

jaarverslag '11

Inhoudsopgave

1. Missie, visie en werking VREG	6
1.1. Missie, visie en waarden	6
1.2. Taken en bevoegdheden	6
1.3. Doelstellingen	7
1.4. Organisatiestructuur	8
2. Personeel	11
2.1. Aantal personeelsleden	11
3. Financiën	12
3.1. Financieel verslag	12
3.1.1. Balans	12
3.1.2. Resultatenrekening	13
3.1.3. Resultaatverwerking	14
3.1.4. Toelichting	14
4. Werking van de VREG in 2011	15
4.1. Bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking	15
4.1.1. Verderzetting van de initiatieven rond een nieuw marktmodel voor de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt	15
4.1.2. Uitwerking van een noodleveranciersregeling	16
4.1.3. Splitsing van het groenestroom- en warmtekrachtcertificaat in een steuncertificaat en een garantie van oorsprong	16
4.1.4. Beoordeling aanvragen leveringsvergunningen	17
4.1.5. Jaarlijkse controle van de leveranciers	18
4.1.6. Controle op de wettelijke quotumverplichtingen groene stroom en warmtekrachtbesparing	18
4.1.6.1. De groenestroomcertificatenverplichting	18
4.1.6.2. De warmtekrachtcertificatenverplichting	18
4.1.7. Controle op de oorsprong van de geleverde elektriciteit	19
4.1.7.1. Jaarlijkse brandstofmix	19
4.1.7.2. Maandelijks groenrapportering	20
4.1.8. Toezicht op de solidarisering van de kosten van de minimumsteun	20
4.1.9. Controle op de naleving van de sociale openbaredienstverplichtingen	21
4.1.10. Controle op de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad voor aardgas	21
4.1.11. Controle verkoop van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten door de netbeheerders	22
4.1.11.1. Groenestroomcertificaten	22

4.1.11.2. Warmtekrachtcertificaten.....	22
4.1.11.3. Vaststellingen over de verkoop van certificaten door netbeheerders	22
4.1.12. Faciliteren van de handel in steuncertificaten.....	23
4.1.13. Verdere uitbouw Extranet op de website van de VREG	24
4.2. De betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot verbruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net"	24
4.2.1. Gesloten distributienetten, privé distributienetten en directe lijnen en leidingen	24
4.2.2. Actualiseren van de technische reglementen	25
4.2.3. Opvolging van de technische en administratieve voorwaarden voor de injectie van biomethaan op het aardgasdistributienet.....	25
4.2.4. Beleidsplatform Slimme netten	26
4.2.5. Maatschappelijk draagvlak voor de invoering van slimme meters	26
4.2.6. Verfijning van het kostenbatenmodel voor de invoering van slimme meters.....	27
4.2.7. Overleg aansluiting en exploitatie van decentrale productie op het net.....	27
4.2.8. Controle van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen	28
4.2.9. Toezicht op de investeringsplannen van netbeheerders	28
4.2.10. Benchmark kwaliteit dienstverlening netbeheerders	29
4.2.11. Goedkeuring van de lastprofielen	29
4.2.12. Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders	29
4.3. Kenniscentrum van de energiemarkt in het Vlaams Gewest	30
4.3.1. Evaluatie maatregel gratis elektriciteit	30
4.3.2. Evaluatie sociale openbaredienstverplichtingen	30
4.3.3. Evaluatie ondersteuningsmechanismen voor decentrale elektriciteitsproductie	31
4.3.4. Monitoring energiemarkt	32
4.3.5. Monitoring effecten Vlaams energiebeleid op de Vlaamse energiemarkt	32
4.3.6. Jaarlijkse enquête bij bedrijven en gezinnen	33
4.3.7. Transparantie brengen in markt van steuncertificaten en garanties van oorsprong.....	33
4.3.8. Transparantie over het gebruik en de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van het Vlaamse Gewest naar andere landen en gewesten	34
4.3.9. Kennisopbouw en informatie-uitwisseling met de andere Belgische energieregulators	35
4.3.10. Kennisopbouw en informatie-uitwisseling met andere Europese regulators	36
4.3.11. Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt.....	36
4.4. Informatie en communicatie	36
4.4.1. Informatieverlening.....	36
4.4.1.1. Website	37
4.4.1.2. Het vergroten van de bekendheid van de V-test.....	37

4.4.1.3. Dienstverlening van de VREG onder de aandacht van gemeenten en OCMW's	37
4.4.1.4. Campagne naar allochtonen	37
4.4.1.5. Voorstelling Ondernemingsplan 2011	38
4.4.1.6. Batibouw 2011	38
4.4.1.7. Jaarverslag – Marktrapport - Marktmonitor	38
4.4.1.8. VREG 10 jaar	38
4.4.1.9. Lancering nieuwsbrief zonnepanelen	38
4.4.1.10. Pers	39
4.4.2. Lancering van de nieuwe website van de VREG	39
4.4.3. V-test	39
4.4.4. Verbeteren en uitbreiden van de V-test	40
4.4.5. Kwaliteit van dienstverlening van de elektriciteits- en gasleveranciers	41
4.4.6. Tijdige en correcte behandeling van vragen en klachten	42
4.4.6.1. Behandeling van klachten tegen marktpartijen	42
4.4.6.2. Behandeling van klachten tegen de VREG	45
4.4.7. Samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie	46
4.5. Certifiëring milieuvriendelijke energie	47
4.5.1. Tijdige en correcte beoordeling aanvraagdossiers certificaten	47
4.5.2. Tijdige en correcte maandelijkse toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten ..	50
4.5.3. Verdere procesverbeteringen en -automatiseringen bij het aanvragen van certificaten	51
4.5.4. Uitwerking nadere regels inzake duurzaamheidscriteria vloeibare biomassa	52
4.5.5. Het toegepaste behandelingskader is fair, duidelijk omschreven en gecommuniceerd en wordt consequent toegepast	52
4.5.6. Controle bij de toekenning van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong	54
4.6. Versterking van de organisatie en werking om de kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier uit te voeren	56
4.6.1. Versterking van de organisatiebeheersing van de VREG	56
Ook in 2011 nam de VREG initiatieven om zijn organisatie te beheersen en verder te ontwikkelen:	56
4.6.2. Meetbare efficiëntiewinsten boeken	58
4.6.3. Evaluatie Gelijkekansen- en Diversiteitsplan	59

Voorwoord

Op 1 december 2011 vierde de VREG zijn 10 jarig bestaan. Verjaardagen zijn heel vaak een moment om terug te kijken. Maar wij richten ons vooral naar de toekomst, omdat er veel meer toekomst dan verleden is voor de VREG. En zeker ook omdat de energiewereld in de toekomst veel boeiender, slimmer en uitdagender belooft te worden dan die ooit geweest is. Maar tegelijkertijd draagt de toekomst ook veel meer onzekerheid en risico in zich.

Enkele markante cijfers over de VREG in 2011:

- We bezorgden onze 26.000 vaste nieuwsbrieflezers regelmatig nieuws over de energiemarkt;
- We behandelden 45.000 telefoons in samenwerking met de Infolijn (gratis nummer 1700);
- We zorgden ervoor dat 1.500.000 bezoekers een altijd up-to-date website kunnen consulteren;
- We boden aan 1.200.000 uitvoerders van de V-test correcte en volledige informatie over het aanbod van de energieleveranciers;
- We beheerden dossiers van 151.000 PV-installaties, 228 groene stroominstallaties en 286 warmtekrachtinstallaties;
- We reikten 3.100.000 groenestroom- en 4.500.000 warmtekrachtcertificaten uit, goed voor een waarde van 640.000.000 euro/jaar.

Naast het werk achter al deze cijfers, doen wij nog heel wat ander, moeilijk en intensief werk. Bijvoorbeeld het sensibiliseren van groepen consumenten die moeilijker toegang vinden tot de energiemarkt. Wij steken ook heel wat tijd in het analyseren van de energiemarkt en het geven van adviezen. Dan is er nog het toezicht op en de begeleiding van de uitbouw van een veranderend marktmodel. En ten slotte is zeker de opvolging van slimme meters en slimme netten een belangrijk aandachtspunt.

De inzet van onze mensen is zeker de sterkte van de VREG, maar het houdt ook één van de grootse bedreigingen in. Het is immers koorddansen met de mensen en de middelen die we hebben!

Wat staat de VREG te wachten, morgen en overmorgen?

De consument ontdekt hoe langer hoe meer de energiemarkt en neemt er steeds meer actief aan deel. Dat merken wij aan de cijfers over leverancierswissels, dat zien we aan de marktaandelen van de verschillende marktspelers en dat ondervinden we aan het stijgend aantal vragen om informatie.

Europa heeft heel duidelijk de richting uitgezet naar 2020 en zelfs al naar 2050. Vlaanderen moet die doelstellingen vertalen in het eigen beleid. Het blijkt dus hoe langer hoe meer dat decentrale milieuvriendelijke energieproductie, naast een efficiënter energieverbruik, steeds meer de toon zal zetten in de nieuwe energiemarkt. Dit zal zeker zijn gevolgen hebben op gebied van infrastructuur en consumentengedrag. De netten moeten aangepast worden aan tweerichtingsverkeer en de consument van morgen - de jongere van vandaag - zal niet meer tevreden zijn met maandelijks voorschotten op basis van schattingen en een jaarlijkse factuur met een eenmalige meteropname lang nadat alle verbruik gebeurde, maar hier en nu willen geïnformeerd worden over zijn verbruik en de mogelijkheden van de markt om quasi online zijn keuzes te kunnen maken. Het toezicht op de investeringen om al deze nieuwe ontwikkelingen op te vangen vormt dus een heel belangrijk aandachtspunt voor de VREG. En ongetwijfeld zullen er in die energiemarkt nieuwe consumentenbehoeften ontstaan en nieuwe marktpartijen verschijnen. Ook op dat vlak moeten wij met aandacht de ontwikkelingen volgen.

De VREG ziet ook twee nieuwe taken op zich af komen, nl. de behandeling van dossiers rond groene warmte en - van zodra het communautair akkoord uitgevoerd wordt - de tariefbevoegdheid over de distributienetten. Voor deze nieuwe taken moet de VREG sterk investeren in kennisopbouw en organisatieaanpassing.

De evoluties die vandaag merkbaar zijn, de nieuwe taken die op ons afkomen en de innovaties die we ons nu nog slechts kunnen voorstellen, doen besluiten dat bovenstaande markante cijfers slechts in één richting kunnen evolueren.

De VREG staat voor boeiende jaren!

André Pictoel
Gedelegeerd bestuurder

1. Missie, visie en werking VREG

1.1. Missie, visie en waarden

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

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

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

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

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

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

Bij de uitoefening van zijn activiteiten hanteert de VREG onderstaande **waarden**:

Betrokken:

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

Integer:

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

Open:

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

1.2. Taken en bevoegdheden

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

- Het toezicht en de controle op de naleving van het Energiedecreet, het Energiebesluit* en de Technische Reglementen* (o.a. de controle op de naleving van de sociale openbardienstverplichtingen* en quotumverplichtingen en het opleggen van administratieve boetes bij niet-naleving van deze regels.)
- De regulering van de toegang tot en de werking van de elektriciteits- en gasmarkt (o.a. door het opstellen van de technische reglementen);
- Het bemiddelen in en het beslechten van geschillen van afnemers tegen netbeheerders i.v.m. de niet-naleving van het Energiedecreet, het Energiebesluit en de Technische Reglementen;
- Het informeren van marktactoren en afnemers over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt en over de prijzen en voorwaarden die leveranciers hanteren, met inbegrip van het aanbieden of laten aanbieden van een objectieve vergelijking van de prijzen en voorwaarden van die leveranciers (V-test);
- Het opmaken van statistieken m.b.t. de elektriciteits- en gasmarkt (o.a. het jaarlijks publiceren van de sociale statistieken, de kosten van de certificatenverplichtingen, de brandstofmix per leverancier en per product, kwaliteit van dienstverlening van de netbeheerders en leveranciers, marktaandeel en switchgraad);
- De adviesverlening aan de Vlaamse minister* en de Vlaamse Regering met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt;
- Het uitvoeren van studies en onderzoeken met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt;
- De aanwijzing van de netbeheerders en toekenning van de toestemming aan een netbeheerder om beroep te doen op een werkmaatschappij;
- De toekenning van leveringsvergunningen;
- Het toekennen van groenestroomcertificaten* (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.

1.3. Doelstellingen

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

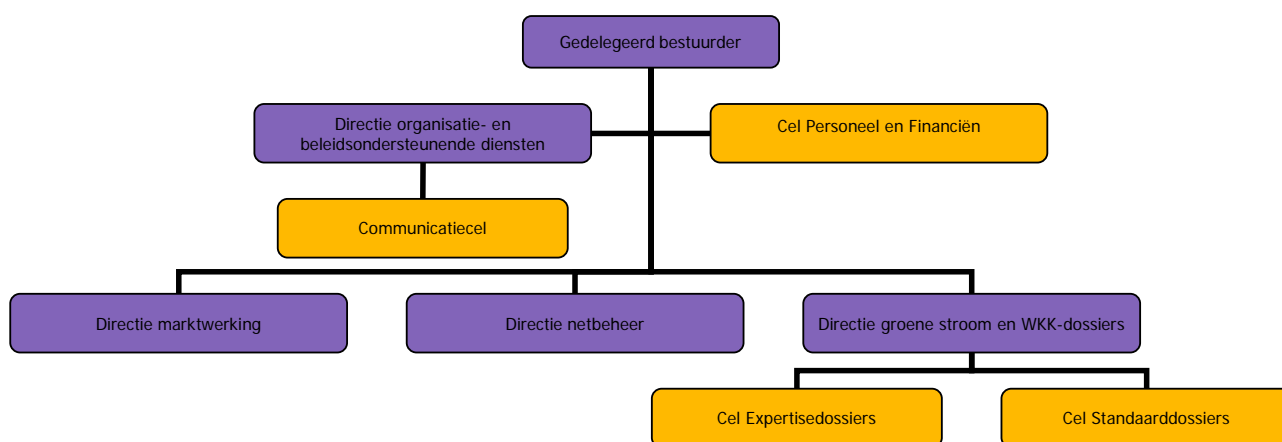
1. De VREG wil bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking.
2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van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

overheid zeker kunnen zijn dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijke elektriciteit is.

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

1.4. Organisatiestructuur

De werking van de VREG is als volgt gestructureerd:



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

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

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

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

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

Onder directe leiding van de gedelegeerd bestuurder staat de **cel personeel en financiën**.

Deze cel staat in voor de begroting en financiën, de personeelsadministratie, het algemeen secretariaat, onthaal en het facilitybeheer.

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

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

Deze directie houdt zich specifiek bezig met:

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

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

Deze directie houdt zich specifiek bezig met:

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

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

Specifiek staat deze directie in voor:

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

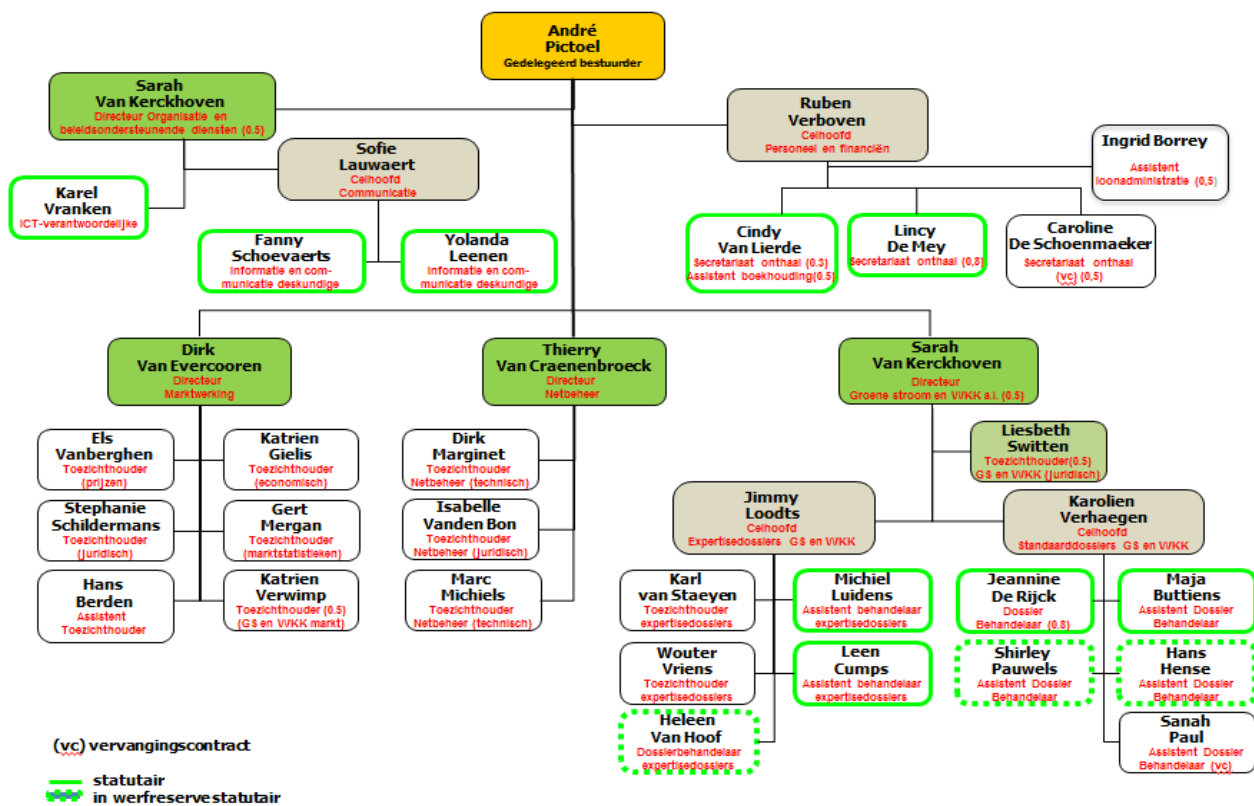
Deze directie wordt ingedeeld in twee cellen, met elk een eigen celhoofd:

- Een cel expertisedossiers waarin de expertise wordt opgebouwd en beheerd die nodig is voor de behandeling van de complexere dossiers inzake de toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten (het gaat momenteel vooral om dossiers in verband met warmtekrachtkoppeling en dossiers van productie-installaties die elektriciteit produceren uit alle hernieuwbare energiebronnen, met uitzondering van zonne-energie).
- De cel standaarddossiers houdt zich bezig met dossiers waarvan de behandeling al in grote mate werd geautomatiseerd en/of gestandaardiseerd. Het betreft vooral de installaties die elektriciteit produceren uit zonne-energie, maar ook de maandelijks toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit produceren uit wind- en waterkracht gebeurt vanaf begin 2012 door deze cel.

2. Personeel

2.1. Aantal personeelsleden

Op 31 december 2011 werkten er 34 personeelsleden bij de VREG, 14 mannen en 20 vrouwen. Ze telden voor 31,9 voltijdse equivalenten.



3. Financiën

3.1. Financieel verslag

3.1.1. Balans

BALANS				VOL.1.
ACTIVA	codes	2011	2010	
VASTE ACTIVA		421.562	453.665	
<i>Immateriële vaste activa (+)</i>	21	75.077	64.646	
<i>Materiële vaste activa</i>	22/27	346.336	388.870	
Meubilair en materieel (+)	24	154.781	175.304	
Andere materiële vaste activa (+)	26	191.555	213.566	
<i>Financiële vaste activa</i>	28	149	149	
Andere financiële vaste activa	284/288	149	149	
VLOTTENDE ACTIVA		689.244	652.543	
<i>Vorderingen op ten hoogste één jaar</i>	40/41	49.615	92.389	
Handelsvorderingen op ten hoogste een jaar (+)	40	145	345	
Overige vorderingen (+)	41	49.470	92.044	
<i>Liquide middelen (+)</i>	55/59	627.961	546.112	
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	490-491-495	11.668	14.042	
TOTAAL		1.110.805	1.106.208	
				VOL.2.
PASSIVA	codes	2011	2010	
EIGEN VERMOGEN		310.006	479.293	
<i>Overgedragen netto resultaat (of verlies) (+/-)</i>	14	310.006	479.293	
VREEMD VERMOGEN		800.800	626.915	
<i>Schulden op ten hoogste één jaar</i>	42/48	779.566	599.881	
Financiële schulden ten opzichte van derden op ten hoogste een jaar (+)	430/439	0	0	
Handelsschulden op ten hoogste een jaar (+)	44	421.666	440.750	
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+)	45	357.900	159.131	
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	492-493-496	21.234	27.034	
TOTAAL		1.110.805	1.106.208	

3.1.2. Resultatenrekening

RESULTATENREKENING				VOL.3.
	codes	2011	2010	
OPERATIONEEL RESULTAAT		-169.468	-131.910	
<i>Operationele opbrengsten</i>	70/74	4.172.958	3.656.480	
Inkomens- en kapitaaloverdrachten (+)	73	4.068.000	3.547.586	
Andere operationele opbrengsten (+)	74	104.958	108.894	
<i>Operationele kosten (-)</i>	60/64	-4.342.426	-3.788.390	
Diensten en diverse goederen (+)	61	1.489.602	1.289.932	
Personeelskosten (+)	62	2.753.004	2.397.976	
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, immateriële en materiële vaste activa (+)	630	99.819	100.482	
Voorzieningen (toevoegingen, bestedingen en terugnemingen) (+/-)	633/637	0	0	
FINANCIEEL RESULTAAT		181	-112	
<i>Financiële opbrengsten</i>	75	0	0	
<i>Financiële kosten (-)</i>	65	181	-112	
UITZONDERLIJK RESULTAAT		0	0	
<i>Uitzonderlijke opbrengsten</i>	76	0	0	
<i>Uitzonderlijke kosten (-)</i>	66	0	0	
NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (voor belastingen)		-169.287	-132.022	
Belastingen	67/77	0	0	
NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (na belastingen) (verlies (-))		-169.287	-132.022	
TE BESTEMMEN NETTO RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR (verlies (-))		-169.287	-132.022	

3.1.3. Resultaatverwerking

RESULTAATVERWERKING				VOL.4.
	codes	2011	2010	
TE BESTEMMEN WINSTSALDO		310.006	479.292	
TE VERWERKEN VERLISSALDO (-)		0	0	
<i>Te bestemmen netto resultaat van het jaar (+)</i>		0	0	
<i>Te verwerken verlies van het jaar (-)</i>		-169.287	-132.022	
<i>Overgedragen netto resultaat van het vorige boekjaar (+)</i>	790	479.292	611.315	
<i>Overgedragen verlies van het vorige boekjaar (-)</i>	690	0	0	
OVER TE DRAGEN RESULTAAT				
<i>Over te dragen netto resultaat (-)</i>	693	-310.006	-479.292	
<i>Over te dragen verlies (+)</i>	793	0	0	

3.1.4. Toelichting

De balans en resultatenrekening per 31 december 2011 werd samengesteld door Ernst & Young Accountants op basis van de door het bestuur van de VREG verstrekte informatie.

De samenstellingsopdracht werd uitgevoerd in overeenstemming met de wet van 17 juli 1975 op de boekhouding en de jaarrekening van ondernemingen en in overeenstemming met de gedragscode en de normen opgelegd door het Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten. De door Ernst & Young Accountants uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het verzamelen, het verwerken, het rubriceren en het samenvatten van de financiële gegevens.

De investeringen zonder afschrijvingen bedroegen in totaal 67.906 euro voor software, computeruitrusting en in minder mate kantoormeubilair en betekent een daling van 27% in vergelijking met vorig jaar.

De vorderingen op ten hoogste één jaar bedragen 49.615 euro. Per 31 december 2011 werd, 20.000 euro van de werkingsdotatie, 27.034 euro aan Europese subsidies en 2.436 euro in verband met de terugbetaling van pensioenlasten, nog niet ontvangen.

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten bestaan hoofdzakelijk uit voorzieningen voor het vakantiegeld. De invoering van het rekendecreet vanaf het boekjaar 2012 verplichten ons een extra voorziening van het vakantiegeld 2013 aan te leggen omdat deze betrekking hebben tot prestaties verricht in 2012.

De opbrengsten stijgen met 15% tot een bedrag van 4.172.958 euro en de kosten volgen dezelfde trend van 3.788.390 euro in 2010 naar 4.342.426 euro in 2011 waarvan diensten en diverse goederen 1.489.602 euro, personeelskosten 2.753.004 euro en afschrijvingen 99.819 euro.

4. Werking van de VREG in 2011

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

4.1.1. Verderzetting van de initiatieven rond een nieuw marktmodel voor de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt

Er wordt constant werk gemaakt van een verdere optimalisering van de marktprocessen. Om het vlot veranderen van leverancier te ondersteunen werd een preswitchprocedure uitgewerkt die er voor moet zorgen dat de nodige informatie over de vervaldata van een contract beschikbaar wordt gemaakt. Op die manier wordt het betalen van opzegvergoedingen zoveel mogelijk vermeden.

Sinds de afronding van de studie marktmodel, door de VREG opgezet om door middel van een dialoog met de belangrijkste marktpelers tot een lange termijnvisie te komen, lag het initiatief voor de besprekingen rond de verdere evolutie van het marktmodel en de werking van de energiemarkt vooral bij de federaties van de netbeheerders en de energieleveranciers. De gesprekken tussen de federatie van de netbeheerders Synergrid* en van de energieleveranciers Febeg* om een Central Clearing House (CCH) te realiseren verliepen lange tijd moeizaam, maar kwamen tegen eind 2010 tot een aantal concrete resultaten. Dit CCH is een informatiekrispuntdatabank voor de energiemarkt, als ondersteuning van de marktprocessen op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, en dit op supraregionale schaal. Er werd een principeakkoord bereikt over de invoering van een nieuwe versie van het protocol voor het berichtenverkeer voor de energiemarkt, de Utility Message Implementation Guide (MIG).

In de loop van 2011 werd hieraan invulling gegeven in verschillende fasen:

- er werd een MIG versie 4.03 gepubliceerd; bestaat in essentie uit MIG 4.02 en errata;
- er werd een juridische entiteit opgericht, Atrias, die als basis van het nieuwe Central Clearing House zal fungeren;
- de discussie is opgestart over de scope van wat een volledig nieuwe "MIG 6" moet worden. Deze versie zou naar verwachting midden 2015 operationeel worden.

Dit moet de nodige tijd laten om besprekingen te voeren over eenvoudigere en daardoor minder foutgevoelige en efficiëntere marktprocessen. De VREG heeft expliciet gevraagd om de draagwijdte van de marktfaciliterende processen uit te breiden, zodat de klant beter bediend zal kunnen worden.

Eandis*, Infrac*, Sibelga, Tecteo, ALG en Ores participeren in de gezamenlijke vennootschap die de voorbereidingen op zich neemt met het oog op de creatie van het CCH.

De ervaringen over de afgelopen jaren wijzen erop dat er daarnaast nog een politiek kader nodig is voor de besprekingen rond de organisatie van de marktprocessen, om te verzekeren dat concrete vooruitgang in de door de overheid gewenste richting geboekt wordt. Deze samenwerking is noodzakelijk omdat op die manier een kader tot stand kan komen waarin:

- de verschillende regionale energiewetgevingen verder kunnen evolueren in alle vrijheid
- door een gemeenschappelijke aanpak van de basisprocessen in de energiemarkt op supraregionale schaal, een kostenefficiënte uitvoering van de marktprocessen mogelijk blijft
- de correcte uitvoering van de marktprocessen en de naleving van de regionale energiewetgeving moet gecontroleerd worden door de regionale energieregulatoren. Dit houdt dus ook toezicht op de werking van de marktfacilitator(en)/CCH in.

De VREG vindt dat dit kader best via een interregionale samenwerking tot stand komt omwille van de kostefficiëntie. De dagelijkse werking ervan zou moeten gecontroleerd worden door de regionale energieregulatoren, zoals de VREG in Vlaanderen.

4.1.2. Uitwerking van een noodleveranciersregeling

Als een energieleverancier zijn verplichtingen niet nakomt moeten de gevolgen voor de markt en de betrokken afnemers in het bijzonder zoveel mogelijk beperkt worden. Een noodleveranciersregeling is een ingrijpende maatregel voor de markt en mag daarom enkel gebruikt worden als een ultiem redmiddel. De regeling moet wel voldoende sluitend zijn.

De Vlaamse Regering kan, na advies van de VREG, openbardienstverplichtingen* opleggen aan de distributienetbeheerders om voor een verzekerde bevoorrading van de afnemers te zorgen in geval de energieleverancier zijn verplichtingen niet nakomt.

In 2002 voerde de VREG een voorlopige noodleveranciersregeling voor elektriciteit in (BESL-2002-11). Deze beslissing werd in 2003 uitgebreid naar aardgas (BESL-2003-44). Dit waren de eerste stappen in de richting van een afdoende noodleveranciersregeling.

Het was echter al snel duidelijk dat deze beslissingen niet voldoende zijn en dat er een wettelijke regeling moest opgemaakt worden voor de situaties waarin een noodleveranciersregeling van toepassing is. Gebeurtenissen in binnen- en buitenland hebben deze nood versterkt. Ze tonen aan dat de huidige noodleveranciersregeling niet voldoende uitgewerkt is en een te beperkte draagwijdte heeft.

In de loop van 2010 werkte de VREG een voorstel uit dat in 2011 werd afgetoetst met de sector en andere belanghebbenden. In deze consultatie heeft de VREG een voorstel opgemaakt met betrekking tot de basisprincipes en de modaliteiten van de noodleveranciersregeling.

De resultaten van deze consultatie worden in 2012 verwerkt tot een voorstel dat nadien overgemaakt wordt aan de minister* met de vraag om dit voorstel decretaal en reglementair vast te stellen.

4.1.3. Splitsing van het groenestroom- en warmtekrachtcertificaat in een steuncertificaat en een garantie van oorsprong

De VREG wil de efficiëntie en transparantie van de markt in groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten* en garanties van oorsprong* bevorderen. Dit kan leiden tot een beter investeringsklimaat voor investeringen in de productie van elektriciteit op basis van hernieuwbare energiebronnen* of warmtekrachtkoppeling* en/of tot een vermindering van de aan de verbruikers doorgerekende kosten als gevolg van het ondersteuningssysteem.

Er zijn – door de huidige integratie van de functie ‘steuncertificaat’ en de functie ‘garantie van oorsprong’ in de instrumenten groenestroom- en warmtekrachtcertificaat in het Vlaams Gewest – in principe twee deelmarkten:

- de markt (op regionale schaal) in certificaten die als steuncertificaat kunnen worden gebruikt;
- de markt (op internationale schaal) in certificaten die als garantie van oorsprong kunnen worden gebruikt.

Om de certificatenmarktwerking te bevorderen, de administratieve last te verminderen en meer transparantie te creëren, formuleerden VREG en VEA* in het advies ter evaluatie van het certificatenstelsel het voorstel tot ontkoppeling van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in telkens twee verschillende certificaten met afzonderlijke functies. Begin 2012 werd een tekstvoorstel uitgewerkt tot aanpassing van de decretale bepalingen.

4.1.4. Beoordeling aanvragen leveringsvergunningen

Leveranciers die energie willen leveren aan eindafnemers aangesloten op het distributienet in Vlaanderen, moeten een aanvraag indienen bij de VREG om een leveringsvergunning te verkrijgen, tenzij ze al voldoen aan de eisen die gesteld worden door een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte, de federale overheid of een andere gewestelijke bevoegde overheid in verband met de levering van elektriciteit of aardgas. De VREG onderzoekt de financiële en technische capaciteit, de beheersmatige en juridische onafhankelijkheid en de professionele betrouwbaarheid van de kandidaat-leverancier. Leveranciers kunnen bij het aanvragen van een leveringsvergunning gebruik maken van een modelformulier op de website.

In 2011 werden, net als in 2010, drie nieuwe vergunningen voor elektriciteit toegekend:

- Delta Energy Belgium NV
- Enovos Luxembourg SA
- Trevion NV

Voor aardgas werden in 2011 nieuwe vergunningen toegekend aan:

- Enovos Luxembourg SA
- natGAS AG

Enovos mag dus zowel elektriciteit als aardgas leveren en was in 2011 al actief. De andere drie vroegen slechts een vergunning aan voor één specifieke energievorm en leverden in 2011 nog niet.

Er is nog altijd heel wat dynamiek in 2011. Dat blijkt uit het aantal kandidaat-leveranciers dat de VREG contacteerde voor een verkennend gesprek over de algemene situatie en reglementering op de Vlaamse energiemarkt, over de verplichtingen van de leverancier en het modelformulier. Dit resulteerde niet altijd in een effectieve aanvraag.

De leveringsvergunningen van RWE Energy Belgium BVBA werden opgeheven op vraag van de vennootschap zelf. Op verzoek van Nidera Handelscompagnie BV werd hun leveringsvergunning voor elektriciteit ook opgeheven. Na integratie met SPE werden midden februari 2011 ook de leveringsvergunningen van EDF Belgium opgeheven.

4.1.5. Jaarlijkse controle van de leveranciers

Elk jaar controleert de VREG of de leveranciers nog voldoen aan de voorwaarden die de Vlaamse energiewetgeving stelt aan vergunde leveranciers. De leveranciers moeten dit bewijzen aan de hand van een opvolgingsdossier. Hiervoor stelt de VREG een modelformulier ter beschikking op zijn website.

Ook het onderzoek naar voorschotfacturen vormt onderdeel van deze opvolging. Op basis van de ingediende gegevens werd aan twee leveranciers opheldering gevraagd nadat de VREG op basis van de financiële rekeningen vaststelde dat zij een substantieel groter bedrag moesten uitkeren aan hun klanten bij de afrekening dan de gecumuleerde som die de klanten moesten terugbetalen. Een onevenwicht tussen de terug te storten en te ontvangen bedragen kan erop wijzen dat de energieleverancier de voorschotten structureel te hoog inschat.

4.1.6. Controle op de wettelijke quotumverplichtingen groene stroom en warmtekrachtbesparing

4.1.6.1. De groenestroomcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren groenestroomcertificaten* voor 31 maart 2011 bedroeg op basis van het decretaal bepaalde quotum van 6% in totaal 2.474.430 certificaten.

Per 31 maart 2011 werden 2.474.121 certificaten ingeleverd.

Dankzij een procentueel hoger quotum dan de voorgaande jaren (5,25% in 2010 en 4,9% in 2009) moesten meer certificaten worden ingediend. Dit werd nog in de hand gewerkt door het hogere energieverbruik in 2011 ten opzichte van 2010.

De VREG stelde vast dat Nidera Handelscompagnie en Essent Belgium niet aan hun volledige inleverplicht voldeden. De VREG legde deze partijen een boete op. Beide hebben hun opgelegde boete betaald. Essent Belgium NV heeft gerechtelijke stappen ondernomen tegen de boete.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd gerapporteerd in het Marktrapport (RAPP-2011-6).

Na inlevering in 2011 blijven nog 1,6 miljoen certificaten in portefeuille (situatie op het moment van inlevering - 31/03/2011). Er is dus een overaanbod.

4.1.6.2. De warmtekrachtcertificatenverplichting

Het aantal in te leveren warmtekrachtcertificaten* voor 31 maart 2011 bedroeg in totaal 2.252.388. In totaal leverden alle leveranciers samen 2.252.394 warmtekrachtcertificaten in. Deze op het eerste gezicht eigenaardige situatie is het gevolg van enerzijds een certificaatplichtige die teveel certificaten indiende, anderzijds van een certificaatplichtige energieleverancier, Nidera Handelscompagnie, die 5 certificaten moest inleveren, maar dit niet deed. Tegen deze leverancier werd dan ook een procedure opgestart tot het opleggen van een administratieve boete. De boete werd betaald.

Over de controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen werd gerapporteerd in het Marktrapport (RAPP-2011-6).

Na inlevering in 2011 blijven nog 4,5 miljoen certificaten in portefeuille (situatie op het moment van inlevering - 31/03/2011). Er is dus een significant overaanbod.

4.1.7. Controle op de oorsprong van de geleverde elektriciteit

4.1.7.1. Jaarlijkse brandstofmix

Elektriciteitsleveranciers zijn verplicht om op al hun facturen en gedrukt en elektronisch promotiemateriaal de brandstofmix te vermelden van de door hun verkochte elektriciteit in het voorgaande jaar, zowel in totaal als voor het aangeboden product. De VREG controleert of deze informatie correct is.

Leveranciers dienden midden maart 2012 een rapport in bij de VREG over de oorsprong van hun geleverde elektriciteit in 2011. De VREG bundelde zijn bevindingen hierover in het rapport RAPP-2012-1 over de brandstofmix van de geleverde elektriciteit in 2011.

Daarin werd duidelijk dat in 2011 23.910.037,49 MWh elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* via het distributie- en transmissienet werd geleverd aan eindafnemers in het Vlaams Gewest. Er werden immers evenveel garanties van oorsprong* uit hernieuwbare energiebronnen voorgelegd aan de VREG. Dit is 54% van de totale hoeveelheid elektriciteit die leveranciers in 2011 in Vlaanderen over het distributie- en transmissienet leverden.

Ter vergelijking, in 2011 werd 3,6% van de geleverde elektriciteit gestaafd met garanties van oorsprong uit kwalitatieve warmtekrachtkoppeling*.

Onderstaande tabel geeft ter illustratie de evolutie weer van 2005 tot 2011 van de leveringen over het distributie- en transmissienet in Vlaanderen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen.

Tabel 1. Leveringen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen

Jaar	Leveringen afkomstig uit hernieuwbare energiebronnen (MWh)	%
2005	2.697.318	6
2006	3.483.621	7
2007	8.180.138	17
2008	10.204.609	22
2009	19.807.229	45
2010	22.763.570	51
2011	23.922.411	54

Met de voorlegging van garanties van oorsprong uit hernieuwbare energiebronnen tonen leveranciers aan dat voor een bepaalde levering van elektriciteit, een overeenstemmende hoeveelheid elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen werd opgewekt ergens in Europa. Hierdoor wordt de door hun geleverde elektriciteit dus 'vergroend'. Op die manier weet de energieafnemer die een contract sloot voor de levering van groene energie zich ervan verzekerd dat hij inderdaad elektriciteit uit hernieuwbare bronnen verbruikt en dat deze in Europa opgewekte groene stroom daadwerkelijk maar éénmalig verkocht kon worden.

Ook dit jaar is er weer meer elektriciteit vergoend dan strikt genomen noodzakelijk is in het kader van contracten die aan afnemers de levering van groene stroom garanderen. Deze laatste betreffen 18.821.164 MWh, wat 78% van de groene stroom in de totale Vlaamse brandstofmix betreft.

Dit valt te verklaren doordat groene stroom vrijgesteld wordt van een deel van de federale bijdrage en dus een prijsvoordeel geniet bij de levering aan eindafnemers. De evolutie in tabel 1. toont aan dat elk jaar meer leveranciers hiervan gebruik maken.

Verwacht wordt dat vanaf 1 januari 2013 deze vrijstelling zou worden afgeschaft.

4.1.7.2. Maandelijkse groenrapportering

Naast de jaarlijkse controle op de totale brandstofmix van de geleverde elektriciteit in het voorgaande jaar, is er ook een maandelijkse controle op leveringen van groene stroom. Leveranciers die hun afnemers groene stroom beloven, zijn verplicht hiervoor een aantal garanties van oorsprong voor te leggen aan de VREG, overeenkomstig het elektriciteitsverbruik van deze afnemers.

In 2011 werden grondige wijzigingen doorgevoerd aan de procedure "groenrapportering" om de administratieve belasting tot een minimum te beperken. De procedure bestaat erin dat alle leveranciers aan de netbeheerders maandelijks een lijst overmaken met de EAN codes van al hun afnemers die groene stroom afnemen. De netbeheerders vullen maandelijks per afnemer het elektriciteitsverbruik aan op de lijst en bezorgen dit aan de VREG. Hieruit berekent de VREG hoeveel garanties van oorsprong iedere leverancier moet voorleggen om zijn groene leveringen van de betreffende maand te staven.

Het einddoel van deze procedure is dat een elektriciteitsafnemer bij de VREG kan nagaan of zijn leverancier voor zijn individueel verbruik voldoende bewijs heeft bezorgd dat zijn afname afkomstig was uit hernieuwbare energiebronnen.

In 2011 werd de procedure "groenrapportering" geautomatiseerd. Het extranet van de VREG werd de centrale plaats waar leveranciers hun lijsten met 'groene stroomafnemers' kunnen opladen. Een groot voordeel van deze nieuwe procedure is dat fouten in de bestanden onmiddellijk worden opgespoord en rechtgezet op het moment van opladen op het extranet. Vroeger kostte dit erg veel zoekwerk, zowel bij de VREG als bij leveranciers en netbeheerders.

Waar het opbouwen van dit project, zowel IT-technisch als qua overleg met de sector, in 2011 een investering was van mensen en middelen van de VREG, wordt er vanaf 2012 aanzienlijk tijd bespaard in de opvolging van deze procedure, zowel bij de VREG, leveranciers als netbeheerders.

In 2012 werkt de VREG verder om de inspanningen van de geautomatiseerde groenrapportering te laten uitvloeien in een tool voor eindafnemers. Op de website zullen afnemers in de loop van 2012 kunnen controleren hoe groen-gestaafd hun afgenomen stroom was in de afgelopen maanden, aan de hand van de invoer van hun EAN code.

4.1.8. Toezicht op de solidarisering van de kosten van de minimumsteun

De VREG publiceerde in 2011 de berekeningen die nodig zijn voor de solidarisering van de kosten van de minimumsteun, conform de principes en procedure ter uitvoering van het solidariteitsmechanisme bepaald in het Energiedecreet*.

De praktische uitvoering van het solidariseringsmechanisme zoals uitgetekend in een mededeling van 2009 hield in 2011 (over 2010) rekening met een overschrijding van het plafond waardoor een deel van de kosten verbonden aan de opkoopplicht niet werden gesolidariseerd. Het hele systeem ondervindt in 2011 ook de gevolgen van het groeiende overaanbod aan certificaten waardoor de kosten voor de netbeheerder enorm toenemen (zowel voor groenestroom- als voor warmtekrachtcertificaten).

4.1.9. Controle op de naleving van de sociale openbardienstverplichtingen

Door het opleggen van sociale openbardienstverplichtingen* aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas en aan de distributienetbeheerders realiseert de Vlaamse overheid een trapsgewijze bescherming van de Vlaamse energieverbruiker. In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbardienstverplichtingen nog kunnen verbeteren. De minister* vertrouwdde deze opdracht toe aan VEA* en VREG.

Eind november 2010 werd dit evaluatieproject officieel gelanceerd via een studiedag met workshops. Exact een jaar later, eind november 2011, werden de resultaten en aanbevelingen van de evaluatieoefening voorgesteld aan de stakeholders. Het eindrapport werd overgemaakt aan de minister (www.vreg.be/sociaal-energiebeleid-in-vlaanderen-doorgelicht).

De leveranciers en netbeheerders actief op de huishoudelijke energiemarkt in Vlaanderen moeten jaarlijks een aantal cijfergegevens overmaken in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen die hen werden opgelegd. In vergelijking met de voorgaande jaren zijn de cijfergegevens 2010 gevoelig uitgebreid, onder andere met details op gemeentelijke en provinciale schaal. Dit moet toelaten de situatie van de afnemer die in het kader van de sociale openbardienstverplichtingen bij de netbeheerder terecht komt, beter op te volgen en ook de (nieuwe) sociale openbardienstverplichtingen te evalueren.

Naar aanleiding van de evaluatie van de sociale openbardienstverplichtingen (ondermeer na gesprekken met netbeheerders en toelichting van leveranciers) werd het rapport van 31 mei 2011 gecorrigeerd en uitgebreid, ondermeer met een statistische analyse van de correlatie tussen energiearmoede en sociaal-economische indicatoren. Ook werden de cijfers verder geduid. De cijfers gaven anderzijds ook nuttige input voor de evaluatie. Het herwerkte rapport werd als RAPP-2011-4 op de website gepubliceerd.

4.1.10. Controle op de aansluitbaarheids- en de aansluitingsgraad voor aardgas

In het kader van de beoordeling van de investeringsplannen van de aardgasdistributienetbeheerders deed de VREG ook een controle op de voortgang van de aansluitbaarheidsgraad.

Op basis van de evoluties verwacht de VREG dat alle netbeheerders het streefcijfer van 95% voor woongebieden (met uitsluiting van die met landelijk karakter) in 2015 zullen halen.

De meeste netbeheerders rapporteren voor 1/1/2011 al een aansluitbaarheidsgraad van meer dan 95%, met uitzondering van Iverlek (94,4%) en Inter-Energa (94,3%). Inter-Energa verwachtte op 1 januari van 2012 95% te bereiken, Iverlek zou daar dan nog 0,1% van verwijderd zijn. Wat betreft 2020 zou elke netbeheerder het streefcijfer van 99% moeten kunnen halen.

De VREG verwacht dat alle distributienetbeheerders het streefcijfer van 95% voor alle woongebieden in 2020 kunnen halen. Wel is het zo dat de resterende netuitbreidingen minder interessant kunnen zijn (minder opportuniteiten voor nieuwe aansluitingen) zodat een meer klantgerichte aanpak door de distributienetbeheerder belangrijk wordt.

4.1.11. Controle verkoop van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten door de netbeheerders

De distributienetbeheerders zijn verplicht om groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten* op te kopen aan een gegarandeerde minimumprijs als de certificaatgerechtigde hierom verzoekt. De VREG controleert de transparantie van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerders. In 2011 werd RAPP-2011-10 opgesteld met het resultaat van deze controle.

4.1.11.1. Groenestroomcertificaten

Omdat de marktprijs van de groenestroomcertificaten in 2011 nog altijd hoger was dan de gegarandeerde minimumprijs (uitgezonderd zonne-energie) werden door netbeheerders enkel groenestroomcertificaten aangekocht die uitgereikt zijn aan PV-installaties*. Door de massale toename van het aantal zonnepanelen is er een structurele stijging van het aantal groenestroomcertificaten dat aangekocht wordt door de netbeheerders. Op hun beurt moeten zij op regelmatige tijdstippen de aangekochte certificaten zelf op de markt brengen om de kosten verbonden aan de opkoopverplichting te recupereren.

4.1.11.2. Warmtekrachtcertificaten

De structurele overschotten op de warmtekrachtcertificatenmarkt bracht producenten in 2011 voor het eerst tot de overdracht van hun certificaten aan de wettelijke minimumprijs aan netbeheerders.

4.1.11.3. Vaststellingen over de verkoop van certificaten door netbeheerders

Het aantal certificaten dat de netbeheerders in portefeuille hebben is relatief groot ten opzichte van het volume dat ze al verkochten. De vorige jaren leek dit voornamelijk te wijten aan de snelle toename van het aantal zonnepanelen waarvan de groenestroomcertificaten systematisch aan de distributienetbeheerder worden verkocht aan minimumprijs. Deze ligt voor deze technologie immers een stuk hoger dan de marktprijs. Netbeheerders groeiden hierdoor in relatief korte tijd uit tot invloedrijke partijen op de certificatenmarkt, maar waren niet meteen georganiseerd op het verkopen van de certificaten. Nu de netbeheerders al enkele jaren behoren tot de grootste certificeerders lijkt deze redenering achterhaald en zou een grotere circulatie van groenestroomcertificaten mogen worden verwacht vanuit hun portefeuilles.

De netbeheerders hanteren twee verkoopmethodes. Ze schrijven potentiële kopers aan per brief en e-mail om vervolgens certificaten te verkopen aan de hoogste bidder, al dan niet vastgelegd in een contract voor langere termijn. Anderzijds werden in 2010 ook groenestroomcertificaten verkocht via de certificatenbeurs BelPEx* Green Certificate Exchange. In 2011 werden op deze beurs geen transacties

voltooid, waarschijnlijk mee te wijten aan de verzadigde markt omwille van de certificatenoverschotten (zie 4.1.6).

De VREG concludeerde in zijn rapport RAPP-2011-10 dat de regulariteit van de verkoop van certificaten door netbeheerders in orde is, maar maakte wel enkele aandachtspunten over.

4.1.12. Faciliteren van de handel in steuncertificaten

De VREG staat in voor het uitreiken van certificaten (rol van Issuing Body), beheert de databank waarin de certificaten en garanties van oorsprong* worden geregistreerd (rol van Registry) en verschaft de marktpartijen toegang tot hun certificatenportefeuille (rol van Central Monitoring Office).

De software en de databank voor de registratie van certificaten zijn toegankelijk via het webplatform <https://certificatenbeheer.vreg.be>. Producenten, leveranciers, netbeheerders en handelaars kunnen hiermee via het internet hun portefeuille aan certificaten beheren (handelstransacties en inleveringen). De VREG gebruikt het platform ook voor communicatie van specifieke berichten naar de betrokken doelgroepen.

Hierdoor is het webplatform "Certificatenbeheer" uitgegroeid tot het centrale middel dat de VREG inzet voor zijn rol als facilitator van de certificatenmarkt. In de loop van 2011 werden opnieuw functionele verbeteringen aan de databank aangebracht. Deze verhogen het gebruiksgemak voor producenten, netbeheerders en energieleveranciers.

De certificatedatabank van de VREG biedt geen handelsplatform voor transacties van certificaten of garanties van oorsprong. De handel heeft 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 kunnen uitoefenen.

Om dit te vermijden werd in 2009 een elektronisch beursplatform opgestart voor de verhandeling van groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten*. Dit gebeurde door een verbinding tussen de certificatedatabank van de VREG en de Green Certificate Exchange (GCE) van de Belgische energiebeurs BelPEX*. In 2010 werd de anonieme veiling van certificaten geautomatiseerd. Meer informatie over deze veiling is te vinden op <http://www.belpexgce.be/Public/Content.aspx>

Over de resultaten van de handelssessies op de BelPEX GCE bericht de VREG via zijn elektronische nieuwsbrief. U vindt ze ook op de website van BelPEX.

In 2011 werden via deze beurs echter geen overeenkomsten tussen aanbod en vraag geboekt. Ook werden heel wat handelssessies van 2011 afgelast door Belpex GCE omwille van de minimale vraag ten gevolge van het certificatenoverschot.

De VREG rapporteerde over dit certificatenoverschot via verschillende kanalen:

- in zijn nieuwsbrieven
- via statistieken op de website
- per brief aan de minister*
- in het beleidsadvies m.b.t. de evaluatie van het steunmechanisme voor groene stroom en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling*
- in het rapport 'Toezicht op de verkoop van certificaten door de distributienetbeheerders' (RAPP-2011-10)

- in een apart advies over de effecten van de certificatenoverschotten (ADV-2012-1)

Het structureel overschot op de markt voor warmtekrachtcertificaten en in mindere mate op de markt voor groenestroomcertificaten ontwricht de marktwerking. Dat deze situatie gevolgen heeft voor de prijs waaraan de certificaten verhandeld worden is logisch: doordat de partijen die aan de quotumplicht moeten voldoen uit een overschot aan certificaten kunnen kiezen, komt de prijs onder druk. Dat dit fenomeen zich tot nog toe zeer traag voordeed op niveau van de door de VREG gepubliceerde gemiddelde maandelijkse transactieprijs is te wijten aan het feit dat deze transactieprijs sterk bepaald wordt door de transacties in het kader van langetermijncontracten, vaak met vastgelegde of aan de gemiddelde maandelijkse transactieprijs gekoppelde voorwaarden. Deze gemiddelde maandelijkse transactieprijs weerspiegelt de prijsvorming op de bilaterale markt en die wordt veelal door deze lange termijncontracten bepaald. Op de Belpex Green Certificate exchange (die het karakter heeft van een spotmarkt, waar wel een snellere weerspiegeling van de actuele toestand kan gezien worden), kon al geruime tijd geen prijs gevormd worden, eenvoudigweg omdat er geen vraag naar certificaten was.

4.1.13. Verdere uitbouw Extranet op de website van de VREG

Bij het herwerken van de website begin 2011 werd geopteerd om een overzichtelijke en publieksgerichte website uit te bouwen. Om de informatie die enkel relevant is voor de ondernemingen binnen de energiesector (netbeheerders, energieleveranciers en decentrale producenten) een plaats te geven werd het Extranet gelanceerd. Dit Extranet is enkel toegankelijk via paswoordbeveiliging zodat ook rapporteringsinformatie kan opgeladen worden die ondernemingen aan de VREG moeten overmaken.

In de loop van 2011 werd het Extranet verder uitgebouwd, door er de groenrapportering op te implementeren (zie 4.1.7).

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

4.2.1. Gesloten distributienetten, privé-distributienetten en directe lijnen en leidingen

De VREG werkte actief mee aan de omzetting van het Derde pakket* door een wijziging van het Energiedecreet* en het Decreet tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water. In 2011 verstreekte de VREG een advies ter zake aan de minister* (ADV-2011-2).

Door de goedkeuring van het wijzigingsdecreet traden enkele nieuwe regels inzake privé-distributienetten, directe lijnen en directe leidingen in werking. Het concept "gesloten distributienetten" werd conform het Derde pakket uitgewerkt.

Bij de aanleg van directe lijnen en leidingen, en privé-distributienetten, moet nog met andere, bestaande regels en normen rekening gehouden worden. In mededeling MEDE-2011-4 somde de VREG deze regels op, gaf meer uitleg bij de praktische betekenis ervan en toetste de toepassing van deze regels aan enkele scenario's: zijn de regels van toepassing of niet? En wat is de impact van de toepassing ervan?

De VREG zal ook een toelichting opstellen over het behandelingskader bij aanvragen voor toestemming tot aanleg en beheer van gesloten distributienetten. Vermits er slechts 1 aanvraag werd ingediend in 2011 en er dus nog onvoldoende ervaring is opgedaan met concrete dossiers kon een dergelijk kader nog niet worden uitgewerkt.

4.2.2. Actualiseren van de technische reglementen

In het verlengde van de decreetswijziging moesten ook de concrete toepassingsmodaliteiten voor gesloten distributienetten worden uitgewerkt. Dit vereiste een aanpassing van de Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Gas*. Naast de regeling inzake gesloten distributienetten werd van de gelegenheid gebruik gemaakt om een aantal bestaande regels bij te stellen. Voor elektriciteit betrof het onder meer de regeling inzake congestiebeheer; voor gas werd een aantal bepalingen uitgewerkt voor de injectie van biomethaan in de aardgasnetten. Daarnaast werd ook het artikel over rechtzettingen van meetgegevens aangepast, evenals een aantal bepalingen omtrent de termijnen voor processen en procedures.

De VREG publiceerde de voorstellen op zijn website en organiseerde een consultatie over de voorgestelde wijzigingen. De Vlaamse regering nam kennis van deze voorstellen en verzocht de VREG een bijkomende consultatie te organiseren met openbare zitting. De consultatie werd afgesloten in april 2012. De VREG zal de Technische Reglementen Distributie ter goedkeuring aan de Vlaamse regering overmaken.

4.2.3. Opvolging van de technische en administratieve voorwaarden voor de injectie van biomethaan op het aardgasdistributienet

Deze opvolging vindt plaats in het kader van de werkzaamheden van de FORBEG* Werkgroep Gas. In eerste instantie werd in overleg met Synergrid* gestreefd naar een voorschrift van toepassing op alle hoogcalorisch-gasnetten op hoge en middendruk in België. Dit voorschrift werd door Synergrid goedgekeurd en gepubliceerd begin 2011 ([KVBG/2000.50.42](#)).

Later in 2011 bleek er interesse te bestaan om de injectiemogelijkheid ook te voorzien voor de netten met laagcalorisch gas. Dit werd verder onderzocht en positief geadviseerd in de FORBEG Werkgroep Gas, waarna in overleg met Synergrid het voorschrift werd herzien.

De herziening van het Technisch Reglement Distributie Gas werd aangegrepen om de principes reglementair te verankeren (zie 4.2.2).

Op vandaag is er nog geen enkele biomethaaninstallatie aangesloten in Vlaanderen. De oorzaak hiervan ligt in de eerste plaats bij de hoge productie- en zuiveringskosten, in combinatie met een gebrek aan compenserende steunmaatregelen.

4.2.4. Beleidsplatform Slimme netten

Sinds februari 2010 is er een Beleidsplatform Slimme netten, onder voorzitterschap van de VREG. Dit beleidsplatform groepeerde de belanghebbenden bij slimme netten en slimme meters: netbeheerders, leveranciers, energieproducenten, organisaties van bedrijven en afnemers (waaronder de consumentenorganisaties en armoedeverenigingen), alle betrokken entiteiten binnen de Vlaamse overheid, de Privacycommissie*, universiteiten en onderzoekscentra,...

De activiteiten van het Beleidsplatform werden voortgezet in 2011.

De werkgroep "Netbeheer en decentrale productie" stelde de ombouw van de netten en de integratie van de decentrale productie centraal. De voornaamste werkingsassen waren de studie over de onthaalcapaciteit van de netten en de opstelling van een actieplan voor de transitie (zie 4.2.7).

In de werkgroep "Marktwerking en consumenten" werd de consument centraal gesteld. Voor een opsomming van de behandelde onderwerpen en de opgeleverde documenten verwijzen we naar 4.2.5.

De gemeenschappelijke werkgroep focuste vooral op het marktmodel, de diensten die van de slimme meter worden verwacht, de functionaliteiten die hiervoor vereist zijn en de analyse van de kosten en baten van een uitrol van slimme meters (zie 4.2.6.).

Op het einde van 2011 werd na een evaluatie van de werking besloten om de activiteiten van de gemeenschappelijke werkgroep onder te brengen bij de werkgroep "Marktwerking en consumenten". In 2012 zullen slechts 2 werkgroepen actief blijven.

4.2.5. Maatschappelijk draagvlak voor de invoering van slimme meters

Dit actiepoint beperkte zich in eerste instantie tot het uitbouwen van kennis rond de slimme meter. De kennisopbouw volgde de Europese "best practices" waar rekening gehouden werd met nieuwe inzichten aangereikt vanuit ERGEG*/CEER*, ENTSO-E en andere organisaties.

De opgebouwde kennis werd aangewend om via de website antwoorden te geven op de meest gestelde vragen rond slimme meters.

De mogelijk toekomstige invloed van slimme meters op de consument werd geanalyseerd binnen de werkgroep "Marktwerking en consumenten". De besprekingen leidden tot 2 documenten:

- RAPP-2011-13: "De slimme meter en de consument", waarin de installatie en het gebruik van de slimme meter vanuit het perspectief van de consument werd bekeken;
- RAPP-2011-20: "Privacy en de slimme meter", waarin onderzocht werd op welke wijze de bescherming van de persoonlijke levenssfeer kon gegarandeerd worden bij een overschakeling op slimme meters.

Beide rapporten vormen een integraal deel van de studie van de VREG over slimme meters.

Binnen de werkgroep werd ook aandacht besteed aan de ervaringen die in andere landen werden opgedaan met de uitrol van slimme meters of de voorbereiding ervan. Hierbij werd voornamelijk

gekeken naar de mogelijkheden van slimme meters om de betrokkenheid bij en vertrouwen in de energiemarkt te verhogen.

Uit verschillende analyses blijkt dat een gedegen (nationale) communicatiecampagne met inbreng van alle marktpartijen (overheid, leveranciers, netbeheerders,...) een belangrijk element is in de creatie van een breed maatschappelijk draagvlak.

4.2.6. Verfijning van het kostenbatenmodel voor de invoering van slimme meters

De VREG liet in 2008 een rekenmodel ontwikkelen door de firma KEMA om de kosten en baten van een eventuele invoering van slimme meters voor elektriciteit en gas in Vlaanderen te kunnen inschatten.

Sindsdien zijn echter nieuwe inzichten verkregen, onder meer op basis van uitgevoerde proefprojecten. In de loop van 2011 heeft de VREG het rekenmodel door KEMA laten aanpassen en een update gevraagd van de analyse. In samenwerking met de marktpartijen en na bespreking in het Beleidsplatform Slimme netten werd een aantal mogelijke scenario's voor de invoering van slimme meters bestudeerd aan de hand van het model.

In de analyse komen volgende aandachtspunten en vragen aan bod:

1. Het model en de inputparameters uit de KEMA-studie uit 2008 moesten worden herzien. Op basis hiervan wordt een referentiealternatief berekend.
2. Wat zijn de financiële implicaties van de keuze voor een bepaalde communicatietechniek voor de overdracht van meetdata? Hierbij worden de oplossingen van Eandis en Infrax financieel gewaardeerd en afgezet tegen een klassieke PLC/GPRS oplossing.
3. Welke frequentie moet gebruikt worden voor het versturen van verbruiksgegevens naar klanten?
4. Biedt "real-time metering" baten voor slimme netten en voor real-time marktprocessen (vb. dynamische vraagsturing)?
5. Moet een gedwongen of vrijwillige uitrol nagestreefd worden?
6. Wegen de kosten op tegen de baten als de slimme meter enkel wordt ingevoerd bij bepaalde segmenten van afnemers?

De studie berekent de maatschappelijke netto contante waarde van de massale invoering van slimme meters in Vlaanderen volgens een aantal scenario's. De uitkomst wordt ook opgesplitst per marktpartij en per verbruikerssegment. De studie bevat een gevoeligheidsanalyse over de invloed van de gekozen parameters op het resultaat. Het rapport [RAPP-2011-21](#) gaat niet dieper in op de verdeling van de kosten, maar dergelijke vragen kunnen op basis van de uitgevoerde simulaties wel verder onderzocht worden.

Het model wordt verder als instrument gebruikt om in de toekomst advies te verlenen en beslissingen over de invoering van slimme meters te onderbouwen.

4.2.7. Overleg aansluiting en exploitatie van decentrale productie op het net

In de werkgroep "Netbeheer en decentrale productie" confronteerde de VREG de verschillende visies op de transitie naar slimme netten met elkaar. Op basis van de gevoerde discussies stelde de VREG

een Actieplan op dat in december aan de minister* werd overgemaakt. Dit Actieplan zal tweejaarlijks worden geactualiseerd.

Naast een beschrijving van de werkingsassen is er ook een prioriteitsbepaling gedaan, in overleg met de deelnemers van de werkgroep. Het betreft

- de congestieproblematiek op middenspannings- en hoogspanningsnetten;
- een verbeterde afstemming van de marktprocessen op de gebruikersprofielen;
- de spanningsproblematiek op laagspanningsnetten.

Deze prioritaire onderwerpen zullen in de loop van 2012 verder worden uitgewerkt.

Het tweede actieterrein van de werkgroep betrof de opvolging en sturing van de studie "onthaalcapaciteit". Deze studie moet de basis vormen van een transparanter en efficiënter investerings- en aansluitingsbeleid. De eerste fase van de studie werd afgerond in 2011. VITO* ontwikkelde hiervoor een methodologie om het productiepotentieel geografisch te alloceren over het Vlaamse grondgebied in functie van het (toekomstig) ruimtegebruik. Deze oefening werd gedaan voor windenergie, PV-installaties* en WKK's*. In de tweede fase (eerste helft 2012) zullen de netbeheerders berekenen in welke mate hun netten geschikt zijn om de decentrale productie aan te sluiten, dan wel welke investeringen prioritair vereist zijn.

4.2.8. Controle van de netbeheerders en hun werkmaatschappijen

Het toezicht op de naleving door de netbeheerders en hun werkmaatschappijen van de hun opgelegde voorwaarden, spitste zich in 2011 toe op de wijzigingsdossiers.

- De netactiviteiten (elektriciteitsdistributie) van het Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen werden met ingang van 1 juli 2012 overgenomen door distributienetbeheerder IVEG.
- Met ingang van 1 januari 2012 werd het elektriciteitsdistributienetwerk op het grondgebied van de gemeente Merksplas overgedragen aan distributienetbeheerder IVEG.
- Voor het beheer van aardgasdistributienetwerk in Baarle-Hertog onderzocht de VREG de aandelenoverdracht van Intergas Energie naar Enexis. Tijdens de besprekingen werd het duidelijk dat Enexis zelf het aardgasdistributienetbeheer op zich wou nemen. De beoordeling van dit dossier is nog lopende.
- Het aanwijzingsdossier van InterMosane voor het elektriciteitsdistributienetbeheer in de gemeente Voeren werd opgestart.
- Het plaatselijk vervoernet voor elektriciteit werd afgebakend bij beslissing van de VREG (BESL-2011-14) en de kandidaatstelling voor het beheer ervan werd geopend. Begin 2012 werd ELIA* SYSTEM OPERATOR aangewezen als beheerder van dit net.

4.2.9. Toezicht op de investeringsplannen van netbeheerders

Alle netbeheerders rapporteerden hun investeringsplan voor de komende drie jaar. De VREG onderzocht deze investeringsplannen en maakte een rapport op met de voornaamste vaststellingen (RAPP-2011-8 voor aardgas en RAPP-2011-17 voor elektriciteit).

Voor aardgas waren er geen specifieke bemerkingen (zie ook 4.1.10). De VREG volgt het conversieproject in het aardgasdistributienet van Inter-energa op: het betreft de omschakeling van het bestaande L-gasnet naar een net met hoogcalorisch gas.

Voor elektriciteit stelde de VREG vast dat de aansluiting van decentrale productie-installaties in steeds meer concentratiegebieden tot problemen begint te leiden. De acties van de netbeheerders om tot oplossingen te komen voor deze probleemgebieden worden verder opgevolgd. Hierbij kan ook worden bekeken of een verhoging van het hoogste spanningsniveau voor distributie een oplossing kan bieden.

4.2.10. Benchmark kwaliteit dienstverlening netbeheerders

Zoals elk jaar stelde de VREG een kwaliteitsrapport op voor elektriciteit en aardgas, waarbij de distributienetbeheerders werden vergeleken op basis van een aantal kwaliteitsparameters, zoals de gemiddelde onderbrekingsduur. Deze rapporten werden gepubliceerd op de website (RAPP-2011-1 voor elektriciteit en RAPP-2011-2 voor aardgas).

De betrouwbaarheid van de netten blijft op een zeer hoog peil. Wel steeg het aantal klachten, vooral over de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden en gebrekkige informatieverlening (bijvoorbeeld in het kader van geplande onderbrekingen).

In het kader van de transitie naar een slimmer energiesysteem rapporteerden de elektriciteitsdistributienetbeheerders voor het eerst ook een aantal kencijfers over slimme netten en slimme meters.

4.2.11. Goedkeuring van de lastprofielen

Op voorstel van Synergrid* keurde de VREG de synthetische lastprofielen* voor het jaar 2012 goed (BESL-2011-16 voor gas en BESL-2011-17 voor elektriciteit). Het meest opmerkelijke verschil ten opzichte van de vorige jaren is dat er afzonderlijke profielen voor het gasverbruik van residentiële afnemers enerzijds en kleinzakelijke afnemers anderzijds werden ingevoerd.

4.2.12. Evaluatie aansprakelijkheidsregeling netbeheerders

De VREG analyseerde de toepassing van de huidige regeling. De impact van de uitbreiding van de aansprakelijkheid van de netbeheerder sinds 2007 blijkt al bij al beperkt. De resultaten van deze analyse werden gepubliceerd in RAPP-2011-18.

Cijfers over schade veroorzaakt door de onderaannemers van de netbeheerder ontbreken in de rapportering. De netbeheerder is wel gehouden om toezicht te houden op de goede afwikkeling van het schadeverzoek, ook als hij dit delegeert aan zijn onderaannemer. Deze werkwijze zou het aantal klachten moeten doen afnemen. Als het tegendeel blijkt, zal de VREG aandringen op verdere concrete maatregelen.

In de loop van 2011 stelde de VREG vast dat er nood is aan een herziening van de aansprakelijkheidsregeling, zoals opgenomen in de aansluitingsreglementen van de netbeheerders. Door een aantal rechterlijke uitspraken is het immers duidelijk dat deze reglementen bepalingen bevatten die indruisen tegen de wetgeving op de productaansprakelijkheid en de marktpraktijken.

4.3. Kenniscentrum van de energiemarkt in het Vlaams Gewest

4.3.1. Evaluatie maatregel gratis elektriciteit

In een evaluatierapport van VREG en VEA* werd ingegaan op de efficiëntie en de effectiviteit van de maatregel inzake de toekenning van een jaarlijkse hoeveelheid gratis elektriciteit en werden de resterende problemen bij de uitvoering ervan belicht. Daarnaast werd het klachtenbeeld geschetst en werd de perceptie van afnemers opgemeten via de jaarlijkse VREG-enquête toegelicht. De visie van de stakeholders werd opgevraagd en samengevat. Tot slot werden een aantal conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Een eerste versie van het rapport werd eind september 2011 overgemaakt aan de minister*. Hierin waren de visies van de stakeholders echter nog niet verwerkt. Het definitieve rapport werd begin februari 2012 overgemaakt.

4.3.2. Evaluatie sociale openbaredienstverplichtingen

Sinds 1996 bouwt de Vlaamse overheid stelselmatig sociale maatregelen uit die de gezinnen willen beschermen tegen afsluiting van energie, waaronder de procedures die de leveranciers en netbeheerders volgen bij wanbetaling, de inzet van de LAC's (Lokale AdviesCommissie binnen het OCMW), de minimale levering van elektriciteit, de invoering van budgetmeters,....

In het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014 werd afgesproken om te onderzoeken hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de bestaande sociale openbaredienstverplichtingen* nog kunnen verbeteren. De minister* vertrouwde deze opdracht toe aan VEA* en VREG.

Van bij de aanvang van de evaluatie gaf de minister* te kennen veel belang te hechten aan de rol en de visie van alle uitvoerende partners, maar ook aan de ervaringen van de mensen die kampen met energiearmoede. Een rechtstreekse bevraging van de doelgroep van mensen met een budgetmeter, gecoördineerd door de Provinciale Hogeschool Limburg, vormde dan ook een onmisbaar onderdeel. Daarnaast werd ook Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie actief betrokken bij de evaluatie van de sociale openbaredienstverplichtingen. Hun project Energie en Armoede werkt sinds 10 jaar rond de problematiek van energiearmoede op basis van een participatieve aanpak. Sinds 2006 worden met de steun van de minister* sociale energieconsulenten ingezet die oplossingen zoeken voor energieproblemen en beleidsadvies aanleveren. Zij maakten een eigen evaluatierapport met knelpunten en ervaringen vertrekend vanuit de ervaringen die ze konden optekenen bij mensen die met een zware armoedeproblematiek te kampen hebben.

VEA en VREG maakten kennis met de praktijk door mee te lopen in organisaties als een kleiner OCMW (incl. een zitting van de LAC), de energiecel van een groot OCMW en de diensten bevoegd voor de uitvoering van sociale openbaredienstverplichtingen van Eandis* en Infrax* om de werking en de problemen op het terrein te leren kennen.

Uit internationale studiedagen in 2005-2006 bleek dat Vlaanderen op dat moment een van de meest uitgebreide systemen ter bescherming van wanbetalers had. De meeste landen lieten deze problematiek over aan het algemeen armoedebelief. Intussen is ook de energiemarkt in de andere gewesten volledig vrijgemaakt en hebben ook zij sociale openbaredienstverplichtingen ingevoerd. Naar aanleiding van de evaluatie bracht de VREG de aanpak in de andere gewesten en in sommige andere landen in kaart. Uit de benchmarkoefening blijkt dat Vlaanderen, en bij uitbreiding ook de andere

gewesten, een vrij verregaande wetgeving heeft met het oog op bescherming van kwetsbare energieafnemers.

Naast het evaluatietraject werken VEA en VREG ook op meer continue basis met heel wat partners rond energiearmoede. Ook hieruit werd inspiratie gehaald voor deze evaluatie en de aanbevelingen.

Zowel de leveranciers (en netbeheerders) als de VREG en de Federale ombudsman voor energie behandelen tweedelijnsklachten rond sociale openbaardienstverplichtingen. In het evaluatierapport werd een klachtenbeeld opgenomen.

Uit de evaluatie bleek geen nood aan een radicale hervorming van het huidige model. Dit neemt niet weg dat een aantal verbeteringen wenselijk is. Ook met het oog op de mogelijke invoering van slimme meters in Vlaanderen en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden, is het niet efficiënt om het huidige model van de sociale openbaardienstverplichtingen in Vlaanderen op dit moment volledig te hervormen. Immers, met de mogelijke invoering van slimme meters kunnen ook het marktmodel en de bijhorende rollen veranderen. Omdat hieromtrent nog geen beslissingen genomen zijn, kon dit nog niet meegenomen worden in deze evaluatie. De werkgroepen die de invoering van slimme meters bestuderen, zullen ook aandacht besteden aan de sociale bescherming in het nieuwe model. Een slimme meter laat daarnaast ook meer technische mogelijkheden toe zoals van op afstand activeren/deactiveren van de meter bij verhuizing of na een beslissing tot afsluiting. Ook hier moet gewaakt worden over het correct toepassen van de beschermingsmaatregelen.

Toch zijn er heel wat aanpassingen die nu al aangewezen zijn. Alle voorstellen uit het definitieve evaluatierapport (www.vreg.be/sites/default/files/uploads/evaluatierapportsodv.pdf) werden weerhouden door de minister* en worden in 2012 verder uitgewerkt.

4.3.3. Evaluatie ondersteuningsmechanismen voor decentrale elektriciteitsproductie

Het huidige steunsysteem voor de milieuvriendelijke energieproductie in Vlaanderen heeft belangrijke verdiensten: het creëerde een stabiel en voldoende aantrekkelijk investeringsklimaat, wat toeliet om voldoende investeringen te stimuleren zodat de doelstellingen van de Vlaamse Regering inzake de productie van stroom uit hernieuwbare energiebronnen* en door middel van kwalitatieve warmtekrachtkoppeling*-installaties bereikt werden.

Vanaf het voorjaar 2011 is de focus van het maatschappelijk debat over de ondersteuning van milieuvriendelijke energieproductie volledig komen te liggen op de kostprijs van het ondersteuningsmechanisme en de impact ervan op de nettarieven en de elektriciteitsfactuur voor de gezinnen en bedrijven. Effectiviteit van het ondersteuningsmechanisme is als doelstelling op de achtergrond geraakt.

Er zijn verschillende redenen voor het evalueren en zo nodig bijsturen van de huidige groenestroom- en warmtekrachtcertificatensystemen:

- Er is ondertussen 8 jaar ervaring opgebouwd, wat toelaat om hieruit een aantal beleidsrelevante lessen te trekken
- De vaststelling dat de werking van de certificaten systemen een aantal ongewenste bijeffecten heeft (windfall profits voor sommige projecten en onvoldoende steun voor andere) en dat de globale kostprijs ervan oploopt, maar ook door een aantal recente - kritische - analyses, is het

onvermijdelijk dat een debat gevoerd wordt over de toekomstige evolutie van de certificaten systemen

- Om het ondersteuningsbeleid voor hernieuwbare energie en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling voldoende toekomstgericht en toekomst'vast' te maken, dringen zich grondige bijstellingen op.

De Vlaamse Regering had in 2011 een grondige evaluatie van het ondersteuningsbeleid aangekondigd.

Op zoek naar verbetermogelijkheden en om in te kunnen spelen op gewijzigde omstandigheden en inzichten werd het steunmechanisme voor WKK en groene stroom in 2011 grondig geëvalueerd door VEA* en VREG. Voorbereidend studiewerk over de kwaliteit van het huidige systeem en mogelijke alternatieven uit binnen- en buitenland werd verricht door 3E en de Vito. Dit werd gekoppeld aan stakeholderoverleg, waarbij verschillende infosessies en een stakeholderbevraging georganiseerd werden. Op basis van dit studiewerk en het overleg met de betrokken sectoren en stakeholders en op basis van de verworven input en hun eigen kennis en ervaring, resulteerde dit in een beleidsadvies, waarin VEA en VREG in oktober 2011 hun aanbevelingen (www.vreg.be/evaluatie-ondersteuning-groene-stroom-en-wkk) aan de minister* uitschreven.

4.3.4. Monitoring energiemarkt

Maandelijks rapporteren energieleveranciers en netbeheerders een aantal basisgegevens aan de VREG in verband met de ontwikkeling van de energiemarkt in Vlaanderen. Dankzij deze gegevens kan de VREG de werking van de Vlaamse energiemarkt opvolgen en beschikt hij over een voldoende breed spectrum aan gegevens om verschillende doelgroepen te informeren en te adviseren waar nodig. Dit gaat van energiearmoede-indicatoren tot het berekenen van prijsgegevens die aan de basis liggen van de energiegroep in de index.

De monitoring en analyse heeft ook betrekking op het uitwerken en analyseren van een huidig en toekomstig marktmodel. Binnen een ruimer Europees kader wordt toegezien op de implementatie van het derde energiepakket* en wordt de werking van de energiemarkt door middel van verschillende indicatoren opgevolgd. Specifiek geënt op de Vlaamse situatie geven indicatoren uit Pact 2020 een idee van de uitvoering van het regeerakkoord.

In 2011 werd een aantal bijkomende indicatoren via de website publiek ter beschikking gesteld. Er werd ook getracht om op een meer systematische manier via de elektronische nieuwsbrieven nuttige informatie voor de energieafnemers te geven om de betrokkenheid en het vertrouwen van de afnemer in de energiemarkt te verhogen.

4.3.5. Monitoring effecten Vlaams energiebeleid op de Vlaamse energiemarkt

De VREG engageerde zich om de effecten van het door zichzelf uitgevoerde beleid uit te drukken in indicatoren en deze te meten en te evalueren.

Dit gebeurde ook in 2011 door de maandelijkse publicatie op de website van een aantal kerncijfers (bijvoorbeeld inzake de toekenning en handel in certificaten) en de jaarlijkse publicatie van zijn marktrapport, marktmonitor en het sociaal energierapport. In 2011 heeft de VREG ook regelmatig in zijn nieuwsbrief analyses opgenomen met betrekking tot markante evoluties in de kerncijfers. Er werd ook advies gegeven rond het steunbeleid van hernieuwbare energie.

De monitoring beperkt zich niet tot een analyse van de evolutie van indicatoren, maar legt zich ook toe op beleidsaandachtspunten bij toekomstige marktevoluties bijvoorbeeld rond slimme meters, slimme netten of andere Europese evoluties.

De VREG leverde ook tijdig input voor de beleidsbrief van de minister*, inclusief de nodige statistieken en gegevens met betrekking tot de beleidsindicatoren zoals bepaald in de beleidsnota energie.

Wat betreft de monitoring van de uitvoering van het Regeerakkoord, het behalen van de doelstellingen met betrekking tot energie uit het Pact 2020 en de strategische doelstellingen uit de Beleidsnota Energie berekende de VREG in 2011 verschillende nieuwe indicatoren.

4.3.6. Jaarlijkse enquête bij bedrijven en gezinnen

Jaarlijks toetst de VREG een aantal zaken af bij een representatief staal van gezinnen en bedrijven met 5 tot 200 werknemers in Vlaanderen. In de periode juni-juli 2011 werden, net als de voorgaande jaren, een duizendtal gezinnen en 1.000 bedrijven telefonisch ondervraagd.

De meeste vragen worden jaarlijks herhaald om evoluties op te volgen: motivatie om voor een bepaalde leverancier te kiezen, perceptie over de factuur en over de prijzen. Andere vragen hebben betrekking op de communicatie door de VREG en leveren input voor de evaluatie van het communicatiebeleid. Nog andere items spelen in op de actualiteit of worden aangereikt door belanghebbende van de VREG. Zo werd in 2011 in het licht van de werkgroepen rond de invoering van slimme meters opnieuw een luik 'slimme meters' toegevoegd aan de enquête. In het kader van de evaluatie van de beleidsmaatregel 'gratis elektriciteit' werd gepeild naar de kennis en financiering van deze maatregel bij gezinnen.

De uitgebreide enquêteresultaten zijn terug te vinden op de website: RAPP-2011-15 (gezinnen) en RAPP-2011-16 (bedrijven).

Daarnaast werden de enquêteresultaten ook opgenomen in de Marktmonitor 2011 waar ze werden gekoppeld aan prijs- en andere marktgegevens die de VREG opvraagt bij de marktpartijen zelf. Ook de marktmonitor is terug te vinden op de website: RAPP-2011-14.

4.3.7. Transparantie brengen in markt van steuncertificaten en garanties van oorsprong

De VREG rapporteert al van bij de start van de certificaten systemen over het aantal uitgereikte groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten*, het aantal uitgereikte garanties van oorsprong*, het aantal verhandelde certificaten per maand en de gemiddelde handelsprijs per maand, het aantal productie-installaties waarvoor groenestroom- en warmtekrachtcertificaten worden toegekend, hun vermogen, en een lijst van deze installaties (exclusief lijst van de PV-installaties* met een vermogen kleiner dan 10kW omwille van privacyredenen omdat dit voornamelijk particuliere eigenaars betreft).

In 2011 werd de inhoud van deze statistieken grondig verfijnd en uitgebreid. Via een gedeeltelijk geautomatiseerde rapporteringsmethode worden gedetailleerde gegevens uit de certificaten databank getrokken en op de website gepubliceerd.

Sinds de wijzigingen aan het Energiedecreet* van midden 2011 moet de VREG jaarlijks een rapport publiceren met:

- de gewogen gemiddelde kost die leveranciers hebben per groenestroom- of warmtekrachtcertificaat dat gedurende de laatste inleveringsronde werd ingeleverd;
- het aantal certificaten waarover een leverancier beschikt;
- het aantal certificaten dat gedurende de laatste inleveringsperiode werd ingeleverd voor de certificatenverplichtingen.

De maandelijkse statistieken van de certificatenhandel werden uitgebreid met gegevens over de spread van de prijs waaraan iedere maand certificaten werden verhandeld. Er werd een statistiek toegevoegd met informatie over de internationale handel in garanties van oorsprong: hoeveel garanties van oorsprong werden iedere maand geïmporteerd en geëxporteerd, welke energiebron betreffen ze en wat is het land van herkomst respectievelijk bestemming.

Een aparte statistiek werd toegevoegd met informatie over het aantal certificaten dat aan netbeheerders werd overgedragen aan de wettelijke minimumprijs, zowel voor groenestroom- als voor warmtekrachtcertificaten, uitgesplitst per minimumprijsbedrag. Deze statistiek maakt duidelijk dat in december 2011 voor het eerst groenestroomcertificaten aan een netbeheerder werden overgedragen aan een prijs die lager is dan de boeteprijs, nl. certificaten uitgereikt voor elektriciteitsproductie uit biomassa en biogas. Dit komt doordat de marktprijs van de groenestroomcertificaten dermate gezakt was, wat bleek uit de statistiek over de verhandelde certificaten en hun gemiddelde verkoopprijs.

Vanuit de markt ving de VREG ook signalen op dat vele warmtekrachtcertificaten in de huidige situatie geen koper vinden. Sinds januari 2011 worden daardoor significante aantallen warmtekrachtcertificaten aan netbeheerders overgedragen aan de wettelijke minimumprijs.

Dit is uiteraard een illustratie van de problematiek van het certificatenoverschot, waarover de VREG via verschillende kanalen rapporteerde (nieuwsbrief, website, advies).

De statistieken betreffende het aantal uitgereikte certificaten werden uitgebreid met een visuele voorstelling van de evolutie van het maandelijkse aantal uitgereikte certificaten per technologie.

Er werd naast de maandelijkse update van een aantal statistieken, ook een halfjaarlijkse update toegevoegd met details per gemeente, per provincie en per netgebied, van zowel het aantal uitgereikte certificaten als het aantal productie-installaties en hun vermogen, opgesplitst per technologie.

Ook voor elektriciteit uit kwalitatieve warmtekrachtkoppeling zijn gelijkaardige statistieken beschikbaar op de VREG-website.

4.3.8. Transparantie over het gebruik en de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van het Vlaamse Gewest naar andere landen en gewesten

Levering van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* moet in Vlaanderen worden gestaafd aan de hand van voorlegging van garanties van oorsprong*, die voldoen aan de voorwaarden gesteld in de Europese Richtlijn 2009/28/EG*. Teneinde een betrouwbaar, fraudebestendig mechanisme te gebruiken voor de overdracht van garanties van oorsprong, is de VREG sinds 2006 actief lid van de

Association of Issuing Bodies (AIB*). De VREG volgt de discussies en ontwikkelingen binnen deze vereniging op.

In 2011 werd het document met de basisregels (de EECS-regels) opnieuw grondig herwerkt. De belangrijkste motivatie was de Europese Richtlijn 2009/28/EG, maar ook andere pragmatische redenen zorgden voor aanpassingen. Omdat deze basisregels uitmondten in eenduidige systemen werden de databankspecificaties waaraan de computersystemen van alle Issuing Bodies moeten voldoen, ook aangepast.

Zo zal vanaf maart 2012 o.a. de VREG-databank ook kunnen functioneren als doorgeefluik voor andere types certificaten dan enkel Garanties van Oorsprong in de zin van de Europese definitie. Zo kunnen certificaten van het type RECS of met een label als NatureMade ook verder doorheen Europa circuleren via de VREG databank.

Een andere aanpassing die in 2011 werd beslist binnen de AIB is het aanbrengen van meer detail over de productie-installatie op ieder certificaat. Er wordt bijvoorbeeld een groter niveau van detail over de brandstof en de technologie van de productie-installatie waarvoor het certificaat werd gecreëerd, bewaard op ieder certificaat.

De beslissingen die hierover in 2011 genomen zijn, worden door de leden van de AIB geïmplementeerd vanaf ten laatste 31 maart 2012. De VREG startte in 2011 de voorbereidingen hiervan, die in 2012 leiden tot concrete implementatie.

Op 1 september 2011 werd een nieuwe HUB in gebruik genomen. De HUB is de centrale computer waarlangs alle certificatenverkeer tussen de leden van verschillende Issuing Bodies wordt gefaciliteerd. Om ook via deze nieuwe HUB certificaten te kunnen uitwisselen met andere landen en gewesten, voerde de VREG in de zomer van 2011 de nodige aanpassingen uit aan zijn certificaatdatabank.

Om voor de handelaars in garanties van oorsprong het gebruiksgemak te vergroten, werkte de VREG er in 2011 naartoe om de imports en exports van garanties van oorsprong volledig geautomatiseerd te laten verlopen via een webservice. Zonder zo'n automatische webservice is immers voor iedere import- en exporttransactie een manuele handeling van een VREG medewerker nodig, wat weegt op personeelslasten. In het najaar van 2011 bleek echter nog een aanpassing van de AIB HUB nodig om te communiceren met deze automatische webservice van de VREG. De VREG volgt eind 2011 en begin 2012 de hiervoor nodige aanpassingen aan de AIB hub op, teneinde in het late voorjaar van 2012 aan zijn gebruikers de voordelen (afschaffing van wachttijden) van de automatische webservice te kunnen aanbieden.

4.3.9. Kennisopbouw en informatie-uitwisseling met de andere Belgische energieregulators

In 2011 werd verder gewerkt binnen het informele kader van Forbeg*. Naast 6 plenaire vergaderingen werd gewerkt in een aantal vaste en enkele ad hoc werkgroepen, waar informatie uitgewisseld werd en zo nodig gemeenschappelijke standpunten werden uitgewerkt. Zo adviseerden de regulators de federale minister de vrijstelling van bepaalde onderdelen van de federale energiebijdrage voor leveranciers van groene stroom (zoals aangetoond aan de hand van GvOs) af te schaffen. Het was immers duidelijk dat deze maatregel zijn doel voorbijschiet en de financiering van het Kyoto- en het Niras-fonds in het gedrang brengt.

4.3.10. Kennisopbouw en informatie-uitwisseling met andere Europese regulatoren

Vanuit Forbeg* werd de VREG in het verleden gemandateerd om de werkzaamheden van de Europese energieregulatoren inzake consumenten en retail markten op te volgen. Door vooraf af te stemmen en informatie door te geven en de vergaderingen te debriefen, wordt op die manier kennis opgebouwd en relevante informatie gedeeld onder de Belgische energieregulatoren.

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

Het jaarlijkse Citizen's Energy Forum in Londen (vaak het London Forum genoemd) is het moment bij uitstek waarop de Europese commissie, de CEER* en de vertegenwoordigers van de consumenten en de energiesector de stand van zaken met betrekking tot consumenten en retail markten bespreken. In 2011 vond het 4de CEF plaats op 26 en 27 oktober.

4.3.11. Advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden over de energiemarkt

De VREG maakte in 2011 vier formele adviezen over aan de minister*.

- Op 1 februari 2011 formuleerde de VREG een advies met betrekking tot een ontwerpdecreet en – besluit ter omzetting in de Vlaamse energieregelgeving van de Richtlijn Hernieuwbare Energiebronnen*
- Op 4 februari 2010 werd een advies verleend met betrekking tot een ontwerpdecreet ter omzetting in de Vlaamse energieregelgeving van de Europese Derde Elektriciteits-* en Aardgasrichtlijn*
- Het ontwerpbesluit tot wijziging van het Energiebesluit wat betreft de invoering van een steunregeling voor nuttige groene warmte, zoals principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 15 juli 2011, was het onderwerp van een advies van 23 augustus 2011.
- Tenslotte werd op 21 oktober 2011 een beleidsadvies afgeleverd, in samenwerking met VEA, inzake de evaluatie van de certificatiesystemen voor groene stroom en WKK.

Naast bovengenoemde formele adviezen werd er ook intensief voorbereidend werk verricht en terugkoppeling gegeven in verband met de verwachte beleidseffecten met betrekking tot bovengenoemde ontwerpen en voorstellen, alsook enkele andere ontwerpen die uiteindelijk geen doorgang vonden.

4.4. Informatie en communicatie

4.4.1. Informatieverlening

Het Energiedecreet* voorziet uitdrukkelijk een informerende taak voor de VREG:

“a) het informeren van de marktactoren en de afnemers van elektriciteit en aardgas over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt;

- b) het informeren van de afnemers van elektriciteit en aardgas over de prijzen en voorwaarden die de leveranciers hanteren, met inbegrip van het aanbieden of laten aanbieden van een objectieve vergelijking van die prijzen en voorwaarden;
- c) het opstellen en publiceren van statistieken en gegevens met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt;”

Het verstrekken van informatie is uitdrukkelijk vermeld als een strategische operationele doelstelling van de VREG.

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

4.4.1.1. Website

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

Het aantal unieke bezoekers is sinds de vernieuwing van de website spectaculair gestegen. In 2010 had de VREG-website 775.221 unieke bezoekers. In 2011 is dat gestegen naar 1.592.453 unieke bezoekers, een absoluut record.

De VREG voerde in 2011 ook nog volgende communicatieacties uit:

4.4.1.2. Het vergroten van de bekendheid van de V-test

Om energieafnemers aan te zetten stil te staan bij hun leverancierskeuze promoot de VREG de V-test. Via verschillende kanalen, o.a. de nieuwsbrief en de lancering van de website, werd de V-test onder de aandacht gebracht.

4.4.1.3. Dienstverlening van de VREG onder de aandacht van gemeenten en OCMW's

De VREG verstuurde 2 mailings, één naar OCMW's, gemeentebesturen en woonwinkels en één naar sociale huisvestingmaatschappijen en sociale verhuurkantoren.

De bedoeling is te herinneren aan de dienstverlening van de VREG zodat burgers met vragen verder geholpen worden. Er werd ook een folder gemaakt met een overzicht van het antwoord op een aantal veelgestelde vragen van burgers.

Er zijn twee websitepagina's mee verbonden, www.vreg.be/digikit-energie en www.vreg.be/digikit-wonen. Op die manier kunnen de gemeenten ook een extra service bieden aan hun bevolking: gratis elektriciteit, V-test, aansluitingen, verhuis, klachten en vragen over energie,...

4.4.1.4. Campagne naar allochtonen

De VREG richtte zich in 2011 specifiek naar de allochtone energieconsument.

De campagne bestond uit 2 delen: face-to-face interviews met de doelgroep en de lancering van folders en affiches. Het belangrijkste was dat het een campagne door en voor allochtonen was en op plaatsen waar ze zich ontspannen en waar ze samenkomen om te eten, iets te drinken, ...

Fase 1: Face-to-face interviews

Tijdens de zomer van 2011 werden interviews afgenomen bij jongeren, jong volwassenen en ouderen. Een promotieteam ging na wat leeft inzake energie, verhuizen van energie en het kiezen van een energieleverancier en besprak vragen en bemerkingen met de respondenten. Ook de folder en de affiche uit fase 2 werd tijdens de interviews getest op begrijpelijkheid en duidelijkheid.

Fase 2: Infosessies, affichage en folders

Een allochtoon promotieteam is op verschillende plaatsen waar veel allochtonen leven op stap gegaan om de allochtone energieconsument te informeren over de VREG en hen aan de hand van een voorbeeldsimulatie te motiveren zelf de V-test te doen en actief op zoek te gaan naar de juiste energieleverancier. De infosessies gingen door op verschillende locaties in Limburg, Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. Niet in West-Vlaanderen omdat daar minder concentratiesteden en – gemeenten zijn.

Op maat gemaakte affiches en folders werden op veel bezochte ontmoetingsplaatsen voor allochtonen zoals thee- en koffiehuisen, verenigingen, winkels en kapperszaken verdeeld, wat het thema nogmaals in de kijker plaatste en de gesprekken hieromtrent op gang trok. Bovendien verlaagde dit ook de drempel om folders mee te nemen en zich thuis verder te informeren rond energie.

4.4.1.5. Voorstelling Ondernemingsplan 2011

Op 21 januari 2011 stelde de VREG-directie zijn Ondernemingsplan 2011 voor aan zijn belanghebbenden. Aan de directie en de regulatory managers van de energieleveranciers en van de netbeheerders, vertegenwoordigers van de afnemers, zowel huishoudelijke, industriële afnemers als de aandachtsgroepen, evenals aan de leden van de strategische adviesraden SERV en Minaraad, werd op deze manier de kans gegeven kennis te nemen van en input te geven op wat de VREG in 2011 zou ondernemen.

4.4.1.6. Batibouw 2011

In 2011 stond de VREG voor de 3^e keer op Batibouw. Er werd een nieuwe, korte en duidelijke folder gelanceerd over wat men moet doen als men zonnepanelen heeft geplaatst.

4.4.1.7. Jaarverslag – Marktrapport - Marktmonitor

Ook in 2011 publiceerde de VREG een Jaarverslag, een Marktrapport en een Marktmonitor (bundeling van de resultaten van de enquête huishoudens en bedrijven).

4.4.1.8. VREG 10 jaar

Op 1 december 2011 vierde de VREG zijn tienjarig bestaan. Dat werd gevierd met alle personeelsleden en de belangrijkste belanghebbenden. We organiseerden een studienamiddag in De Schelp van het Vlaamse parlement waar niet zozeer naar het verleden, maar vooral naar de toekomst werd gekeken.

4.4.1.9. Lancering nieuwsbrief zonnepanelen

In het najaar van 2011 lanceerde de VREG een extra nieuwsbrief. Naast de energiesector, gezinnen en bedrijven is er nu een specifieke nieuwsbrief naar installateurs van zonnepanelen en zonnepaneleneigenaars. Op die manier worden abonnees op de hoogte gebracht van belangrijke evoluties en worden zij geïnformeerd over wijzigingen, beslissingen, ...

Het aantal abonnees van de nieuwsbrieven blijft stijgen. Eind 2011 had de VREG iets meer dan 26.000 abonnees verspreid over de 4 nieuwsbrieven.

4.4.1.10. Pers

Op regelmatige tijdstippen worden persberichten naar een vaste lijst van journalisten gestuurd en worden persconferenties georganiseerd rond een aantal thema's. Journalisten bellen ook regelmatig zelf naar de VREG om toelichting te krijgen rond een bepaald onderwerp. Deze binnenkomende vragen van de pers worden systematisch beantwoord.

De VREG volgt elke dag op wat over z'n entiteit en over energie wordt geschreven, zowel in de klassieke media, op radio en tv als op sociale media. Dat gebeurt onder andere via Google Alerts en via de mediadatabank mediargus.

4.4.2. Lancering van de nieuwe website van de VREG

Midden 2010 startte de VREG het vernieuwingsproject van de website. De website werd op 1 februari 2011 opgeleverd.

De VREG koos voor de invoering van het open source CMS Drupal. Het onderhoud van de website is sterk vereenvoudigd en de lay-out, look & feel en inhoud werden verbeterd.

Er werd gekozen voor een thematische opbouw: aansluiting op het net, energiecontract, energiefactuur, verbruik en meteropname, bescherming van de consument en zonnepanelen.

Er is ook een doe-rubriek met praktische informatie en een luik met informatie voor de energiesector (leveranciers, netbeheerders, groenestroom- en warmtekrachtkoppelingsproducenten) en de Pers.

Ook werd een mobiele applicatie van de website gelanceerd.

De inhoud, de structuur en de vormgeving van de website moesten aangepast worden aan de geëvolueerde verwachtingen van de bezoekers, de ontwikkelingen van de energiemarkt en de ontwikkeling van de e-communicatie.

Voor de bekendmaking van de nieuwe VREG.be koos de VREG voor radiospots op Radio 1, Radio 2, Q-Music en Nostalgie (gedurende 2 weken 's ochtends, 's middags en 's avonds rond de piekuren). Daarnaast was er ook een online banneringscampagne op de nieuwssites van Het Laatste Nieuws en Het Nieuwsblad.

De optimalisatie van de resultaten in zoekmachines was ook relevant. De VREG koos voor SEO (Search Engine Optimization) en verhogen usability.

4.4.3. V-test

De V-test blijft dé publiekstrekker. Alle huishoudelijke afnemers in Vlaanderen kunnen via dit instrument een vergelijking maken tussen de verschillende producten van de elektriciteits- en aardgasleveranciers. Zij kunnen bij benadering uitrekenen hoeveel hun jaarlijkse factuur zou bedragen als ze nu een contract zouden afsluiten met een leverancier.

De VREG geeft een overzicht van producten met zowel vaste als variabele prijzen. De vergelijking wordt maandelijks aangepast met de meest actuele prijzen. De vergelijkingstool laat niet toe om de jaarlijkse afrekeningfactuur van het voorbije verbruiksjaar na te rekenen. Ze bevat immers geen historische prijsgegevens.

Ook in 2011 actualiseerde de VREG maandelijks de V-test. In vergelijking met 2010 kan een sterke stijging worden vastgesteld van het aantal gebruikers van de V-test. Dit ondermeer omwille van de lancering van de nieuwe website in februari 2011.

Tabel 2. Aantal gebruikers huishoudelijke V-test

Jaar	Gebruikers v-test
2003 (vanaf 30 juli)	117.096
2004	159.384
2005	185.116
2006	148.368
2007	197.898
2008	472.968
2009	597.048
2010	596.686
2011	1.239.867

De V-test voor kleine professionele afnemers die de VREG sinds februari 2009 aanbiedt, is sinds december 2011 uitgebreid. Niet langer enkel elektriciteitsafnemers, maar ook aardgasafnemers kunnen gebruik maken van deze vergelijkingstool. De tool laat de afnemers toe om de aangeboden producten te vergelijken. Uit de enquêtes die de VREG bij de professionele energieafnemers organiseert en uit marktanalyses, blijkt dat de kleine bedrijven nog steeds het minst "actief" zijn op de energiemarkt. De vergelijking kan uitgevoerd worden tot een elektriciteitsverbruik van 60 MWh per jaar en een aardgasverbruik van 150 MWh per jaar. Ook hier is er een sterke stijging van het aantal V-test gebruikers ten opzichte van 2010 omwille van o.a. de nieuwe website.

Tabel 3. Aantal gebruikers professionele V-test

Jaar	Gebruikers v-test
2009 (sinds 02/2009)	23.819
2010	21.913
2011	43.902

4.4.4. Verbeteren en uitbreiden van de V-test

Om energieafnemers aan te zetten stil te staan bij hun leverancierskeuze promoot de VREG de V-test. Via verschillende kanalen, o.a. de nieuwsbrief en de lancering van de website, werd de V-test onder de aandacht gebracht.

Bij de lancering van de nieuwe VREG.be op 1 februari 2011 werd ook gefocust op een nieuwe, extra service van de VREG. Afnemers die dat willen kunnen zich "abonneren" op de V-test. Op basis van de einddatum van hun elektriciteits- en aardgascontract worden zij automatisch en tijdig (met name iets meer dan twee maand voor het einde van de vervalddag van hun huidig leveringscontract) via e-mail verwittigd wanneer het nodig is om een nieuwe leveranciersvergelijking te maken.

De VREG heeft in november 2011 de maximumprijzen die de netbeheerders in hun rol als sociale leverancier hanteren voor niet-beschermde gedropte huishoudelijke elektriciteits- en aardgasafnemers opgenomen in zijn V-test voor huishoudelijke afnemers.

Eind 2011 werd de V-test voor kleine professionele afnemers uitgebreid met aardgas. Hierdoor beschikken een belangrijk aantal kleine professionele aardgasafnemers (zelfstandigen, vrije beroepen en kleine bedrijven) over een objectieve vergelijkingsbasis voor de aardgasproducten (kostprijs in euro per jaar, vaste of variabele prijs en duurtijd contract) van de verschillende aardgasleveranciers en kan de VREG ook de prijsevolutie voor zowel elektriciteit als aardgas monitoren voor deze categorie van afnemers. Dit werd bekendgemaakt via Unizo en VOKA.

4.4.5. Kwaliteit van dienstverlening van de elektriciteits- en gasleveranciers

Om het vertrouwen van de burger in de vrije markt verder te vergroten, kreeg de VREG in 2010 de opdracht om een instrument te bouwen om de dienstverlening van de leveranciers objectief en kwantitatief te meten. Het blijkt immers dat klanten die bij hun standaardleverancier bleven de betrouwbaarheid van de dienstverlening vaak als belangrijkste argument voor hun leverancierskeuze opgeven. Nochtans melden mensen die wel overstapten naar een andere energieleverancier, zeker niet vaker dat de dienstverlening te wensen overlaat. Het objectief meten van de kwaliteit van dienstverlening en de publicatie van de resultaten, kan dan ook heel wat aarzeling weghalen en tot een actievere energiemarkt leiden.

Nadat in 2010 een nota aan de minister* werd overmaakt met verschillende mogelijke methodologieën om deze monitoring uit te voeren, werd dit instrument in 2011 daadwerkelijk uitgebouwd en werd op basis hiervan begin 2012 een eerste vergelijking op de website van de VREG gepubliceerd. Wie de V-test heeft gedaan, kan doorklikken naar de vergelijking van de kwaliteit en tot 3 energieleveranciers naar keuze naast elkaar vergelijken op volgende elementen:

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

Met deze informatie kan de energieafnemer zich een precies beeld vormen van wat een nieuwe energieleverancier kan bieden op vlak van dienstverlening. Nu steeds meer mensen overstappen naar een andere energieleverancier kan de kwaliteitsvergelijking helpen om een goed geïnformeerde keuze te maken.

Klachtenindicator

Een onderdeel van de rubriek 'Dienstverlening' is de klachtenindicator. De gegevens waarop deze indicator gebaseerd is, zijn de klachten die de federale ombudsman energie en de VREG in 2011 verwerkten.

Om in de klachtenindicator voor te komen, moet een elektriciteits- of aardgasleverancier immers voldoen aan drie criteria: leveren aan huishoudelijke afnemers, minstens 5.000 klanten hebben en

minstens een jaar actief zijn op de markt. OCTA+ krijgt voor het eerst een score in de klachtenindicator.

Gestegen hoeveelheid klachten

De hoeveelheid klachten die de federale ombudsman energie en de VREG in 2011 verwerkten, is gevoelig gestegen. Daardoor ging het aantal klachten uitgedrukt per 5.000 klanten bij zo goed als alle leveranciers omhoog. Daarom besliste de VREG om de schaal op basis waarvan de energieleveranciers een score in de klachtenindicator krijgen, te herzien.

De nieuwe schaal is als volgt verdeeld: 0-3 klachten = score 5, 3-6 klachten = 4, 6-9 klachten = 3, 9-12 klachten = 2, meer dan 12 klachten = score 1. In de oude schaal zou de verdeling over de verschillende categorieën immers te zeer scheefgetrokken zijn.

De combinatie van het gestegen aantal klachten en de nieuwe schaal, heeft als resultaat dat er verschuivingen in de rangschikking plaatsvonden:

- EBEM stijgt naar score 5;
- Electrabel Customer Solutions daalt naar score 4;
- Octa+ komt binnen met score 3;
- Nuon België gaat van 2 naar 3.

Het is de bedoeling om deze informatie vanaf midden 2012 op kwartaalbasis te actualiseren.

4.4.6. Tijdige en correcte behandeling van vragen en klachten

4.4.6.1. Behandeling van klachten tegen marktpartijen

Totaal aantal klachten

De VREG ontving in 2011 in totaal 414 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders. In 2010 waren dat er 411. Dat zijn er ongeveer evenveel als vorig jaar. In vergelijking met het verleden behandelt de VREG minder klachten. Deze daling kan verklaard worden door de oprichting van de Federale ombudsdienst voor energie. Sinds de oprichting behandelt deze dienst heel wat klachten.

De meeste klachten waarvoor de VREG bevoegd is gaan over meetgegevens (en de rechtzetting ervan). De meeste klachten waarvoor de VREG niet bevoegd is gaan over facturatie.

Behandelingstermijn

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

Voor 93% van alle ontvangen klachten kon de VREG binnen twee weken een (eerste) antwoord bezorgen aan de indiener van een klacht. De prestatienorm kon dus voor 7% van alle klachten niet gevolgd worden. Dit is slechter dan vorig jaar (3%) omwille van de tijdelijke afwezigheid van een medewerker. De gemiddelde tijd die de VREG nodig had om een (eerste) antwoord te bezorgen is 9 kalenderdagen.

Verdeling klachten over netbeheerders en leveranciers

Van deze klachten waren er 50,91% gericht tegen netbeheerders en 49,09% tegen leveranciers. In een aantal gevallen was de klacht gericht én tegen de netbeheerder én tegen de leverancier.

Ontvangen en doorgestuurde klachten

De VREG ontving in 2011 50 klachten van de Federale ombudsdienst voor energie.

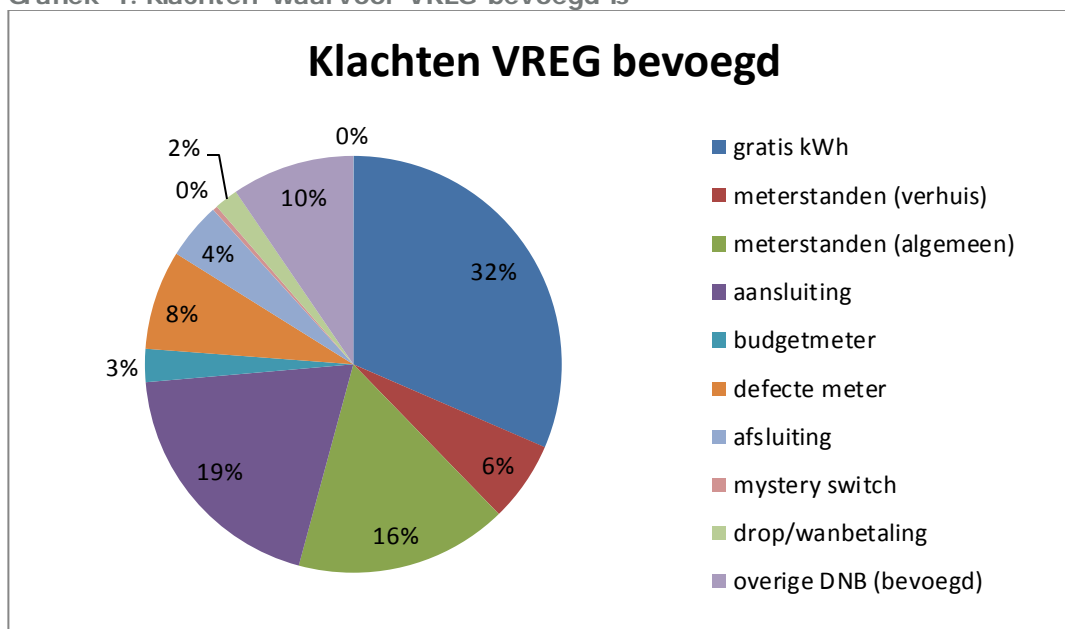
De VREG heeft geen klachten overgemaakt aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB)*, met name de klachten in verband met mogelijke inbreuken op de het Akkoord* of de wetgeving inzake de eerlijke handelspraktijken*. Er werden ook 40 klachten overgemaakt aan de Federale ombudsdienst voor energie. Het betreft voornamelijk klachten tegen leveranciers over facturen.

Opsplitsing ontvangen klachten op basis van onderwerp van de klacht

In de twee onderstaande tabellen kan een opsplitsing gevonden worden van de ontvangen klachten. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de klachten waarvoor de VREG bevoegd is en de klachten waarvoor ze niet bevoegd is (maar die ze wel behandeld heeft bij gebrek aan een andere instantie die de klacht kan behandelen).

Volgende tabel bevat de ontvangen klachten waarvoor de VREG bevoegd is. Voor 2011 waren dat 335 klachten. Dit zijn de klachten die handelen over een inbreuk op de Vlaamse energiewetgeving of de technische reglementen.

Grafiek 1. Klachten waarvoor VREG bevoegd is



Toelichting bij de grafiek:

- Klachten over meterstanden (algemeen) handelen onder andere over betwisting van meterstanden door eindafnemers als gevolg van een verkeerde meteropname, een schatting van de meterstanden door de netbeheerder, de rechtzetting van meterstanden, ...
- De klachten over meterstanden (verhuis) gingen over de situaties van het vorige punt maar dit in het kader van een verhuis.
- Klachten over aansluitingen handelen over weigeringen tot aansluiting op het net, de kosten van de aansluiting en de modaliteiten van de betaling van de aansluitingskosten, vooral de kosten die

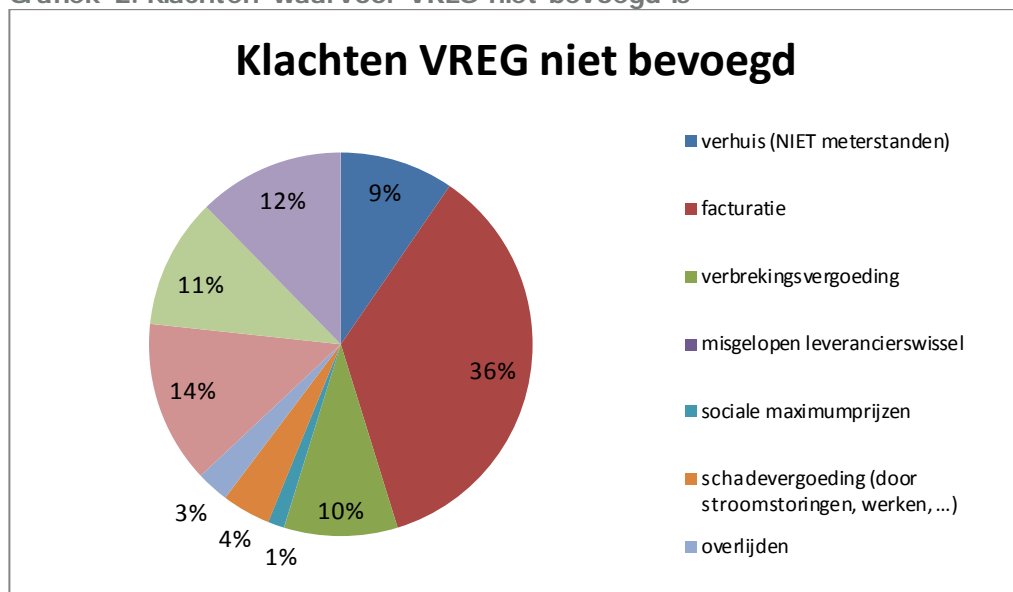
aangerekend worden als gevolg van uitbreidingen van het net en over vertragingen in de uitvoering van de aansluiting.

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

De VREG heeft 79 klachten ontvangen waarvoor ze niet bevoegd is. De meeste klachten werden doorgestuurd naar de juiste dienst.

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

Grafiek 2. Klachten waarvoor VREG niet bevoegd is



- Inzake facturatie handelen de klachten vaak over onduidelijke facturen, facturen die gestegen zijn ten opzichte van het vorige jaar, het niet of laattijdig ontvangen van een eindafrekening, facturen die naar een verkeerd adres verzonden werden of op een verkeerde naam staan.
- De klachten in verband met contractuele aangelegenheden handelen meestal over het feit dat de levering niet gestart wordt op de gewenste startdatum waardoor de klant een verbrekingsvergoeding moet betalen aan zijn vorige leverancier. Deze klachten gaan echter niet over de terechtheid van de verbrekingsvergoeding van de vorige leverancier (die conform het Akkoord* terecht deze verbrekingsvergoeding kon aanrekenen) maar over het feit dat de nieuwe leverancier niet op de correcte datum de wissel heeft doorgevoerd.
- De klachten over verbrekingsvergoeding handelen over het (on)terecht aanrekenen van een verbrekingsvergoeding door de vorige leverancier, omdat bijvoorbeeld wel tijdig zou opgezegd zijn.

4.4.6.2. Behandeling van klachten tegen de VREG

Sinds het Vlaamse Klachtendecreet* op 1 januari 2002 van kracht werd, heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een Vlaamse overheidsinstelling over haar werking of bepaalde handelingen. Ook de VREG is aan dit Klachtendecreet onderworpen.

In 2011 ontving de VREG 79 klachten tegen zijn werking (n 2010 69). 27 klachten waren gegrond, 2 deels gegrond, 47 ongegrond. Er waren ook 2 klachten onontvankelijk. De VREG kreeg 18 klachten tegen zijn werking via de Vlaamse ombudsdienst.

Alle vragen waarin enig ongenoegen naar boven kwam, worden als klacht tegen de VREG behandeld.

78 van de 79 klachten die de VREG in 2011 ontving met betrekking tot zijn werking hebben te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan zonnepaneleneigenaars. Ondanks het feit dat de VREG veel minder achterstand heeft dan vorige jaren worden de zonnepaneleneigenaars mondiger. Door het zonnige voorjaar werden heel wat

meterstanden geblokkeerd en dat leidde tot klachten over niet aanvaarde meterstanden. Ook gingen heel wat meters kapot en dit leidde dan weer tot klachten over geschatte meterstanden.

In tegenstelling tot 2010 waren er in 2011 veel meer klachten (40 van de 78) over “een niet-correcte beslissing” van de VREG. Dit gaat voornamelijk over klagers die niet akkoord gaan met de schatting van de meterstand door de VREG. Deze procedure is echter voor iedereen zonder onderscheid dezelfde. De VREG houdt rekening met de door de zonnepaneleneigenaar ingegeven historische meterstanden, met het aantal zonne-uren per seizoen en is dus objectief.

20 van de 78 klachten hebben te maken met de lange behandelingstermijn van aanvraagdossiers tot toekenning van groenestroomcertificaten. Dit gaat zowel over vertraging bij de verwerking van wijzigingen in bestaande dossiers (vb. uitbreiding installatie, wijziging installatie,..) als over het niet-aanvaarden door de VREG van de ingegeven meterstand. Deze meterstanden worden niet goedgekeurd als de productie buiten de verwachte marges ligt, zowel te hoge als te lage meterstand. Net zoals in 2010 is een deel van de klachten (deels gegrond) te wijten aan de klager zelf omdat hij foutieve vermeldingen doet op aanvraagformulieren, omdat hij het dossier nog niet aanmeldde bij de netbeheerder, omdat er een foutief e-mailadres is doorgegeven, ...

Acht klachten (dubbel zoveel als in 2010) hebben te maken met ontoereikende informatieverstrekking. Het gaat dan om onduidelijke communicatie tussen de klager en de VREG of onduidelijkheid bij welke instantie (VREG of CWaPE) de aanvraag moet ingediend worden.

Zes klachten (dubbel zoveel als in 2010) gaan over onvoldoende bereikbaarheid van de medewerkers van de VREG. Alle klachten gaan over zonnepanelendossiers. Er zijn zowel gegronde als ongegronde klachten. Alle klachten zijn ondertussen opgelost.

4.4.7. Samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie

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

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

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

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

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

4.5. Certifiëring milieuvriendelijke energie

4.5.1. Tijdige en correcte beoordeling aanvraagdossiers certificaten

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

Minstens 80% van alle aanvraagdossiers moet binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier worden behandeld en 100% van alle dossiers moeten worden behandeld binnen vier maanden na ontvangst van het volledige aanvraagdossier.

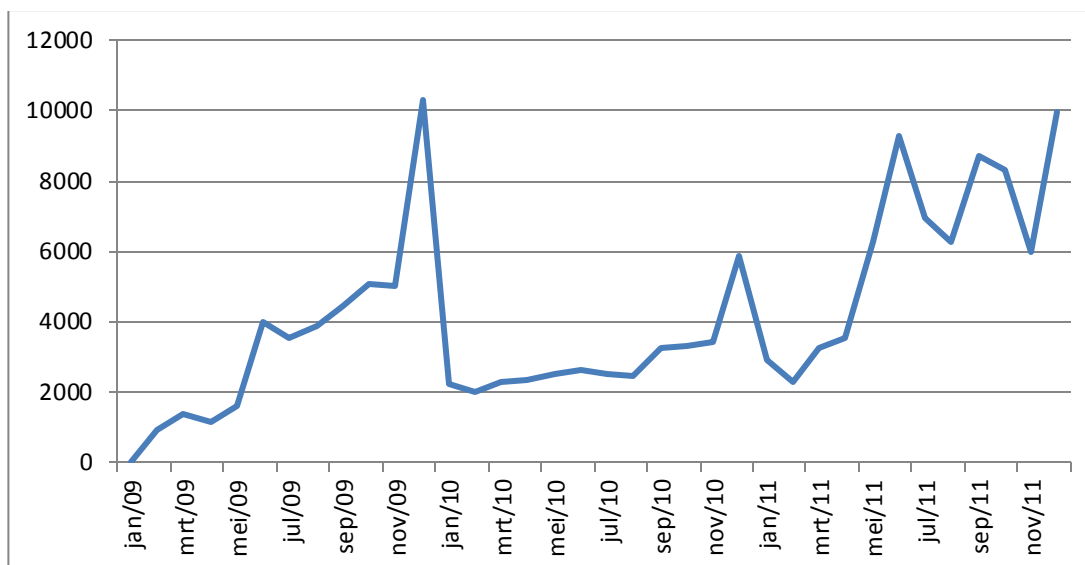
A. Behandeling aanvragen voor kleine PV-installaties

Het aantal ontvangen aanvragen voor kleine, meestal particuliere PV-installaties* bereikte een absoluut record.

Tabel 4. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar

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

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

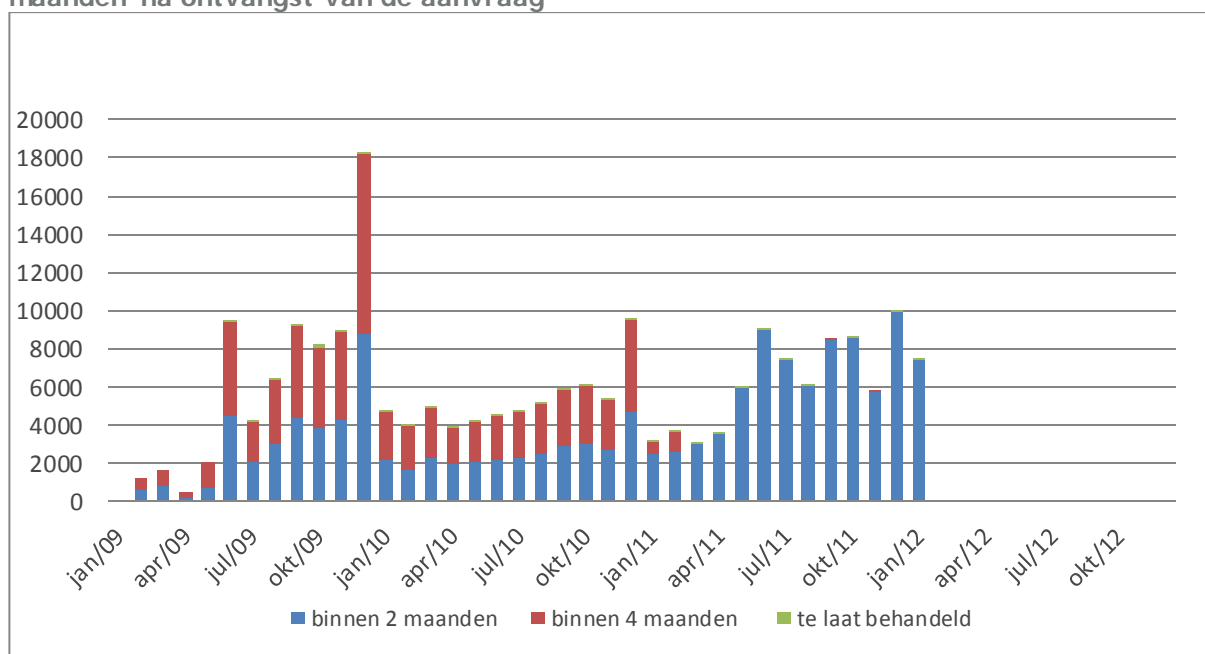


De behandeling van de aanvragen voor kleine PV-installaties is grotendeels geautomatiseerd en verliep in 2011 vlotter dan ooit.

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

Jaar	Aantal automatisch goedgekeurde aanvragen	Aantal manueel goedgekeurde aanvragen	Totaal aantal goedgekeurde aanvragen	Percentage goedgekeurd aanvragen binnen 2 maand na aanvraag	Percentage goedgekeurd aanvragen binnen 4 maand na aanvraag
2010	26.172	9.998	36.170	91%	98%
2011	75.038	3.951	78.989	98%	100%

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



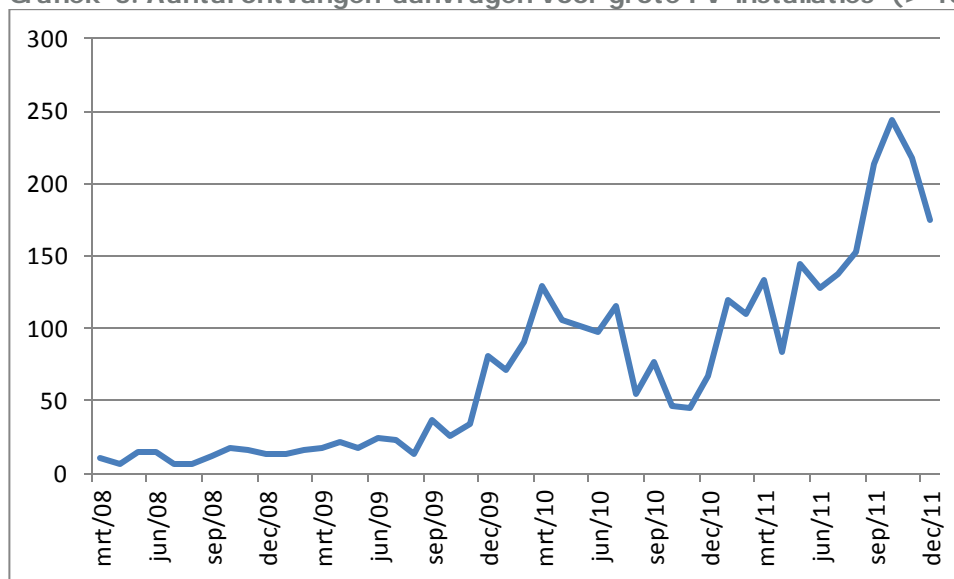
De doelstellingen werden dus ruimschoots overtroffen voor deze dossiers. 95% van alle aanvragen voor kleine PV konden in 2011 zelfs automatisch (binnen 24u) worden goedgekeurd.

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

Ook het aantal aanvragen voor grote PV-installaties lag in 2010 hoger dan in de voorgaande jaren.

Tabel 6. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor grote PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar

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

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

De behandeling van de aanvraagdossiers voor grote PV-installaties verliep in 2011 volledig manueel door de VREG.

Tabel 7. Totaal aantal en percentage goedgekeurde aanvragen voor grote PV-installaties

Jaar	Totaal aantal goedgekeurde aanvragen	Percentage goedgekeurd aanvragen binnen 2 maand na aanvraag	Percentage goedgekeurd aanvragen binnen 4 maand na aanvraag
2010	972	73%	95%
2011	1565	94%	99,7%

C. Behandeling aanvragen voor andere hernieuwbare energiebronnen dan PV en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling

De cel expertisedossiers behandelt de aanvragen tot toekenning van groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten* van alle andere installaties dan zonnepanelen. In 2011 werden 118 aanvraagdossiers ontvangen (inclusief ingrijpende wijzigingen van bestaande WKK's*). In 2010 ging het om 100 nieuwe aanvraagdossiers.

93% van deze nieuwe aanvragen werden behandeld binnen 2 maand na ontvangst van het dossier. Geen enkele nieuwe aanvraag was langer dan 4 maanden onbehandeld. Ook hier werden de gestelde doelstellingen bereikt.

Elke uitbreiding of wijziging van de installatie met impact op de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten moet ook worden beoordeeld en verwerkt. In 2009 werden 88 van de 407 goedgekeurde installaties gewijzigd, in 2010 95 van de in totaal 471 installaties en in 2011 waren het er 86.

Grote installaties (met een vermogen > 1 MW voor WKK of die meer dan 1.000.000 kWh elektriciteit opwekken per jaar voor groenestroom) moeten wettelijk gezien om de twee jaar herkeurd worden. De VREG moet deze herkeuringen beoordelen en indien nodig de berekeningswijze van het aantal toe te kennen certificaten aanpassen. Bij benadering 66% van de installaties moeten tweejaarlijks herkeurd

worden. In 2011 ging het om 142 herkeuringsdossiers die door de VREG bekeken moeten worden (ten opzichte van 163 in 2010 en 83 in 2009).

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

4.5.2. Tijdige en correcte maandelijkse toekenning van groenestroom- 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 ook maandelijks toegekend, maar dan voor de primaire energiebesparing die bekomen wordt door gebruik te maken van warmtekrachtkoppeling in plaats van klassieke referentiecentrales. De berekening van het aantal toe te kennen certificaten gebeurt op basis van gegevens die aan de VREG worden meegedeeld, met name metingen door de netbeheerder van het net waarop de productie-installatie is aangesloten en/of de certificaatgerechtigde zelf.

Alle groenestroom- en warmtekrachtcertificaten moeten worden toegekend binnen twee maand na de productiemaand. Dit op voorwaarde dat de nodige rapporteringen hiervoor tijdig werden ontvangen. Schriftelijke terechte klachten wegens overschrijding van deze termijn worden binnen 5 werkdagen verholpen.

A. Toekenning groenestroomcertificaten voor kleine PV-installaties

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

Onderstaande tabel geeft aan hoeveel meterstanden de VREG in totaal, automatisch en manueel heeft goedgekeurd in 2010 en 2011.

Tabel 8. Totaal aantal en percentage goedgekeurde meterstanden voor kleine PV-installaties

Jaar	Aantal automatisch goedgekeurde meterstanden	Aantal manueel goedgekeurde meterstanden	Totaal aantal goedgekeurde meterstanden	Percentage goedgekeurd meterstanden binnen 2 maand na ingeven meterstand
2010	229.144	18.517	247.661	99%
2011	407.860	113.520	521.380	100%

B. Toekenning groenestroomcertificaten voor grote PV-installaties

Als gevolg van de automatisatie van de verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders van de meterstanden van de grote PV-installaties in 2011, krijgt in 2011 93,6% van alle grote PV-installaties maandelijks tijdig de groenestroomcertificaten waar deze recht op hebben.

Er werden in 2011 vier schriftelijke klachten inzake niet-tijdige toekenning van groenestroomcertificaten ontvangen. Na onderzoek bleek dat deze onterecht waren omdat de benodigde meterstanden niet tijdig ontvangen werden van de netbeheerder.

C. Toekenning groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten voor andere hernieuwbare energiebronnen dan PV en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling

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

4.5.3. Verdere procesverbeteringen en -automatiseringen bij het aanvragen van certificaten

In 2011 werden volgende procesverbeteringen en automatiseringen aangebracht aan het proces inzake de behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten* en de maandelijks toekenning ervan:

- Het online-aanvraagformulier voor kleine PV-installaties* werd begin 2011 verbeterd. Waar in 2010 gemiddeld 69% van de aanvragen automatisch kon worden goedgekeurd binnen 24u, steeg dit door dit project naar gemiddeld 92% in 2011. En dit nog ondanks een stijging van het aantal ontvangen dossiers van 35.935 in 2010 naar 75.041 in 2011.
- Aan de eigenaars van kleine PV-installaties wordt sinds de lancering van de nieuwe website een contactformulier ter beschikking gesteld om de dossierbehandelaars van de cel standaarddossiers te contacteren, met name om wijzigingen of problemen te melden. Omdat het webformulier alle nodige gegevens opvraagt, wordt altijd alle benodigde informatie aan de VREG bezorgd zodat de afhandeling van deze berichten sneller kan verlopen.
- Een specifiek team (dossierbehandelaars) van de infolijn van de Vlaamse overheid als eerstelijnsbehandelaar van alle telefonische vragen over PV-dossiers. Zij behandelen op basis van een aantal scripts van de VREG en door inzage in een aantal bestanden een groot deel van de telefoons in verband met de PV-dossiers zonder naar de dossierbehandelaars van de VREG door te schakelen. Enkel bij complexe vragen wordt nog doorgeschakeld naar de VREG. Deze ondersteuning door 1700 maakt dat het hoge aantal telefoons dat de VREG per maand ontvangt met betrekking tot de PV-dossiers opgevangen kunnen worden. Om de kwaliteit van dienstverlening te bewaken, luistert de VREG sinds 2011 maandelijks een halve dag mee met de dossierbehandelaars van 1700. Op basis van deze meeluistersessies worden de scripts aangevuld en verduidelijkt en waar nodig wordt extra vorming ingelast voor de dossierbehandelaars van 1700.
- De automatische controle op meterstanden werd verder versterkt in mei 2011. Sinds dan wordt ook rekening gehouden met de zogenaamde "zonnenschijnfactor". Dit is de verhouding van het aantal uren zon in de voorbije maand (op basis van gegevens van het KMI) ten opzichte van het gemiddeld aantal uren zon in dezelfde maand tijdens de afgelopen 30 jaar. Deze aanpassing bleek noodzakelijk naar aanleiding van het ongewoon zonnig voorjaar 2011.
- Om maandelijks te kunnen berekenen hoeveel groenestroomcertificaten aan een PV-installatie moeten worden toegekend, heeft de VREG meetgegevens nodig van de netbeheerder van het net waarop de installatie is aangesloten. Sinds 2011 worden deze rapporteringen aangeleverd door de

netbeheerder via een csv-file die vervolgens automatisch wordt ingeladen in de databank. Hierna wordt (automatisch) het aantal toe te kennen certificaten berekend uit deze gegevens. Na de nodige controles worden deze certificaten ook automatisch aangemaakt.

- Voor sommige installaties moeten ook de producenten zelf de nodige gegevens aanleveren (o.a. gebruik aardolie, warmtemetingen,...). De automatische verwerking van de productiegegevens voor WKK-installaties werd verder uitgerold zodat naast de rapportering door de netbeheerder ook de rapporteringen van de producenten sinds 2011 kunnen gebeuren via aanlevering van een csv-file. Voor een aantal grote groepen tuinbouw-WKK's wordt op deze manier gewerkt. Voor deze installaties worden de gegevens automatisch ingelezen en kan opnieuw sneller het aantal toe te kennen certificaten worden berekend en toegekend.
- Bij de procedure in verband met de beoordeling of een vergister al dan niet in aanmerking komt voor de verhoogde minimumsteun voor agrarische vergisters werd maximaal ingezet op een efficiënte en doeltreffende dataverwerking onder de vorm van een digitale data-uitwisseling met zowel de aanvrager als OVAM.
- In de rapporteringsmodellen voor WKK-installaties* die herzien werden naar aanleiding van de automatische verwerking werden automatische controles ingevoerd, waarbij nagegaan wordt of de gerapporteerde gegevens wel plausibel zijn.

4.5.4. Uitwerking nadere regels inzake duurzaamheidscriteria vloeibare biomassa

Via een decreet van 8 juli 2011 en een besluit van 8 april 2011 werden duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa ingevoerd in het Vlaams Gewest. De acties die de VREG ter uitvoering van de wetgeving moet nemen, zijn de invoering en controle van een massabalanssysteem voor voorbehandelingsenergie, transportenergie en duurzaamheidscriteria in alle betrokken dossiers en het bepalen van nadere regels voor auditering.

In 2011 kon nog geen enkele actie volledig uitgevoerd worden, zodat de controle op de duurzaamheidscriteria eind 2011 nog niet actief is. Reden hiervoor is enerzijds de beperkte capaciteit van de cel expertisedossiers om deze taak naast de huidige taken op te nemen. Anderzijds moest er ook op Europees niveau nog de nodige vooruitgang geboekt worden. Zo werd pas in de loop van 2011 duidelijk op welke wijze de duurzaamheidscriteria concreet in de praktijk aangetoond en gecontroleerd moeten worden. In een schrijven van de Europese Commissie van 27 september 2011 wordt een minimale implementatie beschreven die als overgangmaatregel toegepast kan worden voor de oogsten van 2010 en 2011. De VREG werkt aan de implementatie hiervan vanaf de tweede helft van 2012.

4.5.5. Het toegepaste behandelingskader is fair, duidelijk omschreven en gecommuniceerd en wordt consequent toegepast

De manier waarop de VREG – conform de toepasselijke wetgeving - aanvragen tot toekenning van groenestroom*- en warmtekrachtcertificaten* behandelt en de manier waarop hij vastlegt hoe berekend zal worden hoeveel certificaten aan een bepaalde installatie worden toegekend (het "behandelingskader") wordt enerzijds toegelicht in diverse mededelingen en in teksten op de website. Anderzijds wordt ook in de aanhef van iedere individuele beslissing uitvoerig toegelicht hoe de

beslissing tot stand is gekomen (motivering van bestuurshandelingen). Deze individuele beslissingen worden ook gepubliceerd op de website.

Volgende acties werden door de VREG in 2011 ondernomen om tot een duidelijker behandelingskader te komen en dit duidelijker te communiceren:

- Naar aanleiding van de lancering van de nieuwe website werden de pagina's in verband met het behandelingskader van de groenestroom*- en WKK*-dossiers volledig geactualiseerd en herschreven. Specifiek voor wat betreft de behandeling van de expertisedossiers (WKK-dossiers en groene stroom dossiers, exclusief PV*) werd voor het eerst meer praktische informatie toegevoegd met betrekking tot de inhoud van het aanvraagdossier dat moet worden ingediend en de afhandeling hiervan. Doel is ervoor te zorgen dat de ontvangen dossiers vollediger en correcter worden ingevuld, wat de afhandeling ervan makkelijker moet maken.
- Het bestaande behandelingskader moest worden aangepast naar aanleiding van de wijzigingen opgenomen in het decreet van 6 mei 2011 tot wijziging van het Energiedecreet*.
 - Voor PV-installaties had deze decreetswijziging tot gevolg dat de minimumsteun sneller afgebouwd wordt voor alle nieuwe installaties vanaf 1 juli 2011. Voor installaties met een maximaal AC-vermogen van de omvormers groter dan 250 kW gelden bovendien andere minimumprijzen. Verder komt een uitbreiding binnen de drie jaar van een bestaande installatie na 1 juli 2011 niet meer in aanmerking voor groenestroomcertificaten als de totale installatie een maximaal AC-vermogen van de omvormers heeft van meer dan 10 kW. Tenslotte krijgt een PV-installatie, na de periode waarin men recht heeft op minimumsteun, niet langer groenestroomcertificaten die op de certificatenmarkt verkocht kunnen worden. De concrete toepassing van deze gewijzigde wetgeving in verband met zonnepanelen werd opgenomen in de mededeling MEDE-2011-2 die de VREG publiceerde op 28 juni 2011.
 - Ook voor wat betreft de expertisedossiers leidde deze decreetswijziging tot een aanpassing van het behandelingskader. Op 1 augustus 2011 vaardigde de VREG mededeling MEDE 2011-3 uit. In deze mededeling licht hij toe wat concreet verstaan moet worden onder een nieuwe productie-installatie, een op het distributienet aangesloten installatie, welke installaties beroep kunnen doen op de verhoogde minimumsteun voor agrarische vergisters en onder welke voorwaarden men de minimumsteun kan bevriezen van bouw- en milieuvergunningplichtige projecten. Ook de nieuwe regeling inzake bijstook wordt in deze mededeling geconcretiseerd.
 - Naar aanleiding van de decreetswijzigingen werden ook de aanvraagformulieren voor de toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten alsook alle modelbrieven en andere communicatie aangepast.
- De VREG is in 2011 gestart met de opmaak van een mededeling ter verduidelijking van het behandelingskader van complexe WKK-dossiers. Dit zijn WKK's die geïntegreerd zijn in een complex stoomnet, met voor- en/of nageschakelde installaties. Een ontwerp tekst werd ter consultatie overgemaakt aan Cogen Vlaanderen. In 2012 zal dit consultatieproces uitmonden in de publicatie van een mededeling ter verduidelijking van dit behandelingskader op de website van de VREG.
- Door een regelmatig stakeholderoverleg worden mogelijke of bestaande problemen of evoluties snel gedetecteerd en kunnen ze in onderling overleg efficiënt worden aangepakt:
 - Er waren in 2011 vier overlegvergaderingen tussen de VREG en de netbeheerders m.b.t. de PV-installaties (o.a. inzake de rapportering van meterstanden, de uitbetaling van minimumsteun en de technische voorwaarden inzake aansluiting).
 - Ook werd vier maal vergaderd met de federaties van de PV-installateurs (Bel-PV, Nelectra, Fedelec en LVMEB). Ook werden door deze instanties vier infonamiddagen opgezet voor

de installateurs van zonnepanelen, waarop de VREG toelichting gaf over zijn behandelingskader van PV-dossiers.

- In het najaar 2011 werd door de VREG ook een informatiesessie georganiseerd voor de erkende AREI-keurders, teneinde hen in te lichten over de nieuwe verplichte vermeldingen op het AREI-keuringsverslag voor PV-installaties (zie verder).
- De VREG nam in 2011 regelmatig deel aan de vergaderingen van het bio-energieplatform van ODE Vlaanderen, het WKK-platform en de werkgroepen bio-WKK en WKK in gebouwen.

4.5.6. Controle bij de toekenning van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong

De doelstelling om tijdig aanvraagdossiers te behandelen en tijdig certificaten toe te kennen mag niet ten koste gaan van de doelstelling om kwaliteit te leveren bij de behandeling van deze dossiers en het correcte aantal certificaten maandelijks toe te kennen. De Vlaamse energieverbruikers en de Vlaamse overheid moeten erop kunnen vertrouwen dat zij steun verlenen aan milieuvriendelijke elektriciteit of elektriciteit aankopen die effectief milieuvriendelijk is.

De VREG heeft de nodige controles ingebouwd bij de beoordeling van aanvragen en de maandelijkse toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten. Het was de doelstelling van de VREG om in 2011 nader te onderzoeken hoe zijn controlebeleid verder kon worden versterkt op korte en lange termijn.

Volgende acties werden terzake ondernomen in 2011:

- De risico's op fraude door de aanvrager bij de aanvraag van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten en bij de maandelijkse rapportering van gegevens nodig voor de toekenning van deze certificaten werden opgelijst, samen met de bestaande beheersmaatregelen. Waar nodig en mogelijk werden bijkomende beheersmaatregelen gedefinieerd:
 - Versterking van de controle op de isolatievoorwaarde voor kleine PV-installaties*
 - Versterking van de controles op de gerapporteerde productiegegevens met betrekking tot de kleine PV-dossiers via datamining en controle ter plaatse van de productiemeterstand door de netbeheerder
 - Versterking van de controles op de correcte toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit opwekken uit biomassa en biogas door de ontwikkeling van een brandstoffendatabank
 - Ontwikkeling van een duidelijk behandelingskader en controlekader voor de duurzaamheidscriteria opgelegd aan vloeibare biobrandstoffen
- Verder werd uitgezocht welke maatregelen (strafrechtelijk, burgerlijk, administratief) geïnitieerd of genomen kunnen worden bij vaststelling door de VREG van fraude in het kader van de groene stroom en WKK-dossiers. Een VREG-beleid ter zake werd uitgestippeld.
- De AREI-keuringsinstanties spelen een cruciale rol bij de correcte steunverlening voor zonnepanelen. De datum van het AREI-keuringsverslag bepaalt immers het bedrag aan minimumsteun waarvoor een installatie in aanmerking komt. Op vraag van de VREG en de netbeheerders, werd in 2011 een wijziging van de reglementering aangebracht waardoor bij AREI-controles van zonnepanelen met een maximaal AC-vermogen van de omvormers ≤ 10 kW, de volgende gegevens verplicht en correct zullen moeten worden vermeld op het AREI-keuringsverslag: het maximaal AC-vermogen van de omvormer(s) van de installatie, het piekvermogen van en het aantal zonnepanelen en de meterstand van de productiemeter op het

moment van de keuring. Dit maakt het voor de VREG en de netbeheerder nog makkelijker om de nodige controles uit te voeren.

- De netbeheerders controleren, op vraag van de VREG, voor elke nieuwe kleine PV-installatie of de gegevens in de VREG databank, die de eigenaar van de zonnepanelen zelf heeft ingevuld (bv. datum van indienname van de installatie, vermogen van de installatie, beginmeterstand van de productiemeter,...), overeenstemmen met de gegevens opgenomen in het AREI-keuringsverslag van de installatie. Pas nadat deze controle is uitgevoerd, begint de netbeheerder met het uitbetalen van groenestroomcertificaten. De controle op de datum van indienname van de installatie is nodig om te verzekeren dat aan elke installatie de juiste minimumsteun wordt uitbetaald. Als bij de aanmelding bij de VREG een datum van indienname wordt ingevuld die vroeger is dan de datum van de AREI-keuring, wordt deze datum rechtgezet, met vaak ook een verlaging van de toepasselijke minimumsteun tot gevolg. Hierdoor werden in 2011 voor 81 installaties de hoogte van de minimumsteun verlaagd.
- Naast de controle van de AREI-keuringsverslagen verzocht de VREG de netbeheerders in 2011 ook regelmatig om een PV-installatie ter plaatse te controleren. Dit gebeurt steekproefsgewijs en in ieder geval wanneer een doorgegeven meterstand niet realistisch is in vergelijking met de verwachte waarde op basis van de gegevens die voor de installatie gekend zijn en nadat de eigenaar hiervoor geen verklaring heeft kunnen geven. Tijdens dit bezoek ter plaatse controleren de netbeheerders of de verklaringen van de PV-eigenaar in het aanvraagformulier, en ook de gegevens die na de goedkeuring van de aanvraag door de PV-eigenaar werden overgemaakt aan de VREG, wel kloppen met de realiteit (productiemeterstand, aantal panelen, vermogen,...). Daarnaast controleert de netbeheerder of er voldoende isolatie aanwezig is, een eis voor zonnepanelen die na 2009 geplaatst werden op een woning. In 2011 werden door de netbeheerders 324 controles ter plaatse uitgevoerd op vraag van de VREG.
- De automatische controle op meterstanden werd verder versterkt in 2011. Sinds begin mei wordt nu ook rekening wordt gehouden met een "zonneshijnfactor" (zie hoger).
- Eind 2010-begin 2011 voerde de VREG, samen met de netbeheerders, een onderzoek met betrekking tot de AREI-keuringen uitgevoerd in december 2009. Uit de statistieken bleek dat veel aanvragen voor de toekenning van groenestroomcertificaten voor PV-installaties ingediend werden in 2010, maar een datum van indienname van de installatie (op basis van een AREI-keuringsverslag) vermeldden van december 2009. Met name werd gecontroleerd of effectief zoveel AREI-keuringen (konden) hebben plaatsgevonden eind 2009. Resultaat van dit onderzoek was dat er geen aanwijzingen van grootschalige fraude vast te stellen waren. Het aantal uitgevoerde keuringen per individuele keurder per dag was meestal een haalbaar en plausibel aantal. Enkel in een beperkt aantal dossiers (3) was er sprake van een zeer hoog aantal bezoeken per dag voor een bepaalde keurder. Deze informatie werd overgemaakt aan de FOD Economie en BELAC die instaan voor de erkenning en accreditatie van de AREI-keuringsinstanties.
- De VREG legde een boete van 5.000 euro op aan een bedrijf dat groenestroomcertificaten had aangevraagd voor een fictieve PV-installatie.
- De VREG is in 2011 grootschalige fraude op het spoor gekomen in verband met de productie van hernieuwbare energie. Een producent die beweerde palmolie te gebruiken voor elektriciteitsproductie lijkt in realiteit andere vloeibare biomassa en stookolie gebruikt te hebben. De VREG heeft dit dossier onderzocht, bewijzen van de fraude verzameld (o.a. via staalnames met een gerechtsdeurwaarder) en vervolgens een klacht met burgerlijke partijstelling ingediend bij de onderzoeksrechter. Het strafonderzoek is nog lopende, maar er zijn sterke bewijzen van de fraude.

4.6. Versterking van de organisatie en werking om de kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier uit te voeren

4.6.1. Versterking van de organisatiebeheersing van de VREG

Ook in 2011 nam de VREG initiatieven om zijn organisatie te beheersen en verder te ontwikkelen:

- Belanghebbendenmanagement

De VREG organiseerde in juni 2011 een online discussiesessie omtrent zijn werking met zijn belanghebbenden: de energieleveranciers, producenten van groene stroom en warmtekrachtkoppeling, netbeheerders, belangenverenigingen van afnemers en de politiek. 51 personen hebben actief deelgenomen aan de discussiesessie. Tijdens deze online sessie gaven de deelnemers anoniem scores aan bepaalde stellingen en discussieerden zij mee op basis van een aantal open vragen en stellingen.

De resultaten van deze sessie, met name de scores en stellingen die een breed draagvlak kregen, werden toegelicht in een rapport, dat gepubliceerd werd op de website.

De belangrijkste vaststellingen zijn:

- de algemene tevredenheid over de VREG is groot;
- de opdrachten van de VREG zijn goed gekend;
- het imago van de VREG is positief;
- zijn informatieverlening wordt sterk geapprecieerd.

Verbeterpunten:

- de VREG zou zich duidelijker moeten positioneren en profileren;
- verdere acties worden verwacht op het vlak van slimme meters en slimme netten en de actualisatie van het bestaande marktmodel;
- er wordt verwacht dat de VREG inzet op de verdere regulering van de netinfrastructuur en het netgebeuren en naar de toekomst mee zoekt naar een stabiel en betaalbaar ondersteuningsmechanisme voor hernieuwbare energie.

Deze input werd gebruikt bij de opmaak van het ondernemingsplan 2012.

- Risico-management

De VREG voerde in 2011 een uitgebreide risicoanalyse uit, vertrekkende vanuit diverse invalshoeken (vanuit de checklist opgenomen in de leidraad organisatiebeheersing, vanuit een SWOT van de strategische doelstellingen van de VREG, vanuit het standpunt van de directies en cellen van de VREG, vanuit een brainstorm met de leidinggevenden,...). Deze risico's waren zowel van strategische als operationele, financiële of juridische aard of waren gerelateerd aan specifieke processen (HRM, ICT,...). Alle risico's werden opgelijst en de bestaande beheersmaatregelen werden beschreven. Het restrisico werd beoordeeld op basis van waarschijnlijkheid en mogelijke impact. Extra beheersmaatregelen werden genomen om de belangrijkste risico's onder controle te brengen.

- Organisatiecultuur:

Begin 2011 organiseerde de VREG workshops voor zijn personeelsleden rond waardenbeleving. Doel was een intern debat te houden rond de waarden van de VREG (betrokken, integer, open): wat

verstaan we eronder en hoe kunnen ze worden ingebakken in de activiteiten van de VREG en in het handelen van elk personeelslid. Vastgesteld werd dat de door het management gewenste organisatiecultuur ook effectief wordt gedragen door de personeelsleden van de VREG.

De VREG organiseerde voor zijn medewerkers ook een training 'klantgericht telefoneren'. De belangrijkste aanleiding van deze vraag is dat er van VREG-medewerkers wordt verwacht dat ze zo klantvriendelijk mogelijk met klanten omgaan. Daarnaast vroeg ook een aantal medewerkers die vaak telefonische contacten hebben om ondersteund te worden in hun vaardigheden op gebied van klantgericht telefoneren.

- Integriteitsbeleid

De VREG werkte in 2011 zijn integriteitsbeleid verder uit. De "kwetsbare functies" in de organisatie werden gedetecteerd, de huidige controlemaatregelen werden beschreven en waar nodig werden nieuwe controlemaatregelen uitgewerkt. Specifieke afspraken werden vastgelegd in verband met contacten met derden, cumul en het vermijden van belangenvermenging. Het integriteitsbeleid werd intern gecommuniceerd, in aanwezigheid van de coördinator integriteitszorg van de Vlaamse overheid. De personeelsleden werden daarbij gewezen op het van toepassing zijn van de deontologische code van de Vlaamse overheid en de decretale bepalingen inzake onverenigbaarheden en beroepsgeheim, van toepassing op de personeelsleden van de VREG. De technieken om om te gaan met integriteitsdilemma's en de mogelijke acties bij vaststelling van integriteitsschendingen werden ook toegelicht. Aan alle personeelsleden van de VREG wordt vanaf 2012 gevraagd om een integriteitsverklaring in te vullen, waarin ze verklaren de waarden van de VREG te onderschrijven en te voldoen aan de deontologische code, de specifieke afspraken binnen de VREG rond integriteit en de decretale bepalingen rond onverenigbaarheden.

- Bedrijfscontinuïteitsmanagement

De VREG werkte in 2011 ook een bedrijfscontinuïteitsplan uit. In het plan beschrijft de VREG de risico's die hij loopt in geval van calamiteiten (vb. evacuatie, onbeschikbaarheid van IT-systemen,...) en welke beheersmaatregelen hij neemt om deze risico's te beperken en op te vangen, teneinde de continuïteit van de diensten te verzekeren en het herstelbeleid op te starten.

Eerste stap in het uitwerken van dit plan was het indelen van de functies van de VREG in kritische, essentiële en noodzakelijke functies. Vervolgens werd per risico toegelicht welke bestaande en nieuwe controlemaatregelen, uitwijkmogelijkheden en afspraken gemaakt zijn om de werking van de VREG te verzekeren.

- Organisatiestructuur

Na 1 jaar werking evalueerde de VREG zijn nieuwe organisatiestructuur, ingevoerd in april 2010. Er werd vastgesteld dat de werking van de VREG fel verbeterd is door deze nieuwe structuur. Er werden wel een paar kleine aanpassingen doorgevoerd (o.a. invoering van een maandelijks overleg over de vooruitgang van de uitvoering van het ondernemingsplan, bestaande uit de directieraad, aangevuld met de celhoofden ("Directieraad Plus").

- HRM

In 2011 werd vooral gewerkt rond het uitwerken van een competentiebeleid. Specifieke aandacht werd besteed aan de integratie van deze competenties in de plannings- en evaluatiecyclus en de ontwikkeling van de competenties van de leidinggevenden van de VREG.

4.6.2. Meetbare efficiëntiewinsten boeken

De VREG breidde in 2011 het analytische gedeelte van zijn bedrijfseconomische boekhouding uit. De middelen en kosten van de VREG worden versleuteld over de strategische en operationele doelstellingen. Deze analytische versleuteling maakt het ook mogelijk om eventuele efficiëntiewinsten bij de uitoefening van zijn taken te berekenen.

De VREG heeft midden 2011 berekend hoe groot deze efficiëntiewinsten in de periode 2009-2010 zijn (in euro), specifiek met betrekking tot de behandeling van de groenestroom* - en warmtekrachtdossiers*.

Groene stroom- en WKK-dossiers	2009	2010
Aantal ingezette VTE's (inclusief aandeel voor overhead)	9,39	10,96
Aantal te beheren dossiers	57.530	91.791
Aantal te beheren dossiers per VTE	6.126	8.376
Totale kostprijs	1.429.178	1.462.415
Kostprijs per dossier	24,84	15,93

Het aantal te beheren dossiers nam dus toe van 57.000 in 2009 naar bijna 92.000 in 2010 (voor 2011 meer dan 167.000).

De inzet van het aantal personeelsleden met betrekking tot de dossierbehandeling steeg in dezelfde periode van 9,39 VTE naar 10,96 VTE of 17%.

Aangezien er blijvend werd geautomatiseerd in de afgelopen jaren was het mogelijk de stijging van het aantal dossiers op te vangen met een beperkte stijging van het aantal personeelsleden (incl. tijdelijke contracten, zonder overschrijding van de vooropgestelde personeelskredieten). Het aantal te beheren dossiers per VTE steeg van 6.126 in 2009 naar 8.376 in 2010. Met een gelijke bezetting van 9,39 VTE kunnen we samen met de doorgevoerde automatisaties 78.650 dossiers beheren terwijl er in 2009 nog 57.530 dossiers waren. Een stijging met 37% of 21.120 dossiers.

De kostprijs per dossier daalt van 24,84 euro in 2009 naar 15,93 euro in 2010, een efficiëntiewinst van 8,91 euro per dossier of 36%. Met andere woorden zou er zonder doorgedreven automatisaties voor hetzelfde aantal dossiers in 2010 2.280.000 euro nodig geweest zijn terwijl dit nu 1.462.000 euro is. Of hadden we 14,98 VTE nodig gehad om de dossiers te kunnen behandelen terwijl dit nu met 10,96 VTE gebeurd.

In 2012 zal deze oefening geactualiseerd en waar mogelijk verfijnd worden om de evolutie van de geboekte efficiëntiewinsten op te volgen. Zo zal jaarlijks nagegaan worden of de VREG voldoende acties heeft genomen om ervoor te zorgen dat het gemiddeld aantal te beheren dossiers inzake groene stroom en WKK per ingezette VTE (van de directie groene stroom en WKK) per jaar blijft stijgen.

Ook in 2012 zijn er op verschillende plaatsen acties ter verbetering van de efficiëntie van zijn kerntaken opgenomen (zie o.a. automatisatie behandeling aanvragen grote PV*-installaties, automatisatie toekenning certificaten aan wind- en waterkrachtinstallaties, versterking van het controlebeleid van de VREG o.a. inzake isolatie, inzake productieopbrengst van kleine PV-installaties,...).

4.6.3. Evaluatie Gelijkekansen- en Diversiteitsplan

Op 1 juni 2011 heeft de VREG een gelijkheids- en diversiteitsplan bij de dienst emancipatiezaken ingediend. In 2011 werd er beslist om deze plannen te verankeren in de ondernemings- en jaarverslagen van de entiteiten. Daarom wordt de evaluatie van de acties, opgenomen in het gelijkheids- en diversiteitsplan 2011, geïntegreerd in dit jaarverslag.

Acties gericht op meerdere kansengroepen, thema's

HR-onderdeel	Actie	Doelstelling	Verantwoordelijke voor de actie	Indicatoren (meetfactoren)	Geef deze meetfactor een score, vb van 0-10 ¹	Motivering
seksuele geaardheid op de werkvloer	Overuit berichten op intranet zetten	Werknemers sensibiliseren	VREG	Aantal berichten op intranet t.o.v. aantal berichten uitgestuurd door Overuit	10	Alle berichten die we ontvangen hebben van Overuit werden gepubliceerd op het intranet
Welzijn	Medische check-up 50 +: de VREG staat jaarlijks een zeer grondige check-up toe aan 50+ waarbij alle kosten worden terugbetaald	Welzijn ervaren werknemers	VREG	Aantal uitgevoerde check-ups	10	Alle ervaren werknemers van de VREG hebben deze check-up laten uitvoeren
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	Publicatie van vacatures op website van de VDAB	VREG/Jobpunt Vlaanderen	Aantal publicaties t.o.v. totaal aantal wervingsprocedures	10	Alle vacatures van 2011 werden gepubliceerd op de website van de VDAB
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	Lijst zelforganisaties	VREG / Jobpunt	Aantal keren gebruikt t.o.v.	10	Bij elke wervingsprocedure in 2011 werd de lijst

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

		gebruiken	Vlaanderen	totaal aantal wervingsprocedures		zelforganisaties gebruikt
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	In elke advertentie een aanmoediging opnemen voor personen uit kansengroepen om zich kandidaat te stellen	VREG / Jobpunt Vlaanderen	Aantal aanmoedigingen t.o.v. aantal advertenties	10	Dit wordt standaard in al onze wervings-advertenties opgenomen
Werving en selectie	Kansengroepen bereiken	Vacature voldoende lang openstellen	VREG / Jobpunt Vlaanderen	Aantal weken gedurende dewelke elke vacature wordt opengesteld	8	Al onze vacatures worden standaard minimum 3 weken opengesteld. Bij de dringende aanwerving van tijdelijke krachten was hiertoe niet altijd de gelegenheid
Werving en selectie	Werving van personen uit kansengroepen	Hanteren van de voorkeurregel	VREG / Jobpunt Vlaanderen		NVT	De VREG past overtuigd de voorrangsregel toe indien we daartoe de gelegenheid krijgen (gelijkwaardige kandidaten)
Instroom, onthaal	Jobcoach VDAB inschakelen bij aanwerving persoon van allochtone afkomst of persoon met een arbeidshandicap	Ondersteuning bieden bij instroom	VREG/Jobpunt Vlaanderen	Aantal jobcoachings	NVT	De VREG heeft jammer genoeg niet de gelegenheid gekregen om een persoon van allochtone afkomst noch een persoon met een arbeidshandicap aan te werven in 2011.
Werving en selectie	Actieve bemiddeling door de VDAB	Kansengroepen bereiken	VREG/Jobpunt	Aantal bemiddelingen	8	Alle vacatures worden standaard doorgestuurd naar de VDAB voor actieve bemiddeling. Bij de dringende aanwerving van tijdelijke krachten was hiertoe niet altijd de gelegenheid

Werving en selectie	Rapportering opvragen aan Jobpunt Vlaanderen over de selectieprocedures opdat alle acties in de praktijk ook gebeuren	Kansengroepen bereiken	VREG	Rapportage per procedure	8	Er is regelmatig overleg gepleegd met Jobpunt Vlaanderen waaruit gebleken is dat de afgesproken acties om mensen uit de kansengroepen trachten te werven ook systematisch uitgevoerd worden.
Werving en selectie	Neutrale functiebeschrijving	Kansengroepen bereiken	VREG	Functiebeschrijving en opgesteld volgens richtlijnen "neutrale functiebeschrijving"	10	Er wordt bij het opstellen van functiebeschrijvingen in grote mate rekening gehouden met deze richtlijnen
Werving en selectie	Werven van stagiaire uit kansengroep	Kansengroepen bereiken	VREG	Is stagiaire al dan niet geworven	10	Voor het schooljaar 2011 - 2012 hebben we een onbezoldigde stagiaire van Turkse origine tewerkgesteld
Werving en selectie	Werven van jobstudenten uit de kansengroepen	Kansengroepen bereiken	VREG	Aantal geworven jobstudenten	10	In 2011 waren 2 van de 7 jobstudenten van allochtone afkomst (28,5 %)
Sensibilisering	Posters van Emancipatiezaken "Alleen jammer..." ophangen	Medewerkers sensibiliseren	VREG	Elke poster ophangen	10	Van elk soort poster zijn er exemplaren ad valva opgehangen
Sensibilisering En cultuurver.	Onthaalmap met aandacht voor het afwijzen van discriminatie toelichten aan nieuwe medewerkers	Werknemers sensibiliseren	VREG	Aantal nieuwe medewerkers die met deze boodschap onthaald worden	10	Deze boodschap is in 2010 gegeven aan elke nieuwe medewerker

Bijlagen - Begrippenlijst

- AIB: Association of Issuing Bodies, een internationale vzw met zetel te Brussel, die zich opwerpt als facilitator voor energiecertificaatsystemen.
- Consumentenakkoord of Akkoord "Van den Bossche": op 16 september 2004 sloten de elektriciteits- en aardgasleveranciers een akkoord over "De consument in de vrijgemaakte Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt". Dat akkoord kwam tot stand na besprekingen met vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties, vertegenwoordigers van de regulerende overheden, onder andere de VREG, en de toenmalige federale minister bevoegd voor consumentenzaken, Freya Van den Bossche. Het akkoord wil de consument beter beschermen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, zodat een aantal negatieve fenomenen (bijvoorbeeld onterechte leverancierswissels) preventief kunnen worden vermeden aan de hand van sluitende afspraken tussen de energieleveranciers. Het oorspronkelijke akkoord trad in werking op 1 maart 2005. Het akkoord onderging begin 2006 een aantal verfijningen en verbeteringen. De nieuwe versie werd op 9 maart 2006 ondertekend en geldt sinds 1 juli 2006. Het akkoord gaat gepaard met een gedragscode.
- BelPEX: de Belgian Power Exchange (zie www.belpex.be).
- Brugel: Bruxelles Gaz Electricité, de Brusselse regulator voor energie (www.brugel.be)
- CEER: Council of European Energy Regulators (www.energy-regulators.eu)
- CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (www.creg.be)
- CwaPE: Commission wallonne pour l'Energie, de Waalse energieregulator (www.cwape.be)
- Decentrale productie-eenheid: een installatie die elektriciteit produceert en waarvan de inschakeling niet centraal gecoördineerd wordt.
- Derde Elektriciteitsrichtlijn: de Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG.
- Derde Aardgasrichtlijn: De Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG.
- Eandis: werkmaatschappij die de exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas; het is ontstaan uit de samenvoeging van GeDIS, Netmanagement en het Vlaams platform van Indexis.
- ELIA: de transmissienetbeheerder voor elektriciteit in België; beheert de hoogspanningsinfrastructuur en het elektrisch systeem en organiseert de toegang tot zijn net.

- Energiebesluit: besluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid van 19 november 2010; dit besluit trad in werking op 1 januari 2011.
- Energiedecreet: decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid van 8 mei 2009; dit decreet trad in werking op 1 januari 2011; het bundelt (coördinatie) en vervangt alle bestaande energiegerelateerde decreten, waarvan de belangrijkste het Elektriciteits- en het Aardgasdecreet zijn.
- ENOVER: energieoverleg tussen de federale staat en de gewesten.
- ENTSO-E: Europees Netwerk van Transmissienetbeheerders elektriciteit
- ERGEG: European Regulators Group for electricity and gas, de Europese energieregulators.
- Febeg: Federatie van de Belgische elektriciteits- en gasbedrijven.
- FORBEG: forum van Belgische energieregulators.
- Garantie van oorsprong: uniek bewijsstuk dat aantoont dat een bepaalde hoeveelheid elektriciteit werd opgewekt uit bijv. hernieuwbare energiebronnen.
- Gemengde netbeheerders: netbeheerders waarin een energieproducent of een energieleverancier participeert (in casu Electrabel NV) met name IMEWO, INTERGEM, GASELWEST, IVERLEK, IMEA, INTERMOSANE, SIBELGAS, IGAO.
- Groenestroomcertificaat: een certificaat dat aantoont dat een producent in een daarin aangegeven jaar 1.000 kWh elektriciteit heeft opgewekt uit een hernieuwbare energiebron; dat kan worden ingeleverd door een certificatenplichtige om te bewijzen dat hij voldoet aan de certificatenverplichting.
- HEB of hernieuwbare energiebronnen: energiebronnen die onuitputtelijk zijn en telkens opnieuw kunnen worden gebruikt voor het opwekken van energie. Voorbeelden zijn waterkracht, zonne-energie (via zonnepanelen), windenergie (via windturbines) en energie uit biomassa (bijvoorbeeld vergisting van groente-, fruit- en tuinafval, vergisting van mest of slib of verbranding van houtafval).
- InfraX: samenwerkingsverband tussen vier zuivere netbeheerders: Inter-energa, IVEG, WVEM en PBE.
- Klachtendecreet: het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (BS 17 juli 2001).
- Kwalitatieve warmtekrachtinstallatie: een warmtekrachtinstallatie is kwalitatief: als ze voorzien is van de nodige installaties die de door de warmtekrachtinstallatie geproduceerde warmte, gezien de stand van de techniek, zo efficiënt mogelijk kunnen afnemen en transporteren tot de plaats waar deze warmte nuttig kan worden aangewend;

als ze een relatieve primaire energiebesparing heeft die groter is dan of gelijk is aan 10 % voor installaties met een elektrisch vermogen van 1MW of meer, of 0% voor kleinere installaties.

- Mineraad: milieu- en natuurraad Vlaanderen
- Minister: Vlaams minister van Energie Freya Van den Bossche.
- Openbaredienstverplichting: verplichting opgelegd aan een netbeheerder of een leverancier die betrekking heeft op de sociaaleconomische, ecologische en technische aspecten van elektriciteits- en aardgasvoorziening.
- Privacycommissie: de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- PV-installatie: fotovoltaïsche installatie voor de opwekking van elektriciteit op basis van zonne-energie.
- Richtlijn Hernieuwbare Energiebronnen: Richtlijn 2009/28/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 ter bevordering van het gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen en houdende wijziging en intrekking van Richtlijn 2001/77/EG en Richtlijn 2003/30/EG
- SLP of Synthetisch lastprofiel: gemodelleerd afnamepatroon van een eindafnemer, niet uitgerust met een meetinrichting met registratie van het verbruiksprofiel, ter benadering van de verdeling van het verbruik in de tijd.
- Synergrid: Federatie van de netbeheerders elektriciteit en aardgas in België.
- Technisch Reglement Distributie Elektriciteit en Aardgas: bevat de voorschriften en regels in verband met het beheer van de distributienetten gelegen in het Vlaams Gewest, de toegang ertoe en de vereisten voor de aanleg van directe lijnen. Het omvat naast de Algemene Bepalingen ook de Planningscode, de Aansluitingscode, de Toegangscode, de Meetcode, de Samenwerkingscode en de bijlagen.
- UMIG: de Utility Market Implementation Guide is de handleiding die gemeenschappelijk door de distributienetbeheerders werd opgesteld en de informatie-uitwisseling beschrijft tussen de distributienetbeheerders en andere marktpartijen. Deze handleiding bestaat uit een aantal onderliggende delen en documenten.
- UMIR: de Utility Message Implementation Recommendations zijn niet-bindende technische afspraken, die ter aanvulling op de bindende afspraken in de UMIG gemaakt worden en als een richtlijn toegepast worden door de verschillende marktpartijen.
- UMIX: Utility Market Information eXchange: een samenwerkingsverband tussen de distributienetbeheerders en de leveranciers met als taak het vormgeven van de processen en de uitwisseling van informatie tussen marktpartijen in de vrijgemaakte energiemarkt. UMIX publiceert de UMIG-handleiding.
- VEA: Vlaams EnergieAgentschap, een intern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse overheid

- VITO: Vlaams Instituut voor Technologisch Onderzoek
- Warmtekrachtcertificaat: een certificaat dat aantoont dat 1.000 kWh primaire energie werd bespaard in een kwalitatieve warmtekrachtinstallatie ten opzichte van de situatie waarin dezelfde hoeveelheid elektriciteit en/of mechanische energie en warmte gescheiden worden opgewekt.
- WKK of warmtekrachtkoppeling: een milieuvriendelijke manier om energie op te wekken. Een warmtekrachtinstallatie wekt tegelijkertijd elektriciteit en warmte op. Zowel de elektriciteit als de warmte worden dan op een nuttige manier aangewend. Daardoor gaat minder energie verloren dan wanneer warmte en elektriciteit apart worden opgewekt. Daarom is een WKK-installatie veel milieuvriendelijker (want zuiniger) dan de klassieke productie-installaties.



VLAAMSE REGULATOR VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT

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