

## Ondernemingsplan VREG 2013

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) staat in voor de regulering, controle en bevordering van de transparantie van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest.

Voorliggend ondernemingsplan bevat de acties die de VREG zal uitvoeren in 2013 om zijn missie, visie en doelstellingen te realiseren:

### Onze missie:

De VREG **reguleert en controleert** de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt. 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.

### Onze 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 ontplooien en met garanties voor een goede balans tussen werk en privé.

### Onze 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.

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>1. RISICO'S</b> .....	<b>5</b>
1.1. BESPARINGEN BINNEN DE VLAAMSE OVERHEID	5
1.2. TOEKENNING VAN EXTRA TAKEN ZONDER EXTRA MIDDELEN	5
1.3. TE WEINIG CAPACITEIT VOOR DE NODIGE VERSTERKING VAN DE CONTROLES IN GROENESTROOM- EN WKK-DOSSIERS	7
1.4. TOENEMEND AANTAL VRAGEN EN GESCHILLEN DAT VOORGELEGD WORDT AAN DE VREG	8
<b>2. STRATEGIE</b> .....	<b>9</b>
2.1. FOCUS OP DE KERNTAKEN VAN EEN REGULATOR	9
2.2. OVERDRACHT TAKEN INZAKE DOSSIERBEHANDELING INZAKE GROENE STROOM, GROENE WARMTE EN WKK	10
2.3. FOCUS OP IMPLEMENTATIE NIEUWE WETGEVING I.V.M. HERVORMING CERTIFICATENSISTEEM EN VERSTERKEN VAN DE DIRECTIE MARKTWERKING HIERTOE	13
2.4. VERSTERKING PROCESSEN INZAKE INFORMATIEVERLENING EN GESCHILLENBESLECHTING	14
<b>3. BESCHIKBARE MENSEN EN MIDDELEN 2013</b> .....	<b>15</b>
3.1. BEGROTING 2013	15
3.2. PERSONEEL	16
3.3. INTERNE VERSCHUIVINGEN EN INZET VAN TIJDELIJKE MEDEWERKERS IN 2013	21
3.4. VERDELING VAN DE MIDDELEN EN PERSONEEL VAN DE VREG IN 2013 OVER DE DOELSTELLINGEN VAN DE VREG	24
<b>4. DOELSTELLINGEN, PROJECTEN EN TAKEN</b> .....	<b>26</b>
4.1. EEN GOED WERKENDE EN EFFICIËNT GEORGANISEERDE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT	26
4.2. BETROUWBARE EN EFFICIËNTE DISTRIBUTIENETTEN	33
4.3. KENNISCENTRUM ZIJN VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT	38
4.4. INFORMEREN EN SENSIBILISEREN	43
4.5. TOEKENNING VAN STEUNCERTIFICATEN EN GARANTIES VAN OORSPRONG VOOR ELEKTRICITEIT UIT HERNIEUWBARE ENERGIEBRONNEN EN KWALITATIEVE WARMTE-KRACHTKOPPELING	48
4.6. VERSTERKEN VAN ZIJN ORGANISATIE EN WERKING	50

## Inleiding

Lineair opgelegde besparingen, beslist door de Vlaamse Regering, vereisen dat de VREG zijn huidige personeelsbestand tegen 30 juni 2014 moet afbouwen met 3 personeelsleden.

Dit terwijl de VREG reeds verschillende malen heeft aangegeven nu reeds over onvoldoende capaciteit te beschikken om de dossiers inzake groene stroom en WKK te behandelen en om de nodige versterkingen aan te brengen aan de controles die de correcte steunverlening in het kader van het systeem van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten moeten verzekeren.

Daarnaast worden steeds meer en meer extra taken opgelegd aan de VREG, zonder dat hiervoor de nodige mensen en middelen toegekend worden (o.a. extra taken in het kader van de nieuwe wetgeving inzake hervorming van het certificatiesysteem, in het kader van de steunverlening inzake groene warmte- en restwarmteprojecten). De VREG heeft ook nog geen uitzicht op de toekenning van extra middelen voor de uitvoering van de toekomstige bevoegdheid inzake de distributienettarieven. Om zich hier goed op te kunnen voorbereiden zijn er echter al vanaf begin 2013 middelen nodig voor de uitvoering van deze taak. Binnen zijn huidige personeelsbestand is er geen capaciteit beschikbaar, noch vrij te maken voor de uitoefening van deze bijkomende taken, tenzij door andere, decretaal opgelegde taken aan de VREG niet meer uit te voeren.

Het Vlaams Gewest is volgens de derde Europese Elektriciteits- en Gasrichtlijn echter verplicht om ervoor te zorgen dat de Vlaamse energieregulator beschikt over voldoende mensen en middelen voor de uitvoering van zijn taken.

Indien die er niet zijn voor de uitvoering van de recent toegekende en de toekomstige taken, zal de VREG de beschikbare capaciteit noodgedwongen moeten concentreren op de uitvoering van zijn kerntaken.

Onder impuls van de nieuw aangetreden Raad van Bestuur van de VREG werd daarom midden 2012 een strategische oefening opgestart waarbij de kerntaken van de VREG opgelijst werden<sup>1</sup>.

Die kerntaken zijn in de eerste plaats de regulerende taken, opgelegd aan de energieregulator in het derde Europese energiepakket, en alle hiermee nauw verbonden activiteiten. Het toezicht op de handel en de inlevering van garanties van oorsprong en steuncertificaten wordt ook beschouwd als een kerntaak van de VREG.

De individuele behandeling van dossiers inzake groenestroominstallaties of WKK's, en de controle ter plaatse van deze installaties, is evenwel niet te aanzien als een kerntaak van de energieregulator. De behandeling van de andere groenestroom en WKK-dossiers kan beter uitgevoerd worden binnen de entiteit die instaat voor de berekening van de onrendabele toppen, aangezien voor deze berekeningen de informatie uit de dossiers cruciaal is.

De VREG heeft in voorliggend ondernemingsplan twee strategisch belangrijke projecten opgenomen om deze visie in praktijk te brengen. Een aantal andere keuzes gemaakt in dit ondernemingsplan volgen ook rechtstreeks uit dit advies.

Zo zal de VREG in 2013, in samenwerking met VEA, de nodige voorbereidingen treffen om de behandeling van de groenestroom- en WKK-dossiers over te dragen aan VEA, met inbegrip van de huidige dossierbehandelaars van de VREG en hun kennis ter zake. Doel is deze overdracht te realiseren tegen 1 januari 2014. Het samenvoegen van de personeelsleden van VEA die het groenestroom- en warmtekrachtbeleid vorm geven en de personeelsleden van de VREG die de

---

<sup>1</sup> Advies van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 20 juni 2012 inzake de organisatie van het Vlaams energiebeleid (ADV-2012-6), zie <http://www.vreg.be/adv-2012-6>.

dossiers van de groene stroom- en warmtekrachtcertificaten behandelen (waaronder de 6 VTE die hiertoe in 2012 extra werden toegekend aan VEA), moet het mogelijk maken om efficiëntiewinsten te boeken en daardoor een groot deel van de extra werklast voor VREG en VEA op te vangen zoals meegebracht door het nieuwe regelgevende kader.

De dossierbehandeling van de PV-dossiers zal in 2013 overgedragen worden van de VREG naar de netbeheerders. Alle klantencontacten met de eigenaars van zonnepanelen zullen vanaf april 2013 via een "uniek loket" bij de netbeheerder moeten verlopen. De VREG kan zich dan focussen op het toezicht op de uitvoering van deze taken door de netbeheerder en de behandeling van klachten van producenten tegen het verloop van de procedure bij de netbeheerder.

Vanaf 2014 zal de VREG dan enkel bestaan uit directies die kerntaken uitvoeren en zich dus ook kunnen focussen op deze kerntaken. In de loop van 2013 zullen de nodige interne verschuivingen gebeuren om de werking van deze directies te versterken. Via de inzet van tijdelijke medewerkers zal gepoogd worden om de brug te maken tussen dit nieuwe model in 2014 en de huidige VREG, en tegelijkertijd de nieuwe wetgeving inzake de hervorming van het certificatiesysteem als de controle op de duurzaamheidscriteria van biomassa gebruikt voor de productie van elektriciteit te implementeren.

Om het regulerende kader inzake de nettarieven klaar te krijgen, is het noodzakelijk dat de VREG al vanaf 2013 beschikt over de nodige werkmiddelen en personeelsleden voor de voorbereiding van de overdracht van deze bevoegdheid en de kennisopbouw hieromtrent. Binnen de huidige personeels- en werkmiddelen voor 2013 is dit evenwel niet mogelijk.

De hervorming van de kerntaken van de VREG en de toekenning van extra personeelsleden voor de uitvoering van de bevoegdheid over de distributienettarieven, is echter nog niet voldoende. De VREG meent, samen met de SERV en Mina-raad<sup>2</sup>, dat er nood is aan een breder debat over de organisatie van het Vlaams energiebeleid.

Het huidige aantal personeelsleden dat binnen het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie actief is op het vlak van het Vlaams energiebeleid is niet in verhouding met het belang dat energie de afgelopen 10 jaar op maatschappelijk vlak heeft gekregen. Het voeren van een beleid inzake energiebesparing, isolatie van gebouwen en milieuvriendelijke energieproductie, het toezicht houden op de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt, het reguleren van het beheer van het distributienet en binnenkort ook de distributienettarieven,... Het zijn allemaal taken die een inzet van voldoende mensen en middelen nodig hebben én verdienen.

De VREG roept daarom op een nieuwe organisatie van het Vlaams Energiebeleid uit te werken. Er moet bepaald worden welke entiteiten en organisaties een rol moeten spelen in het Vlaams energiebeleid, welke rol deze dan is, en welke taken dan door die entiteiten en organisaties moeten worden uitgevoerd. Er moet verzekerd worden dat de rollen van de diverse entiteiten en organisaties duidelijk en homogeen zijn en efficiënt kunnen uitgevoerd worden. Daarbij moet niet enkel de rol van VREG en VEA bekeken worden, maar ook de rol van o.a. het departement Leefmilieu, Natuur en Energie, het VITO en de netbeheerders. Vervolgens moet de benodigde capaciteit verzekerd worden voor de uitvoering van deze taken. Daarbij hoeft niet enkel gedacht te worden aan de aanwerving van extra personeelsleden, maar mogelijk ook aan het verschuiven en heroriënteren van de bestaande personeelsleden in het bijzonder binnen het beleidsdomein LNE.

Het versterken en efficiënter maken van de organisatie van het Vlaams energiebeleid zal niet alleen een positieve zaak zijn voor de huidige betrokken entiteiten en hun personeelsleden. Ook het Vlaams energiebeleid in het algemeen, en de belastingbetalers in het bijzonder, zullen hier sterk bij gebaat zijn.

---

<sup>2</sup> Advies SERV en Minaraad in verband met hernieuwbare energie, 16 en 17 november 2011, terug te vinden via [http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV\\_ADV\\_20111116\\_hernieuwbareenergie\\_def.pdf](http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_ADV_20111116_hernieuwbareenergie_def.pdf) .

## **1. Risico's**

De VREG wordt momenteel geconfronteerd met onderstaande risico's. Met deze risico's moet rekening gehouden moet worden bij de opmaak en uitvoering van het ondernemingsplan 2013.

De manier waarop de VREG zal omgaan met deze risico's, staat toegelicht in het hoofdstuk 2. Strategie.

### ***1.1. Besparingen binnen de Vlaamse overheid***

In de beheersovereenkomst 2011-2015 engageert de VREG zich om het reëel aantal medewerkers maximaal gelijk te houden en bij voorkeur te verlagen ten opzichte van het reëel aantal VTE op het moment van het ingaan van het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014, namelijk 30 juni 2009. Indien dit aantal is gestegen is het nodig dat de VREG een structureel en haalbaar plan voorlegt met het oog op een volledig en zo snel mogelijke afbouw van deze toename, ten allerlaatste twee jaar voor het einde van de beheersovereenkomst (is 2013) of dat deze stijging gecompenseerd wordt binnen de diensten van de Vlaamse overheid.

Daarenboven werden alle niet-loongebonden uitgaven bevroren en besliste de Vlaamse regering om het aantal personeelsleden binnen de diensten van de Vlaamse overheid (waaronder de VREG) tegen 30 juni 2014 met 6% te verminderen en de totale loonkost met 60 miljoen euro te verminderen. Verder kondigde de Vlaamse regering in de Septemberverklaring aan dat er een extra 100 miljoen euro op de personeelskosten bespaard moet worden.

Vreemd genoeg dienen deze besparingen niet te gebeuren op het aantal VTE, maar wel op het aantal personeelsleden.

Het aantal personeelsleden van de VREG op 30 juni 2009 bedroeg 32, wat concreet betekent dat het maximaal aantal medewerkers bij de VREG op 30 juni 2014 maar 30 mag bedragen. Het personeelsbestand van de VREG bestaat momenteel uit 33 personeelsleden (overeenstemmend met 31,3 VTE) en we beschikken ook over voldoende middelen in onze begroting om dit te financieren.

Wij zien echter geen mogelijkheden om de huidige doelstellingen opgenomen in de beheersovereenkomst 2011-2015, vertaald in voorliggend ondernemingsplan 2013, met minder VTE uit te voeren.

Tot op vandaag kon de VREG een groot deel van de (jaar na jaar) toenemende werklust van de VREG opvangen door het nemen van maatregelen zoals het inzetten van tijdelijk personeel, het uitbesteden van werkzaamheden, het wijzigen van de organisatiestructuur, het automatiseren van processen,... Een aantal, beperkte efficiëntieverbeteringen en automatisaties kan de komende jaren nog uitgevoerd worden doch de capaciteit die hierdoor nog kan worden vrijgemaakt zal niet van aard zijn om 3 personeelsleden te besparen, te meer omdat er nog een aantal belangrijke extra taken toegekend worden.

### ***1.2. Toekenning van extra taken zonder extra middelen***

#### **1.2.1. Nieuwe regelgeving in kader van de hervorming van het certificatenstelsel**

Als gevolg van de wijziging van het Energiedecreet via het decreet van 13 juli 2012, werden volgende extra taken opgelegd aan de VREG:

- De jaarlijkse berekening van het aantal in te leveren certificaten moet vanaf 2013 op een andere basis gebeuren. Belangrijkste verschilpunt is dat er veel meer bedrijven zullen zijn die een beroep zullen kunnen doen op de (complexer te berekenen) nieuwe vrijstellingen van de quotumverplichting (artikel 7.1.10 en 7.1.11 van het Energiedecreet, zoals gewijzigd bij decreet van 13 juli 2012).
- Leveranciers mogen nog maximaal de door hen daadwerkelijk gemaakte kosten om te voldoen aan de certificatenverplichting doorrekenen aan hun klanten. De VREG moet vanaf 2013 hierop toezien en jaarlijks voor 30 juni een rapport publiceren over de naleving van deze verplichting tijdens de voorgaande inleveringsperiode (artikel 3.1.3, eerste lid, 4<sup>o</sup> van het Energiedecreet, zoals gewijzigd bij decreet van 13 juli 2012).
- De VREG zal een omruilingsproces moeten ontwerpen en implementeren via dewelke netbeheerders groenestroomcertificaten, toegekend aan installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie met startdatum vanaf 1 januari 2012, kunnen omruilen (artikel 7.1.1., §1, zevende lid van het Energiedecreet, zoals gewijzigd bij decreet van 13 juli 2012).

Een recent ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering voorziet nog een extra nieuwe taak voor de VREG, met name het toezicht op de banking van certificaten door de netbeheerders.

Het wijzigingsdecreet van 13 juli 2012 noodzaakt ook talloze aanpassingen aan de certificatenbank van de VREG. Doordat de modaliteiten van diverse aanpassingen opgenomen zijn in het (ontwerp)wijzigingsbesluit van het Energiebesluit, zullen een belangrijk aandeel van deze vereiste wijzigingen trouwens nog begin 2013 moeten geïmplementeerd worden.

Bovenstaande nieuwe taken vergen de inzet van de nodige mensen en middelen, met name van de directie marktwerking. Deze directie is al zwaar belast door de sluipende toename van de werklust over de afgelopen jaren, zowel als gevolg van de stijging van het aantal dossiers (energieleveranciers, energieproducten,...) en beschikt over een steeds beperktere studie- en onderzoekscapaciteit. Dit vormt een belangrijke bedreiging voor de werking van deze directie, en de VREG in het algemeen, en maakt proactief optreden steeds moeilijker.

Zonder de nodige versterkingen van de directie marktwerking ontstaat het risico dat deze nieuwe taken niet opgenomen kunnen worden of dat besloten moet worden om de uitvoering van een aantal andere, huidige taken of acties te schrappen.

### **1.2.2. Distributienettarieven**

In het kader van het Vlinderakkoord zal de bevoegdheid met betrekking tot de distributienettarieven overgedragen worden van de federale overheid naar de gewesten. Voor wat het Vlaams Gewest betreft betekent dit logischerwijze dat de VREG deze bevoegdheid zal krijgen.

De timing van de overdracht is nog niet duidelijk. Wellicht wordt gemikt op een overdracht op 1 januari 2014. De huidige tarieven worden bevroren tot eind 2014. Dit wil zeggen dat het Vlaamse decretale kader in verband met de goedkeuring van de distributienettarieven, en de door de regulator opgestelde tariefmethodologie en bijhorende procedure, definitief vastgelegd moeten worden in de eerste helft van 2014. In de tweede helft van 2014 kunnen dan de nieuwe tariefdossiers bekeken worden. De nieuwe Vlaamse distributienettarieven zullen dan normaal gezien kunnen ingaan vanaf 1 januari 2015.

Om het regulerende kader inzake de nettarieven klaar te krijgen, is het noodzakelijk dat de VREG al vanaf 2013 beschikt over de nodige werkingsmiddelen en personeelsleden voor de voorbereiding van de overdracht van deze bevoegdheid en de kennisopbouw hieromtrent. Binnen de huidige personeels- en werkingsmiddelen voor 2013 is dit niet mogelijk. De binnen het huidige budget van de VREG voorziene middelen voor de regulering van de Vlaamse distributienettarieven moeten daartoe overgedragen worden.

### **1.2.3. Groene warmte**

Er is regelgeving in opmaak die een rol voorziet voor de VREG inzake de steunverlening voor projecten inzake groene warmte, restwarmte en de injectie van biomethaan in het net.

De VREG meent dat de behandeling van deze ondersteuningsdossiers echter geen taak is voor een energieregulator (zie ADV-2012-6).

De mogelijke toekenning van deze nieuwe taak betekent bovendien een zeer groot risico voor de VREG, aangezien de Vlaamse Regering tot op heden niet geneigd lijkt om voor deze nieuwe taak extra personeelsmiddelen toe te kennen aan de VREG.

We hebben nochtans een gedetailleerde en onderbouwde inschatting gemaakt van de benodigde capaciteit (zie [advies VREG](#) hieromtrent), met een inschatting van de benodigde personeelsinzet voor deze taak van 4 extra VTE).

Voor de implementatie van deze nieuwe taak (bij niet-toekenning van extra VTE) is de expertise nodig die binnen de VREG enkel beschikbaar is bij de vier ingenieurs van de cel expertisedossiers, met name kennis en ervaring inzake de beoordeling van dossiers inzake de productie en benutting van warmte, de berekening van hulp-, transport- en voorbehandelingsenergie,...

Indien deze capaciteit dient te worden ingezet voor de groenewarmtedossiers, dan zal dit ten koste gaan van de capaciteit die beschikbaar is voor de behandeling van de groenestroom- en warmtekrachtdossiers, met alle gevolgen van dien voor de VREG en het Vlaams energiebeleid.

Indien deze capaciteit niet wordt vrijgemaakt voor de groenewarmtedossiers, zal de beoogde steun niet of slechts met grote vertraging kunnen worden uitgekeerd en zullen de beleidsdoelstellingen rond groene warmte dreigen dan weer niet te worden gerealiseerd.

### ***1.3. Te weinig capaciteit voor de nodige versterking van de controles in groenestroom- en WKK-dossiers***

Diverse controles zijn reeds uitgewerkt en geïmplementeerd ter voorkoming van fraude bij de toekenning van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten. Doch gezien de beperkte mensen en middelen van de VREG zijn deze op sommige vlakken zeer rudimentair.

In 2011 is er intern nagedacht over extra acties die mogelijk zijn inzake versterking van deze controles en in het ondernemingsplan 2012 werden de nodige projecten gedefinieerd ter versterking van deze controles.

Een aantal projecten kon ondertussen worden gerealiseerd. Een aantal andere konden dat niet. De jaarlijkse stijging van het aantal te behandelen dossiers inzake groenestroom en WKK, en de arbeidsintensieve advisering en voorbereiding ter implementatie van de nieuwe wetgeving inzake de hervorming van het certificatenstelsel maakte het onmogelijk voor de betrokken personeelsleden om deze projecten uit te voeren.

Met name volgende acties opgenomen in het ondernemingsplan 2012 konden nog niet worden uitgevoerd:

- 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 biomassa. De VREG heeft gefocust op uitwerking en consultatie van een pragmatisch en haalbaar voorstel van controlekader. De implementatie van dit voorstel is echter niet mogelijk gebleken. Dit vergt immers mensen en middelen (o.a. brandstoffendatabank). Er is dus nog geen enkele controle uitgevoerd op de duurzaamheidscriteria van de in de Vlaanderen gebruikte vloeibare biomassa, terwijl de wetgeving al enkele jaren oud.
- De controle op gerapporteerde cijfers in expertisedossiers via bezoeken te plaatse
- Een adequate controle op de isolatievoorwaarde en rapportering van meterstanden voor kleine PV-installaties.

Het uitblijven van deze (versterking van de bestaande) controles vormt een belangrijk risico voor de VREG en het Vlaams Energiebeleid. Overtredingen van de wetgeving of fraude worden hierdoor mogelijk niet ontdekt, met onterechte steunverlening en mogelijke financiële en juridische gevolgen voor de VREG als resultaat. De nog steeds niet geïmplementeerde controle op de duurzaamheidscriteria bij gebruik van vloeibare biomassa bij de productie van elektriciteit kan leiden tot een ingebrekestelling vanuit Europa.

De VREG meent bovendien dat de uitvoering van controles in groenestroom- en WKK-dossiers, net als de dossierbehandeling ervan, geen taak is voor een energieregulator (zie het advies van de VREG van 20 juni 2012 inzake de organisatie van het Vlaams energiebeleid).

#### ***1.4. Toenemend aantal vragen en geschillen dat voorgelegd wordt aan de VREG***

Het toenemende belang van de consument en van de pers voor de elektriciteits- en gasprijzen en -markt uit zich niet alleen in hogere switchcijfers, maar ook in een grotere naamsbekendheid voor de VREG. Hierdoor ontvangen we ook meer vragen, zowel per e-mail als telefonisch. De werklust verbonden aan het beantwoorden van deze vragen en de nieuwe taak inzake het beslechten van geschillen betekent een toenemende werklust voor de VREG.

Enkele cijfers ter illustratie:

- In 2011 ontving de VREG 16.238 telefonische vragen om algemene informatie over de energiemarkt op het gratis nummer 1700. Hiervan konden 2.195 telefoons niet behandeld worden door de voorlichters van de Vlaamse infolijn, en werden deze alsnog doorgeschakeld naar personeelsleden van de VREG. In 2012 is het aantal oproepen gestegen tot 21.108 (eerste 10 maanden). Hiervan werden 4.421 telefoons alsnog door de VREG zelf behandeld.
- In 2011 werden in totaal 2.408 schriftelijke vragen om informatie ontvangen omtrent de Vlaamse energiemarkt (o.a. wanneer heb ik recht op gratis kWh? , hoe regel ik een aansluiting?, hoe kan ik leveranciers vergelijken?, hoe regel ik een verhuis van mijn energie?,...). In 2012 werden al 3.575 vragen ontvangen (cijfers tot eind oktober). Dit is een stijging met al 50%.

In 2012 werden voor het eerst ook geschillen ter beslechting voorgelegd aan de VREG. Binnen het huidige personeelsbestand van de VREG is er momenteel nauwelijks ruimte voor het opnemen van deze taak. Deze taak vergt juridische en technische kennis (o.a. de regels inzake netbeheer). Deze kennis is enkel beschikbaar in de directie netbeheer. De enige jurist en de twee ingenieurs in deze directie hebben binnen hun huidige takenpakket evenwel nauwelijks ruimte om deze bijkomende taak inzake geschillenbeslechting op te vangen, zeker indien het over een belangrijk aantal geschillen zou gaan. Bovendien moet opgemerkt worden dat het juridisch gezien niet correct is om een persoon die meegewerkt heeft aan de behandeling van een klacht, daarna ook in te zetten om hetzelfde geschil te beslechten. Dit zou door een andere persoon binnen de VREG moeten gebeuren.



Om een correcte, efficiënte en tijdige dienstverlening inzake informatieverlening en geschillenbeslechting te kunnen bieden is het noodzakelijk om bijkomende capaciteit te voorzien voor de uitvoering van deze taken.

## 2. Strategie

Hieronder wordt de strategie toegelicht die de VREG zal volgen om de bovenstaande risico's aan te pakken.

Deze strategie was de leidraad bij de bepaling van de inzet van de beschikbare mensen en middelen in 2013 (toegelicht in hoofdstuk 3) en bij de bepaling van de concrete actiepunten voor 2013 (in taken en projecten) in hoofdstuk 4.

### ***2.1. Focus op de kerntaken van een regulator***

Het Vlaams Gewest is volgens de derde Europese Elektriciteits- en Gasrichtlijn verplicht om ervoor te zorgen dat de Vlaamse energieregulator beschikt over voldoende mensen en middelen voor de uitvoering van zijn taken.

Indien de Vlaamse Regering niet verzekert dat de VREG kan beschikken over de nodige mensen en middelen voor de uitvoering van de taken die decretaal aan de VREG zijn toegewezen, zal de VREG gedwongen worden zijn beschikbare mensen en middelen prioritair in te zetten voor de uitvoering van zijn kerntaken en/of de uitvoering van bestaande niet-kerntaken stop te zetten.

Onder impuls van de nieuw aangetreden Raad van Bestuur van de VREG werd daarom midden 2012 een strategische oefening opgestart waarbij de kerntaken van de VREG opgelijst werden. Dit resulteerde in het advies van de VREG van 20 juni 2012 inzake de organisatie van het Vlaams energiebeleid.

Deze kerntaken zijn:

- De regulerende taken opgelegd aan energieregulators in de Derde Europese Elektriciteits- en Gasrichtlijn, zoals het toezicht op de naleving van de verplichtingen opgelegd aan netbeheerders en leveranciers, het toezicht op de marktwerking, de monitoring van de kwaliteit van dienstverlening, de goedkeuring van investeringsplannen, het vaststellen of goedkeuren van nettarieven;
- De advisering aan de politiek (o.a. adviezen bij ontwerpwetgeving);<sup>3</sup>
- De informatie- en communicatie in verband met de elektriciteits- en gasmarkt (website, V-test, nieuwsbrieven,...);
- De bemiddeling in klachten tegen netbeheerders;
- Het toezicht op de handel in garanties van oorsprong en de controle op de naleving van de verplichtingen verbonden aan het gebruik van garanties van oorsprong (toezicht op de oorsprong van de geleverde stroom, controle van de fuelmix, ...);
- Het toezicht op de handel in groenestroom- en warmte-krachtcertificaten (steuncertificaten) en de controle op de naleving van de verplichtingen verbonden aan de groenestroom- en warmte-krachtcertificaten (o.a. controle op de naleving van de quotumverplichtingen, opvolgen van de verkoop van steuncertificaten door netbeheerder, toezicht op de

---

<sup>3</sup> De beleidsvoorbereiding van het Vlaams energiebeleid (o.a. opmaken van energiewetgeving) kan geen kerntaak van de VREG zijn, gezien de onafhankelijke rol die de VREG moet spelen ten opzichte van de politieke overheden. Advisering en signalisering van beleidsrelevante punten vanuit de VREG naar de politieke overheid moet wel als kerntaak behouden blijven.

solidarisering van de kosten van deze opkoopverplichting, opvolging van de doorrekening van de kosten van de quotumverplichting aan de afnemers,...).

Niet-regulerende (huidige en toekomstige) taken, met name de behandeling van de groene stroom en warmte-krachtdossiers en de maandelijkse toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong en de bijhorende controles in groenestroom- en WKK-dossiers (hierna afgekort tot "dossierbehandeling inzake groene stroom en WKK") kunnen beter niet (meer) ondergebracht worden bij de VREG.

Dit omwille van volgende redenen:

- Dossierbehandeling is geen regulerende taak van een energieregulator, noch hiermee inhoudelijk verbonden;
- Het gaat om een uitvoerende, vaak administratieve taak, die eerder bij een administratie (of zelfs de netbeheerders, naar analogie met REG-premies) past, dan bij een energieregulator.

Dezelfde redenering is van toepassing op de dossierbehandeling in het kader van de steunverlening voor projecten inzake groene warmte, restwarmte en injectie van biomethaan. Ook deze dossiers kunnen best uitgevoerd worden door een andere instantie dan de regulator.

## ***2.2. Overdracht taken inzake dossierbehandeling inzake groene stroom, groene warmte en WKK***

Om de overdracht van de huidige niet-regulerende taken van de VREG in de praktijk te brengen werden twee strategische projecten opgezet, met instemming van de minister en in overleg met VEA.

Bedoeling is dat beide projecten tegen eind 2013 volledig uitgevoerd zijn en vanaf dat moment de VREG geen taken meer hoeft uit te voeren inzake de dossierbehandeling van groene stroom en WKK.

Het betreft volgende twee strategische projecten:

### **2.2.1. Overdracht klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerders**

Op dit moment moeten eigenaars van zonnepanelen enerzijds een aanvraagdossier voor de toekenning van certificaten indienen bij de VREG, anderzijds moeten zij ook een melding en/of aansluitingsaanvraag voor hun installatie indienen bij de netbeheerder, teneinde deze toe te laten een goed zicht te houden op de installaties aangesloten op zijn net. Beide stappen kunnen best omwille van efficiëntieredenen en om administratieve lasten te verminderen, geïntegreerd worden tot één proces, een uniek loket bij de netbeheerder. Deze zal dan de aanvragen en wijzigingen van installaties behandelen, productie- en injectiemeterstanden opnemen en/of valideren, controles ter plaatse uitvoeren, de uitbetaling doen van de aangekochte certificaten tegen minimumsteun, ...

Alle klantencontacten met de eigenaars van zonnepanelen zullen via de netbeheerder verlopen. De VREG kan zich dan focussen op het toezicht op de uitvoering van deze taken door de netbeheerder en de behandeling van klachten van producenten tegen het verloop van de procedure bij de netbeheerder. Ook de certificaten-databank blijft bij de VREG en is het ook nog steeds de VREG die de certificaten en garanties van oorsprong toekent, weliswaar op basis van gegevens die via de netbeheerder tot bij hem komen.

De nodige voorbereidingen ter creatie van het uniek loket voor PV-eigenaars bij de netbeheerders zijn lopende. Bedoeling is dat dit uniek loket start in de loop van 2013.

De uitvoering van dit project is strategisch zeer belangrijk voor de VREG:

- 1) De VREG kan zich na de uitvoering van dit project meer focussen op zijn controlerende en toezichhoudende taken, met name het toezicht op de uitvoering van deze processen door de netbeheerder. Dit is wel een kerntaak van een energieregulator, in tegenstelling tot de dossierbehandeling van deze PV-dossiers
- 2) Door de verschuiving van (een groot deel van) de werklust, met name deze van de klantencontacten, kan capaciteit vrijgemaakt worden ter versterking van andere cellen en directies:
  - de huidige vier personeelsleden van de cel standaarddossiers zullen geheroriënteerd kunnen worden binnen de VREG: het gaat om 1 celhoofd-A2 en 3 administratieve medewerkers (1 C2 en 2 C1);
  - een halftijds juridisch toezichthouder wordt vrijgemaakt na de overdracht van de PV-dossiers naar de netbeheerders en de overdracht van de expertisedossiers naar VEA (zie 2.2.2)
- 3) De telefonische dossierbehandeling inzake PV zal bij de netbeheerder terechtkomen. De VREG bespaart hierdoor een aanzienlijk bedrag uit aan dienstverlening door 1700, de Vlaamse infolijn. Deze middelen kunnen geheroriënteerd worden. Het uitgespaarde budget van de dienstverlening door 1700 zal grotendeels ingezet worden in het kader van de verdere ontwikkeling, onderhoud en verbetering van de IT-toepassingen en de uitvoering van de IT-inspanningen nodig voor het mogelijk maken van de afstoting van de taken inzake dossierbehandeling inzake groene stroom en WKK.

### **2.2.2. Overdracht van het proces inzake de toekenning van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten aan de VEA**

De individuele behandeling van dossiers inzake groenestroominstallaties of WKK's, en de controle ter plaatse van deze installaties, is tot op heden een taak toegekend aan de VREG. Deze taak is evenwel niet te aanzien als een kerntaak van de energieregulator. Deze taak kan beter uitgevoerd worden binnen de entiteit die instaat voor de berekening van de onrendabele toppen (VEA), aangezien voor deze berekeningen de informatie uit de dossiers cruciaal is. Het lijkt dan ook logisch om deze taak over te dragen aan VEA, met inbegrip van de huidige dossierbehandelaars van de cel expertisedossiers van de VREG en hun kennis ter zake.

Het samenvoegen van de personeelsleden van de VREG die de dossiers van de groene stroom- en warmte-krachtcertificaten behandelen, de personeelsleden van VEA die het groenestroom- en warmte-krachtbeleid vorm geven en de zes nieuw aan te werven personeelsleden voor het observatorium, moet het mogelijk maken om efficiëntiewinsten te boeken en daardoor de extra werklust op te vangen zoals meegebracht door de recente wijzigingen aan de regelgeving.

De voorbereidingen van deze integratie zijn ondertussen opgestart en moeten volledig afgelopen zijn tegen 1 januari 2014. Het jaar 2013 zal een transitiejaar zijn, waarin deze overdracht voorbereid wordt.

De uitvoering van dit project betekent concreet dat de personeelsleden van de cel expertisedossiers van de VREG volledig overgedragen worden naar VEA, met inbegrip van de dossiers, data en IT-toepassingen die zij nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

De toekomstige taak inzake de dossierbehandeling van projecten inzake groene warmte, restwarmte en biomethaan injectie, zal in diezelfde filosofie ook toegewezen moeten worden aan VEA in plaats van aan de VREG.

### **2.2.3. Taakverdeling afspreken met VEA inzake taken rond groene stroom, warmtekrachtkoppeling en groene warmte in 2013**

Wat onze activiteiten rond groene stroom en WKK betreft, zal de focus in 2013 gelegd worden op:

- de voorbereiding van de overdracht van de dossierbehandeling van deze dossiers aan de netbeheerders en VEA, die ten laatste zal plaats vinden op 1 januari 2014;
- de tijdige behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, wijzigingsdossiers, herkeuringsdossiers en de tijdige maandelijkse toekenning van deze certificaten, in lijn met de engagementen aangegaan in de beheersovereenkomst;
- het implementeren van de nieuwe regelgeving inzake steunverlening voor groene stroom en WKK, zowel in nieuwe als bestaande dossiers, als in de IT-processen in de certificatedatabank;
- het maken van afspraken rond een voor VREG en VEA haalbare taakverdeling rond alle andere taken en projecten inzake groene stroom, warmtekracht en groene warmte.

De impact van de nieuwe wetgeving op het aantal te behandelen groene stroom en WKK-dossiers is onduidelijk. Eind 2012 is er een aanzienlijke stijging van het aantal te behandelen dossiers. Om de gestegen werklast op te vangen werd tussen VREG en VEA afgesproken dat één VTE van VEA gedurende 2013 ingezet wordt bij de VREG om het gestegen aantal te behandelen dossiers te behandelen en de overdracht van de behandeling van deze dossiers van VREG naar VEA tegen 1 januari 2014 in goede banen te leiden.

Er kan echter verwacht worden dat er in 2013 weinig tot geen capaciteit bij de VREG zal overblijven om de controles inzake de groenestroom- en warmtekrachtdossiers te versterken. Deze controles, inclusief de controle op de duurzaamheidscriteria zullen na de overdracht van de dossierbehandeling van de expertisedossiers van de VREG naar VEA, ook vanaf 1 januari 2014 bij VEA terecht komen. Door de overdracht kunnen er wel efficiëntiewinsten worden geboekt, maar vraag is of deze voldoende zijn. Dit blijft dus een kritisch punt.

Inzake de controle van de duurzaamheidscriteria, zullen wel nog concrete acties gezet worden in 2013. Via de inzet in 2013 van 1 VTE met een contract met beperkte duur (tot eind 2013) en gefinancierd via Europese middelen via de deelname van de VREG aan het project Biograce II, zal gepoogd worden volgende twee doelstellingen te bereiken:

- Door de deelname aan het project Biograce II verwachten we sneller (door kennisvoordeel en zicht op concrete aanpak controles) over te kunnen gaan tot de implementatie van de duurzaamheidscriteria voor vaste biomassa, zodra/indien Europa hiertoe beslist. Het project BioGrace II heeft als hoofddoel om een Europese geharmoniseerde aanpak en een praktische tool te ontwikkelen voor de broeikasgasemissies voor vaste en gasvormige biomassa. In het project BioGrace ([www.biograce.net](http://www.biograce.net)) gebeurde dit reeds voor de vloeibare biomassa en biobrandstoffen;
- Anderzijds zal deze VTE ook kunnen ingezet worden voor de praktische implementatie van de controle op de duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa, die reeds sinds 2011 van toepassing zijn in het Vlaams Gewest.

Inzake groene warmte, gaat de VREG ervan uit dat deze taak niet meer toegewezen zal worden aan de VREG. De expertise nodig voor de behandeling van groene warmtedossiers zit voor wat de VREG betreft, bij de dossierbehandelaars van de cel expertisedossiers. Deze personen zullen echter vanaf 1 januari 2014 ondergebracht worden bij VEA. De toewijzing van deze taak aan VEA is dan ook logisch.

De op te nemen taken in 2013 zullen tussen VREG en VEA onderling verdeeld worden en zo goed als mogelijk uitgevoerd worden. Er wordt wel voorzien in de verdere ontwikkeling door de VREG van het elektronisch aanvraagformulier en databank die voor de behandeling van de groenewarmtedossiers werden uitgewerkt in 2012. Na de goedkeuring van het besluit groene warmte kunnen deze IT-

projecten gefinaliseerd en operationeel worden gemaakt. Hiervoor zijn de nodige IT-middelen voorzien.

### **2.3. Focus op implementatie nieuwe wetgeving i.v.m. hervorming certificatenstelsel en versterken van de directie marktwerking hiertoe**

De werking van de directie marktwerking staat momenteel enorm onder druk en dit vooral als gevolg van:

- de nood tot implementatie van een aantal nieuwe taken in het kader van de implementatie van de nieuwe wetgeving inzake de hervorming van het certificatenstelsel en het aanzienlijk complexer worden van een aantal taken van deze directie in dat kader (o.a. quotumberekeningen en vrijstellingen in het kader van de certificatenverplichtingen, toezicht op banking door de netbeheerders, toezicht op de aanrekening van de kosten van de certificatenverplichting door de leveranciers);
- het vertrek eind 2012 van een ervaren medewerker van deze directie, gecombineerd met het inwerken van een nieuwe medewerker ter vervanging van deze medewerker;
- een stijgend aantal leveranciers, wat leidt tot stijgend aantal te contacteren en te controleren partijen.

Dit maakt dat er in 2013 maatregelen genomen moeten worden om de goede werking van de directie marktwerking te verzekeren. Enerzijds zullen een aantal projecten bijgestuurd worden (lees: op lager pitje gezet worden) en anderzijds gebeuren er heroriënteringen van mensen en middelen om de capaciteit van de directie te versterken.

De projecten van de directie marktwerking die worden bijgestuurd zijn:

- De organisatie van het Beleidsplatform via twee werkgroepen en een plenair forum wordt aangepast. De focus zal in de toekomst gelegd worden bij de activiteiten die gelinkt zijn aan een slim gebruik van de netten. Wel zal in het Beleidsplatform blijvend gerapporteerd worden over twee aspecten van de slimme meter die raken aan de consument en de markt, met name de omzetting van de Europese richtlijn energie-efficiëntie (artikels i.v.m. energiemeters en informatie op de factuur) en het Data Privacy Impact Assessment dat op vraag van Europa zal moeten worden opgesteld. Daarnaast wordt ook gerapporteerd over de opvolging van het proefproject en o.a. over de bijkomende analyses die de VREG zal maken op basis van de vragen die werden gesteld naar aanleiding van het debat in de Commissie Energie van het Vlaams Parlement in 2012.
- De VREG had een grondige herwerking van de V-test gepland. Het maandelijks updaten van de V-test, de controles hierop en het toezicht op de prijzen in het algemeen vergt reeds 1 VTE binnen de VREG. Meer capaciteit vrijmaken binnen de VREG voor de herwerking van de V-test, kan niet zonder andere taken uit het ondernemingsplan te laten vallen. Daardoor zijn we genooddaakt om eerder te gaan voor een geleidelijke implementatie van de "guidelines of good practices" rond prijsvergelijkingssites van de Europese koepel van energieregulators.

De werking van de directie marktwerking zal verder als volgt versterkt worden:

- Er zal in de loop van 2013 (na de overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerder) een administratieve medewerker van de cel standaarddossiers verschoven worden naar deze cel, ter ondersteuning van de B1-functie die binnen deze directie instaat voor het beheer van de gegevens van openbaardienstverplichtingen en statistieken.

- Er zal een tijdelijke medewerker aangetrokken worden (van eind 2012 tot midden 2013) ter ondersteuning van de andere personeelsleden van deze directie, die dan meer kunnen focussen op de implementatie van de nieuwe wetgeving (oa. nieuwe quotumberekeningen en vrijstellingen, omruilactie netbeheerders,...) en de inloop van de nieuwe toezichthouder marktwerking die begin 2013 start (ter vervanging van een ervaren toezichthouder die de VREG verlaat).
- Via interne verschuivingen zal een nieuwe functie "procesmanager" gecreëerd worden, deze zal initiatieven kunnen nemen inzake IT-automatisaties en verbeteringen aan het handelsgedeelte van de certificatedatabank, waarvoor momenteel te weinig capaciteit aanwezig is binnen de directie marktwerking.

#### **2.4. Versterking processen inzake informatieverlening en geschillenbeslechting**

Zoals hierboven reeds toegelicht zorgt de gestegen naamsbekendheid van de VREG en zeker van de V-test, in combinatie met de toegenomen aandacht voor de kosten van het energieverbruik, ervoor dat de cel informatie en communicatie van de VREG onder druk komt.

Binnen deze cel werd ook een gebrek aan juridische ondersteuning van het proces klachtenbehandeling en behandeling van geschillen tegen de netbeheerder ervaren. Deze moet nu ingewonnen worden bij de juristen van de directie marktwerking en netbeheer, afhankelijk van het onderwerp. We voelen aan dat de VREG meer structurele acties zou kunnen ondernemen als deze taak geconcentreerd zou zijn bij één persoon.

Volgende verschuivingen zullen daarom in de loop van 2013 gebeuren ter versterking van de cel informatie en communicatie:

- In de loop van 2013 (na de overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerder) zal een administratieve medewerker van de cel standaarddossiers verschoven worden naar deze cel. Deze functie zal de B1-functies die binnen deze cel instaan voor de telefonische behandeling van vragen, uitvoering van een V-test, klachtenbehandeling en allerlei communicatie-acties ondersteunen.
- De juridisch toezichthouder van de huidige directie groene stroom en WKK-dossiers zal uiterlijk op 1 januari 2014 ondergebracht worden in de directie beleids- en organisatieondersteuning, met als taak de juridische advisering binnen de VREG (o.a. in boeteprocedures en rechtszaken), en met name ook de coördinatie van de klachtenbehandeling en geschillenbeslechting door de VREG.

### 3. Beschikbare mensen en middelen 2013

#### 3.1. Begroting 2013

##### 3.1.1. Ontvangsten

<b>ONTVANGSTEN (k.euro)</b>			
<b>ESR code</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
0821	Overgedragen saldo	143	144
4610	Dotatie	4.401	4.246
<b>Totaal ontvangsten</b>		<b>4.544</b>	<b>4.390</b>

##### 3.1.2. Uitgaven

<b>UITGAVEN (k.euro)</b>				
<b>ESR code</b>	<b>COFOG</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>0322</b>	<b>00000</b>	<b>Over te dragen overschot van het boekjaar</b>	<b>143</b>	<b>144</b>
1111	04300	Eigenlijke lonen	2.063	1.990
1120	04300	Sociale verzekeringspremies	509	517
1131	04300	Overige sociale lasten	254	278
1140	04300	Lonen in natura	25	26
<b>11</b>	<b>04300</b>	<b>Personeelskosten</b>	<b>2.851</b>	<b>2.811</b>
1211	04300	Algemene werkingskosten andere sectoren	1.148	1.146
1221	04300	Algemene werkingskosten binnen de overheid	33	46
1222	04300	Huurgelden binnen de overheid	176	184
<b>12</b>	<b>04300</b>	<b>Werkingskosten</b>	<b>1.357</b>	<b>1.376</b>
7422	04300	Investerings niet verdeeld	193	59
<b>74</b>	<b>04300</b>	<b>Patrimoniale kosten</b>	<b>193</b>	<b>59</b>
<b>Totaal uitgaven</b>			<b>4.544</b>	<b>4.390</b>

De middelen van de VREG dalen in totaal met 155.000 euro ten opzichte van 2012:

- De daling is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de afbouw van de middelen bestemd voor de ontwikkeling van de databank met betrekking tot de steunregeling voor nuttige groene warmte
- De uitgaven met betrekking tot de personeelskosten voor de tewerkstelling van 31,30 VTE in 2013 (32,30 VTE in 2012) bedragen 2.811.000 euro, namelijk 3 medewerkers aan 50%, 1 medewerker aan 80% en 29 medewerkers aan 100%, in totaal 33 personen (34 in 2012).
- De ruimte voor de werkingskosten bedraagt bijgevolg 1.376.000 euro en het budget voor investeringen 59.000 euro. De verdeling van deze uitgaven is een oefening waarbij rekening gehouden wordt met de uitgaven voor de dagelijkse werking, contractuele verbintenissen en de uitvoering van de strategische organisatie doelstellingen. Quasi de helft van de uitgaven met betrekking tot de werking zijn vaste kosten.

### 3.2. Personeel

#### 3.2.1. Personeelssituatie

De personeelssituatie op 1 januari 2013 ziet er als volgt uit:

	Aantal personen	VTE
A3	1	1,00
A2 (directeur)	3	3,00
A2	14	13,00
A1	3	3,00
B1	6	5,30
C2	2	1,80
C1	6	5,10
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>32,20</b>

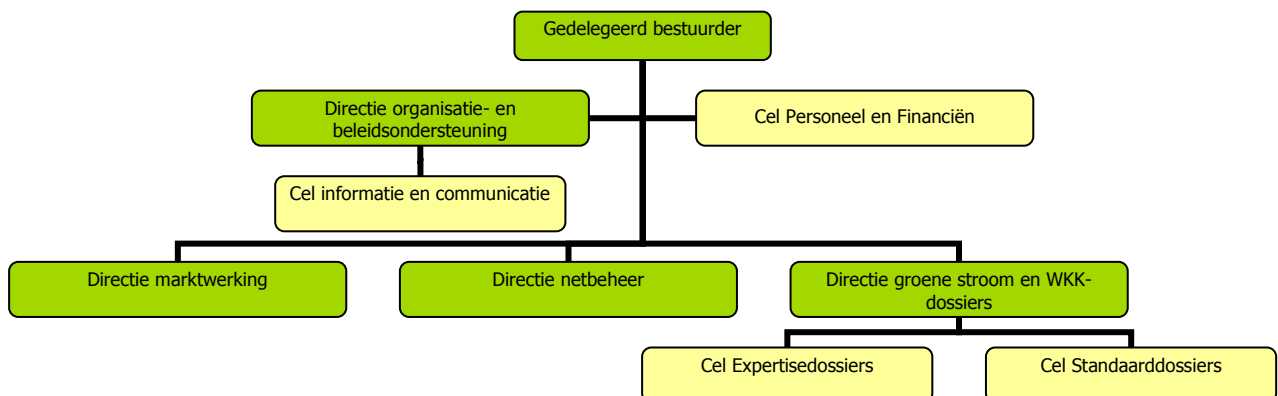
Hierbij is inbegrepen:

- een vervangingscontract voor een secretariaatsmedewerker (0,5 VTE) vanaf 1 januari 2013 tot 30 juni 2013;
- een tijdelijk contract voor een junior toezichthouder marktwerking (1 VTE) dat eindigt op 30 juni 2013.

Bij de opmaak van de begroting 2013 werd uitgegaan van 31,30 VTE of 33 medewerkers. Dit zal ook de situatie zijn op 1 juli 2013, na afloop van de hogervermelde tijdelijke contracten.

#### 3.2.2. Organisatiestructuur en inzet personeel

Sinds 1 april 2010 hanteert de VREG onderstaande organisatiestructuur:



Deze organisatiestructuur is als volgt ingevuld op 1 januari 2013:

De **directie organisatie- en beleidsondersteuning** 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 eveneens in voor de website, de nieuwsbrief en alle andere communicatieacties door de VREG en de samenwerking met de federale ombudsdienst voor energie.

Voor de bemanning van deze directie zet de VREG momenteel 4,3 VTE in:

0,5 VTE	Directeur (A2 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisatiebeheersing- en ontwikkeling</li> <li>- Coördinatie adviesverlening en werking directie</li> <li>- Secretaris raad van bestuur</li> </ul>
1 VTE	IT-verantwoordelijke (A1 - statutair)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opvolging IT hard- en software</li> <li>- Opvolging IT-toepassingen en –dienstverleners (o.a. website, certificatedatabank, statistiekendatabank, DMS, ...)</li> </ul>
1 VTE	Celhoofd informatie en communicatie VREG (A2 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coördinatie werking cel</li> <li>- Interne en externe communicatieacties in samenwerking met extern communicatiebureau</li> <li>- Behandeling van klachten tegen de VREG</li> <li>- Samenwerking met federale Ombudsdienst voor energie</li> <li>- Opvolging behandeling telefonische oproepen door de Vlaamse infolijn (1700)</li> </ul>
1,8 VTE	Medewerker informatie- en communicatie VREG (B1 - statutair)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beheer website, intranet en nieuwsbrief</li> <li>- Behandelen van vragen van burgers en bedrijven i.v.m. de elektriciteits- en gasmarkt</li> <li>- Behandelen van klachten van burgers en bedrijven tegen netbeheerders en leveranciers in de vrijgemaakte energiemarkt</li> <li>- Administratieve ondersteuning geschillenbeslechting door de VREG</li> </ul>

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 facility beheer.

Voor de bemanning van deze directie zet de VREG 3,6 VTE in:

1 VTE	Celhoofd (B1 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begroting</li> <li>- Financiën</li> <li>- Opvolging extern boekhoudkantoor</li> <li>- Overheidsopdrachten</li> <li>- Verzekeringen</li> <li>- Facility</li> </ul>
0,5 VTE	Assistent-personeelsadministratie (B1 – contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intern en extern aanspreekpunt voor personeelsadministratie</li> <li>- Opvolging loonberekening en personeelsadministratie door externe dienstverlener (MOD LNE/Vlimpers)</li> </ul>
2,1 VTE	Secretariaatsmedewerker (1,6 C1 – statutair en 0,5 C1 - vervangingscontract)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Algemeen secretariaat</li> <li>- Verwerking inkomende en uitgaande post</li> <li>- Onthaal van bezoekers</li> </ul>

	van 1/1/2013 tot 29/6/2013)	- Bestelling catering, reservaties vergaderzalen,...
--	-----------------------------	--

De kerntaak van de **directie netbeheer** is de kennisopbouw over, de regulering van 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 bezig met volgende specifieke aangelegenheden:

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

Voor de werking van de directie netbeheer wordt 4 VTE ingezet:

1 VTE	Directeur (A2 - contractueel)	- Coördinatie werking directie - Coördinator slimme netten en slimme meters
1 VTE	Juridisch toezichthouder (A2 - contractueel)	- Juridische ondersteuning directie - Geschillenbeslechting en behandeling klachten van afnemers tegen hun netbeheerder - Opvolging onafhankelijkheid netbeheerder - Opvolging problematiek aansprakelijkheid netbeheerder - Opvolging aanvragen tot goedkeuring aanleg directie lijnen en gesloten distributiesystemen
1 VTE	Technisch toezichthouder elektriciteit (A2 - contractueel)	- Toezicht netbeheer elektriciteitsnetten - Goedkeuring investeringsplannen elektriciteit - Opvolging problematiek slimme meters (debat over functionaliteiten van de meter) - Behandeling klachten van afnemers en producenten tegen hun elektriciteitsnetbeheerder - Behandelen van vragen van burgers en bedrijven i.v.m toegang tot en aansluiting op het elektriciteitsdistributienet
1 VTE	Technisch toezichthouder aardgas (A2 - contractueel)	- Toezicht netbeheer gasnetten - Goedkeuring investeringsplannen aardgas - Behandeling klachten van afnemers en producenten tegen hun aardgasnetbeheerder - Voorbereiding overdracht tariefbevoegdheid

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

- 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 warmte-kranchcertificaten en in garanties van oorsprong
- de controle op de correcte uitvoering van de openbaredienstverplichtingen door energieleveranciers en netbeheerders.

Voor de goede werking van de directie marktwerking wordt 6,5 VTE ingezet:

1 VTE	Directeur (A2 – contractueel)	- Coördinatie werking directie - Contacten met Europese regulatoren (CEER)
1 VTE	Toezichthouder (A2 – contractueel)	- Maandelijkse verwerking van de rapporteringen nodig voor de update van de V-test en controle hierop - Opvolging en analyse prijsevoluties
1 VTE	Toezichthouder (A2 – contractueel)	- Opvolging aspecten marktwerking i.v.m. slimme meters - Kosten-batenanalyse slimme meters - Controle naleving openbaredienstverplichtingen (quotum, solidarisering inkoopverplichting,...)
1 VTE	Toezichthouder (A2 – contractueel)	- Juridische ondersteuning directie bij o.a. controle openbaredienstverplichtingen, opleggen boetes,... - Consumentenaspecten (o.a. toezicht op marktprocessen zoals verhuis en switch, opvolging aspecten impact slimme meters op consument,...)
1 VTE	Toezichthouder (A2 – contractueel)	- Toezicht op de leveranciers en toekenning leveringsvergunningen - Controle naleving sociale openbaredienstverplichtingen - Opmaak en analyse sociale statistieken - Marktstatistieken: opmaak en analyse (o.a. maandelijkse statistieken, marktrapport, marktmonitor,...) - Bevragingen burgers en bedrijven i.v.m. energiemarkt
0,5 VTE	Toezichthouder (A2 – contractueel)	- Opvolging certificatenmarkten - In- en uitvoer van garanties van oorsprong - Maandelijkse controle voorlegging garanties van oorsprong - Statistieken groenestroom- en warmte-kranchcertificaten - Controle naleving openbaredienstverplichtingen (verkoop van GSC en WKC door netbeheerders, brandstofmix, doorrekening kosten quotumverplichting)
1 VTE	Assistent toezichthouder (B1 – contractueel)	- Ondersteuning bij de opmaak van statistieken/beheer van de rapporteringen - Ondersteuning bij de controle van openbaredienstverplichtingen

Tijdens de eerste helft van 2013 wordt ook een extra VTE (niveau A1) ingezet ter ondersteuning van de toezichthouders in deze cel (tijdelijk contract met einddatum 29 juni 2013).

De **directie groenestroom- en warmte-krachtdossiers** houdt zich bezig met het toekennen van de groenestroom- en warmte-krachtcertificaten voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmte-krachtkoppeling, evenals de bijhorende warmte-krachtbesparing, in het Vlaams Gewest.

Specifiek staat deze directie in voor:

- de behandeling van aanvragen tot toekenning van deze certificaten
- de (meestal maandelijkse) toekenning van certificaten aan installaties wiens aanvraag werd goedgekeurd
- de opvolging van deze dossiers (o.a. beoordeling van 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, beoordeling van heraudits van biobrandstoffen...)

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 meer complexere dossiers inzake de toekenning van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten (het gaat momenteel vooral om alle dossiers i.v.m. warmte-krachtkoppeling en de dossiers van de productie-installaties die elektriciteit produceren uit alle hernieuwbare energiebronnen, met uitzondering van zonne-energie).
- De cel **standaarddossiers**: houdt zich bezig met de dossiers waarvan de behandeling reeds in grote mate werd geautomatiseerd en/of gestandaardiseerd, met name de dossiers van PV-installaties..

In deze directie worden 11,8 VTE ingezet, op volgende wijze:

<b>Directie groene stroom en WKK-dossiers (11,8 VTE)</b>		
0,5 VTE	Directeur Groene stroom en WKK-dossiers (A2-contractueel)	- Aansturing celhoofden
0,5 VTE	Juridisch toezichthouder (A2 - contractueel)	- Juridische ondersteuning van de cel standaarddossiers en expertisedossiers (o.a. bij opmaak beslissingen tot toekenning GSC of WKC, interpretatie en implementatie nieuwe wetgeving, bij behandeling vragen en klachten,...)
<b>Cel standaarddossiers (zonnepanelen)</b>		
1 VTE	Celhoofd (A2 contractueel)	- Coördinatie werking cel standaarddossiers - Procesmanagement toekenning GSC voor PV-installaties - Automatisatieprojecten - Overleg met belanghebbenden (netbeheerders, PV-installateurs, keurders)
0,8 VTE	Dossierbehandelaar standaarddossiers (C2 - statutair)	- Behandeling aanvragen grote PV-installaties (> 10 kW) - Complexere vragen en klachten ivm vragen, klachten en bijkomende informatie van bestaande en nieuwe eigenaars van PV-installaties < 10 MW
2 VTE	Assistent dossierbehandelaar standaarddossiers (C2 – 1 VTE statutair + 1 VTE contractueel)	- Behandeling aanvragen kleine PV-installaties (< 10 MW, voorzover niet automatisch goedgekeurd) - Behandeling vragen, klachten en bijkomende informatie van bestaande en nieuwe eigenaars van PV-installaties

<b><i>Cel expertisedossiers (WKK-installaties, groenestroominstallaties (excl. PV))</i></b>		
1 VTE	Celhoofd expertisedossiers groene stroom en wkk (A2 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coördinatie werking cel</li> <li>- Procesmanagement toekenning GSC en WKC (excl. PV)</li> <li>- Automatisatieprojecten</li> <li>- Coördinatie opmaak en actualisatie behandelingskader dossierbehandeling</li> <li>- Controle dossierbehandeling</li> <li>- Overleg met belanghebbenden (producenten, netbeheerders, keurders, biobrandstofleveranciers)</li> </ul>
1 VTE	Toeziethouder expertisedossiers (A2 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandeling complexe WKK-dossiers (aanvragen, herkeuringen, wijzigingen)</li> <li>- Opmaak en actualisatie behandelingskader WKK-dossiers</li> <li>- Overleg met belanghebbenden over behandelingskader WKK-dossiers (sector WKK, netbeheerders, keurders)</li> </ul>
1 VTE	Toeziethouder expertisedossiers (A2 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandeling complexe groenestroomdossiers (aanvragen, herkeuringen, wijzigingen)</li> <li>- Opmaak en actualisatie behandelingskader groenestroomdossiers</li> <li>- Overleg met belanghebbenden over dossierbehandeling groenestroomdossiers (sector GS, netbeheerders, keurders, biobrandstofleveranciers)</li> </ul>
1 VTE	Dossierbehandelaar expertisedossiers (A1 - contractueel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandeling minder complexe WKK- en groenestroomdossiers (aanvragen, herkeuringen, wijzigingen)</li> <li>- Opmaak behandelingskader micro-WKK-dossiers</li> <li>- Overleg met belanghebbenden micro-WKK (sector micro-WKK, netbeheerders, keurders, biobrandstofleveranciers)</li> </ul>
2 VTE	Assistent behandelaar expertisedossiers (B1 en C2 - statutair)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanmaak rapporteringsmodellen en verwerking gerapporteerde cijfers ivm maandelijkse toekenning van certificaten</li> <li>- Communicatie: behandeling algemene vragen en onderhoud van de website</li> <li>- Assisteren bij de dossierbehandeling van de minder complexe WKK- en groenestroomdossiers</li> <li>- Controles op gerapporteerde cijfers</li> </ul>
1 VTE	Administratief medewerker expertisedossiers (C1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administratieve ondersteuning cel</li> </ul>

Hiernaast wordt in deze cel ook een medewerker van VEA ingezet in het kader van een project inzake wissellereen.

### ***3.3. Interne verschuivingen en inzet van tijdelijke medewerkers in 2013***

De werking van de **directie marktwerking** wordt in 2013 als volgt versterkt:

- er zal in de loop van 2013 (na de overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerder) een administratieve medewerker van de cel standaarddossiers verschoven worden naar deze cel, ter ondersteuning van de B1-functie die binnen deze directie instaat voor het beheer van de gegevens van openbaredienstverplichtingen en statistieken.

- er zal een tijdelijke medewerker aangetrokken worden (van eind 2012 tot midden 2013) ter ondersteuning van de andere personeelsleden van deze directie, die dan meer kunnen focussen op de implementatie van de nieuwe wetgeving (oa. nieuwe quotumberekeningen en vrijstellingen, omruilactie netbeheerders,...) en de inloop van de nieuwe toezichthouder marktwerking die begin 2013 start (ter vervanging van een ervaren toezichthouder die de VREG verlaat).
- de nieuwe functie procesmanager (ontstaan door heroriëntering celhoofd standaarddossiers) zal initiatieven kunnen nemen inzake IT-automatisaties en verbeteringen aan het handelsgedeelte van de certificatedatabank, waarvoor momenteel te weinig capaciteit aanwezig was binnen de directie marktwerking.

Een andere directie die onder druk staat binnen de VREG is de **directie beleids- en organisatieondersteuning**, met name op volgende vlakken:

- de IT-projecten en IT-toepassingen van de VREG zijn te omvangrijk en talrijk geworden om door één IT-verantwoordelijke opgevolgd te kunnen worden; tevens moet meer aandacht besteed kunnen worden aan de relatie tussen de processen naar de VREG en de IT-toepassingen van de VREG.
- de VREG ontvangt sinds begin 2012 steeds meer en meer vragen van het publiek met betrekking tot de energiemarkt. Waar de cel informatie en communicatie in heel 2011 zo'n 2.500 schriftelijke vragen ontving, zijn dat er eind oktober 2012 al 3.600. Daarnaast is ook het aantal telefoons spectaculair gestegen, met uitschieters in april en sinds september (federale campagne "Durf vergelijken"). De gestegen naamsbekendheid van de VREG en zeker van de V-test, en de toegenomen aandacht voor de kosten van het energieverbruik, zorgt dat de cel informatie en communicatie van de VREG onder druk komt.
- binnen deze cel werd ook een gebrek aan juridische ondersteuning van het proces klachtenbehandeling en behandeling van geschillen tegen de netbeheerder ervaren. Deze moet nu ingewonnen worden bij de juristen van de directie marktwerking en netbeheerder, afhankelijk van het onderwerp. We voelen aan dat de VREG meer structurele acties zou kunnen ondernemen als deze taak geconcentreerd zou zijn bij één persoon.

Volgende verschuivingen gebeuren ter versterking van deze directie:

- het celhoofd standaarddossiers zal ondergebracht worden in deze directie in een nieuwe functie, procesmanager. Doel is dat deze functie in zal staan voor de aansturing van de IT-dienstverlener die werkt aan de certificatedatabank en met name automatisatie- en verbeterprojecten uitwerkt voor de processen verbonden aan de certificatedatabank, en later ook de andere databanken en data van de VREG. Deze nieuwe functie zal dus in eerste instantie ondersteuning verlenen aan de directie marktwerking.
- de juridisch toezichthouder van de huidige directie groene stroom en WKK-dossiers zal ondergebracht worden in de directie beleids- en organisatieondersteuning, met als taak de juridische advisering binnen de VREG o.a. in boeteprocedures en rechtszaken, en zal ook instaan voor de coördinatie van de klachtenbehandeling en geschillenbeslechting door de VREG.
- in de loop van 2013 (na de overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerder) zal een administratieve medewerker van de cel standaarddossiers verschoven worden naar deze cel. Deze functie zal de B1-functies die binnen deze cel instaan voor de telefonische behandeling van vragen, uitvoering van een V-test, klachtenbehandeling en allerlei communicatie-acties ondersteunen.

De derde administratieve kracht die vrijgemaakt wordt in het kader van het project inzake de overdracht van het klantenbeheer van de PV-dossiers aan de netbeheerder zal vanaf midden 2013 worden toegewezen aan het algemeen secretariaat van de VREG, ter vervanging van een tijdelijke medewerker wiens contract dan afloopt.

Eind 2013 moeten al deze personeelsbewegingen volledig rond zijn. Vanaf 1 januari 2014 zal de VREG dan opereren in de nieuwe structuur VREG 3.0, met drie directies:

- een directie netbeheer
- een directie marktwerking
- een directie beleids- en organisatieondersteuning

### 3.4. Verdeling van de middelen en personeel van de VREG in 2013 over de doelstellingen van de VREG

Doelstellingen	totaal # VTE per doelstelling	Totaal (€)	Aandeel in totaal	Vershil tov 2012
<b>SOD 1 De VREG wil bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking (SOD 1).</b>	<b>4,32</b>	<b>626.034,89</b>	<b>15,03%</b>	<b>4,72%</b>
OOD 1.1. De VREG zorgt voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en gasmarkt correct en efficiënt te doen werken (= "marktmodel") en hij zorgt voor een aanpassing van deze regels om in te kunnen spelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	0,97	116.080,76	2,79%	-0,50%
OOD 1.2. De VREG zorgt ervoor dat er enkel betrouwbare en bekwaame leveranciers van elektriciteit en aardgas actief zijn op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt .	0,44	49.907,53	1,20%	0,12%
OOD 1.3. De VREG zorgt ervoor dat de naleving van de openbaardienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders wordt gecontroleerd	2,01	215.396,72	5,17%	2,51%
OOD 1.4. De VREG bevordert de efficiëntie en transparantie van de markt in groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten (steuncertificaten) en garanties van oorsprong	0,89	244.649,88	5,88%	2,60%
<b>SOD 2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot verbruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net".</b>	<b>4,53</b>	<b>596.855,46</b>	<b>14,33%</b>	<b>-1,95%</b>
OOD 2.1. De VREG zorgt ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd	1,86	243.210,08	5,84%	-0,45%
OOD 2.2. De VREG oefent toezicht uit op de onafhankelijkheid van de netbeheerder, de kwaliteit van diens beheer van het net en diens dienstverlening	1,24	162.460,91	3,90%	-0,47%
OOD 2.3. De VREG begeleidt de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net	1,43	191.184,48	4,59%	-1,03%
<b>SOD 3. De VREG wil het kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en deze kennis ten dienste stellen van de actoren op de Vlaamse energiemarkt enerzijds en de Vlaamse overheid bij de bepaling van haar energiebeleid anderzijds.</b>	<b>3,75</b>	<b>579.835,50</b>	<b>13,92%</b>	<b>-1,80%</b>
OOD 3.1. De VREG zorgt voor monitoring en transparantie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest	1,97	343.259,12	8,24%	-2,77%
OOD 3.2. De VREG bouwt kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en gasmarkt	0,51	64.919,00	1,56%	1,11%
OOD 3.3. De VREG zorgt voor advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt	1,27	171.657,39	4,12%	-0,14%
<b>SOD 4 De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. 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.</b>	<b>5,55</b>	<b>703.870,14</b>	<b>16,90%</b>	<b>2,48%</b>
OOD 4.1. De VREG informeert over de mogelijkheden van de energiemarkt	3,04	462.374,79	11,10%	0,53%
OOD 4.2. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte behandeling van vragen en problemen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse energiemarkt	2,51	241.495,35	5,80%	1,95%
<b>SOD 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.</b>	<b>11,83</b>	<b>1.462.152,61</b>	<b>35,11%</b>	<b>-3,90%</b>
OOD 5.1. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten	8,93	1.143.418,91	27,46%	-4,18%
<i>standaarddossiers</i>	2,25	417.427,71	10,02%	-5,05%
<i>expertisedossiers</i>	6,68	725.991,19	17,43%	0,87%
OOD 5.2. De VREG waarborgt de kwaliteit en transparantie bij de toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong	2,90	318.733,70	7,65%	0,27%
<i>standaarddossiers</i>	0,86	102.368,33	2,46%	-0,55%
<i>expertisedossiers</i>	2,05	216.365,37	5,20%	0,82%
<b>SOD 6. De VREG wil zijn organisatie en werking steeds versterken, teneinde zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren</b>	<b>1,33</b>	<b>195.251,39</b>	<b>4,69%</b>	<b>0,46%</b>
OOD 6.1. De VREG wil de maturiteit van zijn organisatie verbeteren door een verbetertraject op te zetten	0,88	137.215,20	3,30%	0,52%
OOD 6.2. De VREG wil meetbare efficiëntiewinsten bij de uitvoering van zijn kerntaken door een verbetertraject op te zetten	0,44	58.036,19	1,39%	-0,05%
<b>Totaal</b>	<b>31,30</b>	<b>4.164.000,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1,86%</b>
<b>Steenregeling nuttige groene warmte</b>	<b>0,00</b>	<b>82.000,00</b>		<b>-48,10%</b>
<b>Totaal uitgaven 2013</b>	<b>31,30</b>	<b>4.246.000,00</b>		<b>-3,52%</b>

Het totale aantal VTE per doelstelling in bovenstaande tabel bevat niet alleen de VTE die ingezet worden om de betrokken doelstelling te bereiken, maar ook de VTE uit de cel personeel en financiën en de directie beleids- en organisatieondersteuning die niet specifiek toegekend kunnen worden aan één doelstelling en die versleuteld worden over alle doelstellingen (op basis van aantal ingezette VTE per doelstelling).

In vergelijking met de cijfers van 2012 (zie ook het VREG ondernemingsplan 2012) valt het volgende op:

- Het aandeel van de toegekende middelen voor de eerste SOD (betere marktwerking) stijgt sterk van 10,32% van het budget van de VREG in 2012 naar 15,03% van het budget in 2013. Dit door de inzet van extra capaciteit voor de bijkomende controles en taken die de VREG moet uitvoeren in het kader van de recente wetswijzigingen aan het systeem van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze evolutie is in lijn met de strategie van de VREG om sterker in te zetten op zijn kerntaken als regulator.



- De daling van het aandeel van het budget ingezet voor de tweede strategische doelstelling (efficiënt netbeheer) van 16,29% in 2012 naar 14,33% in 2013 is te verklaren door minder capaciteit in te zetten voor de werkzaamheden in het kader van het beleidsplatform slimme netten, maar vooral door de (meer met de realiteit overeenkomende) toewijzing van een deel van de capaciteit van de directie netbeheer aan het proces behandeling van klachten tegen de netbeheerder en geschillenbeslechting.
- Deze laatste verschuiving draagt bij aan de verhoging van de ingezette middelen voor de vierde doelstelling (informatieverlening en klachtenbehandeling). De keuze om de cel informatie en communicatie te versterken met een extra medewerker voor het behandelen van vragen en klachten is een tweede belangrijk element dat leidt tot de stijging van het aandeel voor deze doelstelling in het budget van de VREG.
- Het budget voorzien voor de vijfde doelstelling (garanderen van milieuvriendelijke stroom) daalt van 39,02% naar 35,11% in 2013. Deze daling van de middelen moet gerealiseerd kunnen worden door de overdracht van de PV-dossiers van de VREG naar de netbeheerders in de loop van 2013.

## 4. Doelstellingen, projecten en taken

De VREG heeft zes strategische organisatiedoelstellingen, telkens opgedeeld in een aantal operationele organisatiedoelstellingen. Deze organisatiedoelstellingen zijn ook opgenomen in de Beheersovereenkomst voor de periode 2011-2015.

In voorliggend ondernemingsplan wordt toegelicht op welke manier de VREG zal werken aan de realisatie van deze doelstellingen in 2013, met name welke projecten en taken we in 2013 zullen uitvoeren.

### 4.1. Een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt

**Strategische doelstelling 1: De VREG wil een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking**

#### 4.1.1. Duidelijke marktregels en goed marktmodel

**Operationele doelstelling 1.1: De VREG zorgt voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en gasmarkt correct en efficiënt te doen werken (= "marktmodel") en hij zorgt voor een aanpassing van deze regels om in te kunnen spelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën**

De **regels om de elektriciteits- en gasmarkt correct en efficiënt te doen werken** moeten duidelijk zijn, en voldoende adequaat. Deze regels zijn terug te vinden in de Vlaamse energiewetgeving (vb. in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit en Aardgas), in de afspraken vastgelegd tussen netbeheerders en leveranciers (bv. UMIG-documenten) en documenten opgesteld door de regulator (bv. nader toepassingsregels i.v.m. gratis kWh, mededelingen van de VREG i.v.m. interpretatie van wetgeving,...). Deze regels zijn niet statisch. Er zijn steeds nieuwe regels nodig die inspelen op nieuwe ontwikkelingen en probleemstellingen, en bestaande regels moeten worden verfijnd en verbeterd. Handhaving en sanctionering van niet-naleving van deze regels moet gebeuren door de VREG en/of onder toezicht van de VREG.

Om een correcte en efficiënte werking van de elektriciteits- en gasmarkt te bekomen moet er ook een goede marktorganisatie zijn, een **goed marktmodel**. De rollen en verantwoordelijkheden tussen marktpartijen moeten duidelijk zijn en er moet een structureel overleg zijn tussen deze partijen, en dit om verbeteringen uit te werken en problemen op te lossen.

Uit de bevraging van de stakeholders van de VREG in juni 2011 kwam ook volgend aandachtspunt naar voor: "De VREG wordt aangeraden om de **toekomst goed voor te bereiden**. De komst van slimme netten en slimme meters, nieuwe spelers, andere productietechnologieën, veranderende gezinssamenstelling, grensoverschrijdende aankopen,... Al deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de markt sterk zal wijzigen. De VREG moet zorgen dat het marktmodel actueel blijft. Specifiek wordt gevraagd om de netbeheerders aan te zetten tot een daadwerkelijk klantgerichte en werkende markt."

Om deze doelstelling te bereiken past de VREG volgende strategie toe:

De VREG stimuleert het structureel overleg tussen netbeheerders, leveranciers en (gewestelijke) regulatoren met betrekking tot de marktorganisatie, de marktrollen en verloop van de marktprocessen en volgt dit overleg ook op.

Op Europees niveau worden deze debatten opgevolgd via de **CEER** (zie verder onder 4.3.2.), en met name via de Customers and Retail Markets Working Group en haar task forces. Ook in 2013 zal de VREG actief blijven deelnemen aan deze vergaderingen.

Op Belgisch niveau volgt de VREG de **werkgroep Strategie** op van **FORBEG**, het forum van de Belgische Regulators van de Elektriciteits- en Gasmarkt (zie verder onder 4.3.2.). Via dit forum wordt de coördinatie en afstemming van de standpunten van de regionale regulators verzorgd t.a.v. de ontwikkelingen van het marktmodel en de marktprocessen.

In 2011 werd de akte verleden voor de oprichting van **ATRIAS**, dat in de toekomst zal fungeren als "Central Clearing House", zeg maar centrale verrekenkamer voor alle data die tussen de Belgische marktpartijen op een vrije elektriciteits- en gasmarkt moeten circuleren om de marktprocessen (facturatie, leverancierswissel, verhuis,...) te kunnen uitvoeren, zoals verbruiks- en adresgegevens of technische gegevens over de aansluiting of de meters. De oprichting hiervan zal de efficiëntie van de marktprocessen (leverancierswissels, verhuizingen, facturatie,...) en de marktwerking sterk verbeteren.

Het is de bedoeling dat het central clearing house en de nieuwe afspraken over marktprocessen (MIG 6) vanaf midden 2016 operationeel worden en op dat moment ook klaar is voor de data-uitwisseling die nodig is in een markt met (deels) slimme meters. Hiertoe is in 2012 het overleg opgestart om de bestaande marktprocessen om te vormen tot eenvoudigere en efficiëntere marktprocessen, die daarenboven ook "smart meter ready" moeten zijn. Belangrijk hierbij is dat dit overleg verloopt tussen netbeheerders en leveranciers, en dit onder toezicht van de regulator. Er moet immers over gewaakt worden dat bij de uitwerking van de nieuwe marktprocessen gezocht wordt naar de oplossingen met de grootst mogelijke maatschappelijke meerwaarde, met bijzondere aandacht voor de belangen van de energieafnemers.

Omdat er naast slimme meters ook nog klassieke meters zullen staan, moeten ook de huidige marktprocessen en afspraken voor data-uitwisseling tussen de marktpartijen op de elektriciteits- en gasmarkt verder verbeterd worden. De marktprocessen zullen ook eenvoudiger en daardoor efficiënter en minder foutgevoelig gemaakt worden. Deze zeer complexe discussies worden georganiseerd door Atrias in verschillende werkgroepen met experts uit de energiemarkt. De VREG volgt deze werkzaamheden op via deelname aan de stuurgroep MIG 6 (operationeel) en het comité MIG 6 (strategisch).

De VREG zal de oprichting en werking van ATRIAS in 2013 van dichtbij blijven opvolgen door deelname aan de stuurgroep MIG 6 en Comité MIG 6 van Atrias en toezien op een klantgerichte uitwerking van de marktfaciliterende rol van de organisatie.

Het **monitoren van de kwaliteit en de tijdigheid van de uitgewisselde data** blijft een vereiste opgelegd aan de marktpartijen, waar op het ogenblik invulling aan gegeven wordt door ATRIAS, dat deze taak heeft overgenomen van UMIX, in wiens plaats het getreden is. .

De stopzetting door een energieleverancier van zijn leveringsactiviteiten (bijvoorbeeld naar aanleiding van een faillissement) kan tot problemen leiden voor de marktwerking in het algemeen en voor de betrokken afnemers in het bijzonder. Het zou ook negatief kunnen zijn voor het vertrouwen van afnemers in de markt. Er bestaat momenteel al een door de VREG uitgewerkte regeling ter voorkoming van ongewenste effecten hierbij voor de afnemer. Deze regeling moest in 2002 ook toegepast worden bij de stopzetting van de leveringsactiviteiten van SourcePower. Deze bestaande regeling moet echter verbeterd en uitgebreid worden om voor een wettelijk verankerd noodleveranciersysteem te zorgen. In 2012 werd daartoe een voorstel van **noodleveranciersregeling** uitgewerkt, na consultatie van de sector. Deze tekst wordt momenteel door experts getoetst aan het bestaande juridisch kader van de faillissementswetgeving en vennootschapsrecht. Daarna zal het voorstel in de loop van 2013 worden overgemaakt aan de Vlaamse minister voor energie, voor opname in de Vlaamse energiewetgeving.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
1.1.1.	Taak	Opvolging tot stand komen van nieuwe marktprocessen: MIG 6	Deelname aan de vergaderingen van de Comité MIG 6	
1.1.2.	Taak	Opvolging ATRIAS, zowel huidige marktmodel als opvolging uitwerking nieuwe marktprocessen binnen ATRIAS	Deelname aan de vergaderingen van de Stuurgroep MIG 6	
1.1.3.	Taak	Monitoring van de kwaliteit en de tijdigheid van de uitgewisselde data door ATRIAS	Opvolging van de werkzaamheden van ATRIAS op vlak van het opzetten van een gestructureerd monitoringproces en van de resultaten van dit proces	
1.1.4.	Project	Uitwerking van een noodleveranciersregeling	Overmaking voorstel aan minister voor maart 2013	

#### 4.1.2 Betrouwbare en bekwame leveranciers

**Operationele doelstelling 1.2. De VREG zorgt ervoor dat er enkel betrouwbare en bekwame leveranciers van elektriciteit en aardgas actief zijn op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt**

Om een goede marktwerking te krijgen is vertrouwen van de energieafnemers in de werking van de markt en van de energieleveranciers een absolute voorwaarde.

Tot 2011 werd dit als volgt opgevolgd:

- Er worden **intakegesprekken** georganiseerd met leveranciers die actief willen worden op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. Doel van deze gesprekken is te informeren over de verplichtingen (openbaredienstverplichtingen, rapporteringsverplichtingen) die in het Vlaams Gewest opgelegd zijn aan leveranciers en het overlopen van de procedure en voorwaarden om een leveringsvergunning te bekomen.
- Vooraleer een leverancier elektriciteit en gas in het Vlaams Gewest kan leveren, moet hij een **leveringsvergunning** hebben op basis van de Vlaamse energiewetgeving of "erkend" zijn als elektriciteits- en gasleverancier in een andere lidstaat van de Europese Economische ruimte
- Zodra men een Vlaamse leveringsvergunning heeft, moet jaarlijks een rapport worden ingediend aan de hand waarvan de VREG kan **controleren** of deze leverancier nog steeds voldoet aan de voorwaarden opgelegd in de Vlaamse energiewetgeving. Ook ad hoc kunnen daartoe de nodige documenten en gegevens worden opgevraagd door de VREG.
- De VREG controleert of de leveranciers voldoen aan de in het Vlaams Gewest geldende handels- en balanceringsvereisten en alle rapporteringsverplichtingen en openbaredienstverplichtingen moeten naleven.

De VREG zal er ook in 2013 verder op toezien dat de eventuele komst van nieuwe energieleveranciers die geen vergunningsplicht meer hebben, niet zal leiden tot een verstoring van de marktwerking.

Volgende punten staan daarbij centraal:

- De VREG zal blijven aandringen op intakegesprekken met nieuwe “buitenlandse” leveranciers om onder andere de rapporterings- en handels- en balanceringsvereisten toe te lichten.
- Opvolgen van de in 2012 gemaakte afspraken met de netbeheerders ter controle van deze handels- en balanceringsvereisten en het specifiek meldingsformulier dat in 2012 werd ontwikkeld om deze energieleveranciers die werken op basis van een buitenlandse erkenning te identificeren.
- In 2013 zullen ook de afspraken tussen de Belgische energieregulators verankerd moeten worden rond de structurele opvolging en informatie-uitwisseling bij de aanvraag van leveringsvergunningen.
- Onder impuls van de VREG heeft België aan ACER, de Europese Energieregulator, gevraagd een debat te organiseren rond de erkenning van buitenlandse leveranciers, en met name de rol die ACER kan spelen bij de informatieuitwisseling tussen de Europese regulators rond deze erkenning van energieleveranciers.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
1.2.1.	Taak	Voeren van intakegesprekken met nieuwe leveranciers	Voorstellen van intakegesprek aan iedere nieuwe leverancier die actief wordt in het Vlaams Gewest	
1.2.2.	Taak	Beoordeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest	100% van het aantal ontvangen aanvraagdossiers wordt binnen de wettelijk voorziene termijn behandeld	
1.2.3	Taak	Controle van de professionele betrouwbaarheid en financiële, technische en operationele capaciteit van de vergunde energieleveranciers werkzaam in het Vlaams Gewest	Jaarlijks wordt iedere vergunde leverancier actief op de Vlaamse energiemarkt opgevolgd	
1.2.4.	Project	Maken van afspraken met Belgische en Europese regulators i.v.m. structurele opvolging en informatieuitwisseling bij de behandeling van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning	Deelnemen aan alle overlegvergaderingen rond dit onderwerp	

#### 4.1.3 Controle op de naleving van de openbaredienstverplichtingen

**Operationele doelstelling 1.3. De VREG zorgt ervoor dat de naleving van de openbaredienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders wordt gecontroleerd**

De Vlaamse energiewetgeving legt aan leveranciers en netbeheerder een hele reeks openbaredienstverplichtingen op:

- De wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmte-krachtbesparing (art. 7.1.10 en 7.1.11 Energiedecreet)
- De verplichting tot het aantonen van de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit aan eindafnemers in het Vlaams Gewest ("fuelmix") en vermelding ervan op de factuur (art. 7.4.1. Energiedecreet)
- De verplichting tot voorlegging van garanties van oorsprong als bewijs van de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK ("maandelijkse groenrapportering") (art. 7.1.8. Energiedecreet)
- De sociale openbaredienstverplichtingen (art. 6.1.1. tot 6.1.3. Energiedecreet)
- De te bereiken aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad voor aardgas (art. 4.1.16 Energiedecreet)
- De opkoopverplichting van de netbeheerders van certificaten tegen minimumprijs en de verkoop van de aldus aangekochte certificaten (art. 7.1.6, §1 en 7.1.7, §1 Energiedecreet)
- De solidarisering door de netbeheerders van de inkoopverplichting inzake minimumsteun (art. 7.1.6, §2 en 7.1.7, §2 Energiedecreet)
- De doorrekening door de elektriciteitsleveranciers aan hun klanten van de kosten voor de naleving van de quotumverplichtingen groene stroom en WKK (artikel 3.1.3., 4°, d) en e) van het Energiedecreet)

Ook in 2013 zal de VREG de nodige controles uitvoeren en de correcte naleving van deze openbaredienstverplichtingen nagaan.

De volgende controles zullen in 2013 voor het eerst moeten worden uitgevoerd:

- Sinds 2011 heeft de VREG de decretale taak om jaarlijks een rapport te publiceren om meer transparantie te brengen in de doorrekening door de elektriciteitsleveranciers aan hun klanten van de kosten voor de naleving van de quotumverplichtingen groene stroom en WKK (artikel 3.1.3., 4°, d) en e) van het Energiedecreet). Vanaf 2013 zal ook een controle uitgevoerd moeten worden over de doorrekening van deze kost aan de eindafnemer (art. 7.1.15 Energiedecreet).
- Eind 2012 werd een ontwerpbesluit inzake banking van certificaten door de netbeheerders ter advies voorgelegd aan de VREG. Indien dit ontwerpbesluit in 2013 definitief goedgekeurd wordt zoals voorzien, zal de VREG in 2013 de nodige maatregelen moeten nemen om het toezicht op de banking van certificaten door de netbeheerder op te volgen.
- Daarnaast zal de VREG in 2013 de nieuwe wetgeving met betrekking tot de berekening van het quotum inzake groene stroom en WKK en de nieuwe vrijstellingen voor bedrijven moeten berekenen. Het gaat niet om een nieuwe taak, maar wel een taak die veel complexer is geworden als gevolg van de nieuwe wetgeving. Ook de invoering van de Vlaamse minimumsteun voor de installaties aangesloten op het transmissienet, vergt nieuwe controlemaatregelen van de VREG.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
1.3.1.	Taak	Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmte-krachtbesparing	VREG stelt een rapport op en publiceert dit voor eind mei op zijn website i.v.m. het resultaat van de controle op de naleving van de quotumverplichtingen	

1.3.2.	Taak	Controle op de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit aan eindafnemers in het Vlaams Gewest ("fuelmix")	Leveranciers worden zo snel mogelijk na afronding van de controle geïnformeerd over het jaarlijks fuelmix onderzoek en het jaarlijks fuelmix rapport wordt gepubliceerd op de website	
1.3.3.	Taak	Controle van de voorlegging van garanties van oorsprong als bewijs van de oorsprong van de door iedere leverancier geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK ("maandelijkse groenrapportering")	Deze controle wordt maandelijks uitgevoerd	
1.3.4.	Taak	Controle op de toepassing van de sociale openbaredienstverplichtingen	Alle klachten over de niet-naleving van sociale openbaredienstverplichtingen worden binnen 15 werkdagen na ontvangst van de vraag behandeld door de VREG	
1.3.5.	Taak	Controle op de aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad voor aardgas	Overmaking aan de minister en publicatie op de website van de VREG van het opvolgingsrapport van de evolutie inzake de aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad van alle aardgasdistributienetten in het Vlaams Gewest (in het rapport over de beoordeling van de investeringsplannen) voor 31/10	
1.3.6	Taak	Toezicht op de naleving van de opkoopverplichting van de netbeheerders van certificaten tegen minimumprijs en controle op de transparantie en de regulariteit van de verkoop van de groenestroomcertificaten en warmte-kranchcertificaten door de distributienetbeheerder	Oplevering rapport en publicatie ervan op de website tegen 31 oktober	
1.3.7.	Taak	Toezicht op de banking van certificaten door de netbeheerder	Oplevering rapport met betrekking tot de naleving van deze verplichting voor de gestelde deadline aan de minister	
1.3.8.	Taak	Toezicht op de solidarisering	Publicatie van de nodige	

		door de netbeheerders van de inkoopverplichting inzake minimumsteun	berekeningen voor 1 april op de website van de VREG	
1.3.9.	Taak	Brengen van transparantie in de kostprijs gedragen door de eindafnemers voor het voldoen aan de quotumverplichtingen inzake groene stroom en WKK en controle op de doorrekening van deze kosten aan de klant	Publicatie van het evaluatierapport op de website voor 1 juli (decretale deadline)	
1.3.10	Project	Implementatie nieuwe wetgeving met betrekking tot de berekening van het quotum inzake groene stroom en WKK en de vrijstellingen voor bedrijven	Toepassing van de nieuwe regels bij de berekening van het quotum groene stroom en WKK in 2013	

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

**Operationele doelstelling 1.4. De VREG bevordert de efficiëntie en transparantie van de markt in groenestroomcertificaten en warmte-krachtcertificaten (steuncertificaten) en garanties van oorsprong**

De handel in het Vlaams Gewest in groenestroom- en warmte-krachtcertificaten, wat louter immateriële documenten zijn, wordt gefaciliteerd door de VREG in de **certificatendatabank**. Dit proces verloopt volledig automatisch, geïnitieerd door de eigenaar van het betrokken certificaat. Certificaten kunnen binnen 4u veranderen van eigenaar.

Daarnaast werd in 2010 ook een link gemaakt tussen de certificatendatabank en de **BelPEX Green Certificate Exchange**, waardoor nu ook anonieme veilingen van certificaten kunnen georganiseerd worden. Dit levert een belangrijke aanvulling van de werking van de certificatenmarkten en leidt ertoe dat een werkelijke marktprijs tot stand komt, ter aanvulling van de door de VREG gepubliceerde maandelijkse transactiepreisen op de bilaterale markt.

Uit onze statistieken blijkt dat er groot overschot aan certificaten ontstaan is. Door deze overschotten is de vraag naar certificaten op de BelPEX GCE zo goed als volledig weggefallen sinds het begin van 2011. Hierdoor besliste de GCE in 2011 om alle geplande handelssessies te annuleren en pas nieuwe sessies te voorzien als de marktomstandigheden dit toelaten, met andere woorden als het evenwicht op de markten van certificaten hersteld is. Hierdoor ontbreekt het aan een werkelijke marktprijs voor de handel in certificaten, die van belang is als referentie voor de marktpartijen. Indien in 2013 nieuwe handelssessies georganiseerd worden, zal de VREG hieraan opnieuw de nodige ondersteuning verlenen.

Garanties van oorsprong, eveneens immateriële documenten, kunnen niet enkel binnen het Vlaams Gewest worden verhandeld in de certificatendatabank van de VREG, maar ook verkocht worden aan bedrijven in diverse Europese lidstaten (met name de lidstaten die lid zijn van **AIB**, de "Association of Issuing Bodies" van garanties van oorsprong binnen Europa). Dit gebeurt via een link tussen de certificatendatabank van de VREG en de "hub" van AIB.

Met de maandelijkse publicatie op de website van **statistieken** met betrekking tot het aantal toegekende en het aantal verhandelde certificaten (al of niet met garantie van oorsprong) en de gemiddelde maandelijkse transactieprijs, samen met de nodige analyses (in nieuwsbrieven, in rapporten,...), wil de VREG voor de nodige transparantie in deze markt zorgen.



De VREG publiceert op zijn website ook een lijst met de potentiële kopers en verkopers van certificaten, om deze partijen sneller met elkaar in contact te brengen (cfr. art. 6.1.24 van het Energiebesluit).

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
1.4.1.	Taak	Het faciliteren van de bilaterale verkoop van certificaten (GSC en WKC) in de VREG-certificatendatabank	Verkoop wordt geregistreerd in de databank binnen 4u na initiëring van de verkoop	
1.4.2.	Taak	Het faciliteren van de anonieme verkoop van certificaten (GSC en WKC) en de publicatie van de relevante informatie op de website	Minstens telkens een handelssessie op de BelPEX Green Certificate Exchange georganiseerd wordt, faciliteert de VREG deze handelssessie en publiceert hij de resultaten op zijn website	
1.4.3.	Taak	Het faciliteren van de bilaterale verkoop van garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest en de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van en naar het Vlaams Gewest (via de HUB van AIB)	Verkoop wordt geregistreerd in de databank binnen binnen 10 werkdagen na initiëring van de verkoop of in- of uitvoer	
1.4.4.	Taak	Publicatie van maandelijkse statistieken inzake de markt in GSC, WKC en garanties van oorsprong	Maandelijkse publicatie van de statistieken inzake de markt in GSC, WKC en garanties van oorsprong op de website	

## 4.2. *Betrouwbare en efficiënte distributienetten*

**Strategische doelstelling 2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot gebruiker via dit net waarborgen en verbeteren. Het bestaande distributienet moet daartoe worden omgebouwd tot een "slim net".**

### 4.2.1. Regulering van het netbeheer

**Operationele organisatiedoelstelling 2.1. De VREG zorgt ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd**

De regulering van het netbeheer is voornamelijk opgenomen in de Technisch Reglementen voor de distributie van elektriciteit en aardgas. Deze regels worden regelmatig (doorgaans om de twee jaar) aangevuld en geactualiseerd.

In 2012 is een **actualisatie van de bestaande technische reglementen** distributie elektriciteit en gas doorgevoerd.

Ook werd er in 2012 een start gemaakt met het uitwerken van een **technisch reglement voor het plaatselijk vervoernet van elektriciteit**. De opstelling hiervan zal ook enkele kleinere wijzigingen met zich meebrengen in het technisch reglement distributie elektriciteit.

Net als ieder jaar worden ook de **SLP's** voor het komend jaar vastgesteld.

Midden 2011 werd het decretale kader goedgekeurd inzake de **mogelijkheden tot aanleg en uitbating van directe lijnen en leidingen en gesloten distributienetten**. De eerste aanvragen tot toelating van dergelijke netten en lijnen werden reeds ontvangen en behandeld in de loop van 2012. Ook in 2013 zal de VREG nieuwe aanvragen ontvangen en behandelen.

Op vraag van de Vlaamse minister voor energie werd in 2012 specifiek aandacht besteed aan de aanpassing van de **aansprakelijkheidsregels** van toepassing op de netbeheerders. Een voorstel werd eind 2012 overgemaakt aan de Vlaamse minister voor energie. De verdere opvolging hiervan, en de aanpassing van de aansluitingscontracten/reglementen staat in 2013 op stapel.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
2.1.1	Taak	Toezicht houden op naleving technisch reglement distributie elektriciteit en aanpassing n.a.v. publicatie technisch reglement plaatselijk vervoernet	Goedkeuring van het bijgewerkt TRDE door de Vlaamse Regering voor 31 juli 2013	
2.1.2.	Taak	Toezicht houden op naleving technisch reglement distributie gas	-	
2.1.3	Project	Opstellen technisch reglement plaatselijk vervoernet elektriciteit	Goedkeuring van het technisch reglement plaatselijk vervoernet elektriciteit door de Vlaamse Regering voor 31 mei 2013	
2.1.4	Taak	Jaarlijkse vastlegging SLP's elektriciteit voor volgend jaar	Vastlegging van de SLP's elektriciteit 2014 voor 31 december 2013	
2.1.5	Taak	Jaarlijkse vastlegging SLP's gas voor volgend jaar	Vastlegging van de SLP's gas 2014 voor 31 december 2013	
2.1.6	Taak	Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van directe lijnen, leidingen en gesloten distributienetten	Behandeling van alle ontvangen aanvragen binnen een termijn van 3 maanden	
2.1.7	Project	Opvolging voorstel tot betere regeling aansprakelijkheidsregeling netbeheerders	Aanpassing aansluitingscontracten/reglementen voor 1 juli 2013	

#### 4.2.2. Toezicht op de netbeheerders

**Operationele doelstelling 2.2. De VREG oefent toezicht uit op de onafhankelijkheid van de netbeheerder, de kwaliteit van zijn beheer van het net en zijn dienstverlening**

Bij het toezicht op de activiteiten van de netbeheerders legt de VREG de nadruk op volgende aspecten:

1° het toezicht op de **investeringsplannen**, met specifieke aandacht voor de problematiek inzake de aansluiting van decentrale productie op het net en de evolutie van de aansluitings- en aansluitbaarheidsgraad op het distributienet. Dit toezicht betreft een decretaale taak, opgelegd in artikel 4.1.19 van het Energiedecreet.

2° het monitoren van en toezien op een aantal kenmerken inzake **kwaliteit van dienstverlening van de netbeheerders**: zekerheid en betrouwbaarheid, herstellingsduur, onderhoud, ... Deze taak is ook decretaal opgelegd aan de VREG in artikel 3.1.3., 1°, e) van het Energiedecreet.

Een beperktere focus wordt gelegd op de **controle** van de naleving van de voorwaarden opgelegd aan de netbeheerders en hun werkmaatschappijen in het Energiebesluit (o.a. inzake onafhankelijkheid, professionele betrouwbaarheid, financiële capaciteit,...). De VREG zal in 2013 de controles op reactieve (ad hoc) basis uitvoeren, met name bij aanwijzingen van mogelijke probleempunten.

Deze focus is ook in overeenstemming met de verwachtingen van de vertegenwoordigers van producenten, leveranciers en belangenorganisaties van afnemers tegenover de VREG, zoals vastgesteld tijdens de bevraging in juni 2011. Zij pleiten voor **verdere regulering door de VREG van de netinfrastructuur en het netgebeuren**. Er wordt met name meer controle gevraagd op de investeringsplannen en de aansluitingsvoorwaarden op het net.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
2.2.1	Taak	Beoordelen van de investeringsplannen elektriciteit	Opmaak van een beoordelingsverslag per netbeheerder, overmaking hiervan aan de netbeheerder en publicatie van een syntheserapport op de website voor 30/11	
2.2.2	Taak	Beoordelen van de investeringsplannen gas	Opmaak van een beoordelingsverslag per netbeheerder, overmaking hiervan aan de netbeheerder en publicatie van een syntheserapport op de website voor 30/11	
2.2.3	Taak	Toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse elektriciteitsnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de	Publicatie syntheserapport op website voor 31/05	

		elektriciteitsnetbeheerders ten opzichte van elkaar	
2.2.4	Taak	Toezicht op de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse aardgasnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de aardgas netbeheerders ten opzichte van elkaar	Publicatie syntheserapport op website voor 31/05
2.2.5.	Taak	Toezicht op de naleving van de voorwaarden opgelegd aan de netbeheerders en hun werkmaatschappijen (oa. inzake onafhankelijkheid, ...)	Uitvoering van ad hoc controles bij aanwijzingen van mogelijke probleempunten.

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

##### Operationele doelstelling 2.3. De VREG begeleidt de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net

Om de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net te begeleiden, heeft de VREG een heel traject uitgewerkt.

In 2010 werd onder onze impuls het **beleidsplatform 'slimme netten'** opgericht. Doel van het beleidsplatform was het voeren van een breed maatschappelijk overleg over de omvorming van de bestaande energienetten tot een slim net en de mogelijke invoering van slimme meters voor elektriciteit en aardgas ter realisering hiervan. Deelnemers zijn de distributienetbeheerders, energieleveranciers, betrokken overheidsdiensten, de bedrijven en industrie, consumentenverenigingen, armoedeverenigingen, Privacycommissie, bouwsector,... Dit platform kadert in de uitvoering van het plan Vlaanderen in Actie (ViA), meer bepaald als gewenste doorbraak bij de realisatie van het groen stedengewest.

Het platform zal in 2013 op een andere leest geschoeid worden, in lijn met de keuze van de VREG om zich te focussen op zijn regulatoire kerntaken.

De organisatie van het Beleidsplatform via twee werkgroepen en een plenair forum wordt aangepast. De focus zal in de toekomst gelegd worden bij de activiteiten die gelinkt zijn aan een slim gebruik van de netten. Er zullen geen aparte werkgroepvergaderingen meer georganiseerd worden.

Het Beleidsplatform slimme netten zal in 2013 wel nog minstens vier maal samenkomen om een stand van zaken op te maken van de proefprojecten en een aantal thematische discussies aan te gaan.

Ook zal in het Beleidsplatform blijvend gerapporteerd worden over twee aspecten van de slimme meter die raken aan de consument en de markt, met name de omzetting van de Europese richtlijn energie-efficiëntie (artikels i.v.m. energiemeters en informatie op de factuur) en het Data Privacy Impact Assessment dat op vraag van Europa zal moeten worden opgesteld.

Daarnaast wordt ook gerapporteerd over de opvolging van het proefproject en over de bijkomende analyses die de VREG zal maken op basis van de vragen die werden gesteld n.a.v. het debat in de Commissie Energie in het Vlaams Parlement in 2012.

Eind 2011 werden de resultaten van de **kosten-batenanalyse**, uitgevoerd in opdracht van de VREG, toegelicht aan het beleidsplatform slimme netten. De resultaten van de analyse werden overgemaakt aan de Vlaamse minister voor energie en in 2012 voorgesteld aan het Vlaams Parlement. Op basis hiervan werden een aantal bijkomende vragen gesteld die de VREG in de loop van 2013 poogt te beantwoorden. Het betreft o.m. de financiële consequenties voor de afnemer van een beslissing tot uitrol, de impact op de kosten en baten van een partiële uitrol en de wijze waarop de transitie naar slimme netten verweven is met de plaatsing van slimme meters.

Verder zal de VREG de **pilootprojecten** inzake slimme meters die momenteel uitgevoerd worden door de Vlaamse distributienetbeheerders van nabij opvolgen via de maandelijkse opvolging van de stuurgroep "Slim gemeten".

In de loop van 2013 zal de VREG ook een voorstel doen om de functionaliteiten van de slimme meter vast te leggen, op basis van de besprekingen in het Beleidsplatform, en rekening houdend met de ervaringen tijdens de proefprojecten.

In 2011 werd in overleg met de werkgroep "netten" een set van **indicatoren** afgesproken die vanaf nu jaarlijks gerapporteerd zal worden aan de VREG ter monitoring van de evolutie van de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net. De VREG volgt de evolutie van deze cijfers ook in 2013 verder op.

In 2012 werd de **studie "onthaalcapaciteit"** opgeleverd. De aanbevelingen van de netbeheerders werden bediscussieerd op het Beleidsplatform slimme netten. De VREG wil op basis hiervan in 2013 een methodiek en criteria uitwerken voor het investeringsbeleid van de netbeheerders.

Uiterlijk voor eind 2013 wil de VREG een **advies** overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid in verband met de noodzakelijke wetgevende teksten of wijzigingen in het kader van de invoering van slimme meters en/of de proefprojecten ter zake.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
2.3.1.	Taak	Organisatie vergaderingen van het beleidsplatform slimme netten voor overleg belanghebbenden over slimme netten/meters voor opvolging projecten, kennisdeling,...	Minstens 4 maal per jaar wordt een vergadering van het beleidsplatform georganiseerd	
2.3.2.	Project	Gebruik model kosten-batenanalyse slimme meters voor evaluatie beleidskeuzes	Oplevering antwoorden op bijkomende onderzoeksvragen voor september 2013	
2.3.3.	Taak	Opvolging proefproject Slimgemeten	Deelname aan maandelijkse Stuurgroep	
2.3.4.	Taak	Ontwikkeling indicatoren slimme netten	Nota over implementatie van vergelijkbare indicatoren voor slimme netten voor 31 oktober 2013.	

2.3.5.	Project	Oplijsten functionaliteiten slimme meters	Overmaking ontwerp van reglementair kader aan de minister voor 31 december 2013	
2.3.6.	Project	Flexibiliteit op middenspanning: uitwerking principes	Uitwerken voorstel en bespreking Beleidsplatform	
2.3.7.	Project	Slim investerings- en aansluitingsbeleid: voorstel van aanpak	Uitwerken voorstel en bespreking Beleidsplatform	
2.3.8.	Project	Overmaken advies VREG aan Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid in verband met de noodzakelijke wetgevende teksten of wijzigingen in het kader van de invoering van slimme meters en/of de proefprojecten ter zake	Overmaking opvolgingsadvies aan de minister voor 31 december 2013	

### 4.3. Kenniscentrum zijn van de elektriciteits- en gasmarkt

**Strategische doelstelling 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 zijn energiebeleid anderzijds.**

#### 4.3.1. Markt- en beleidsmonitoring

**Operationele doelstelling 3.1. De VREG zorgt voor monitoring en transparantie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest**

De marktmonitoring van de VREG uit zich vooral in de opmaak en publicatie van maandelijkse en jaarlijkse **statistieken** met betrekking tot enkele kernaspecten van de elektriciteits- en gasmarkt (marktaandeel, switchgraad, ...) op zijn website en in het jaarlijks **marktrapport**.

Ook de statistieken ter monitoring van het effect van het Vlaams energiebeleid (o.a. het sociaal energiebeleid via het sociaal energierapport), de uitvoering van het actieplan Vlaanderen in Actie en het behalen van de doelstellingen van het Pact 2020 worden ook tijdig opgeleverd.

De VREG tracht maandelijks - indien relevant - de belangrijkste conclusies van zijn **analyse** van deze statistieken op te nemen in zijn nieuwsbrief.

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

De VREG maakt ook maandelijks de nodige gegevens over aan de FOD Economie m.b.t. de energieprijzen voor huishoudelijke afnemers met het oog op het berekenen van het representatief **indexcijfer** der consumptieprijzen

<b>Nummer</b>	<b>Aard</b>	<b>Taak of project</b>	<b>Norm</b>	<b>Verantwoordelijke</b>
3.1.1.	Taak	Publicatie van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt (o.a. marktaandeelen leveranciers, switchgraad,...)	Maandelijks publicatie op de website	
3.1.2.	Taak	Monitoring en analyse van de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaamse Gewest	Regelmatige publicatie van relevante conclusies uit analyse in de nieuwsbrief	
3.1.3.	Taak	Publicatie van een rapport met daarin een overzicht van een aantal kerncijfers met betrekking tot de werking van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest in het jaar 2012	Publicatie Marktrapport 2011 op de website voor 31 mei	
3.1.4.	Taak	Opvolging van en overmaking aan de minister van het resultaat van de monitoring van de beleidseffecten en -indicatoren, opgenomen in de Beleidsnota, met betrekking tot de effecten van het Vlaams energiebeleid op de Vlaamse elektriciteit- en gasmarkt, met de nodige analyses en duiding	Overmaking binnen de gestelde termijn	
3.1.5.	Taak	Overmaking van input VREG voor monitoring uitvoering VIA	Overmaking binnen de gestelde termijn	
3.1.6	Taak	Opvolging en overmaking aan de minister van het resultaat van de monitoring van de indicatoren en normen met betrekking tot de uitvoering van het Pact 2020, met	Overmaking binnen de gestelde termijn	

		betrekking tot slimme meter en slimme netten		
3.1.7	Taak	Opvolgen van de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid ("sociaal marktrapport")	Overmaken aan de minister voor 31 mei, daarna publieke versie publiceren op de website	
3.1.8	Taak	Publicatie van het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest op der website	Maandelijks	
3.1.9	Taak	Uitvoeren van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen m.b.t. de elektriciteits- en gasmarkt en de publicatie van de belangrijkste resultaten hiervan op de website van de VREG (in de Marktmonitor), met de nodige analyses en duiding	Publicatie van de marktmonitor op de website voor 30 november	
3.1.10	Taak	Monitoring van de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke afnemers en kleine industriële afnemers in het Vlaams Gewest en waar mogelijk de vergelijking hiervan met de evolutie in andere gewesten en het buitenland	Publicatie prijzenrapport (door opname in de Marktmonitor) op de website voor 30 november	
3.1.11	Taak	Overmaking van de noodzakelijke gegevens aan de FOD economie m.b.t. de energieprijzen voor huishoudelijke afnemers met het oog op het berekenen van het representatief Indexcijfer der consumptieprijzen	Maandelijks overmaking van de nodige gegevens	



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

**Operationele doelstelling 3.2. De VREG bouwt kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en gasmarkt**

Via deelname aan het **Forum van de Belgische Regulators van de Elektriciteits- en Gasmarkt** (FORBEG) wordt aan kennisopbouw en kennisdeling gedaan rond de evoluties in de Belgische energiemarkt en het beleid van de Federale en gewestelijke ministers inzake de elektriciteits- en gasmarkt. Via het FORBEG wordt ook de Europese vertegenwoordiging van België binnen **ACER**, het agentschap voor de samenwerking tussen de Europese energieregulators, gefaciliteerd.

Via deelname aan de activiteiten van de **Europese Koepel van Energieregulators** (CEER), met name de activiteiten met betrekking tot de retail markt inzake elektriciteit en aardgas, volgt de VREG de aanpak op van andere Europese landen op het vlak van bijvoorbeeld consumentenbescherming, marktwerking, geschillenbeslechting, slimme meters...

De opvolging van de problematiek van (in- en uitvoer, vermeldingen op,...) de garanties van oorsprong gebeurt via deelname aan de **Association of Issuing Bodies**.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
3.2.1.	Taak	Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in de andere gewesten en op federaal niveau door de informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Belgische energieregulators door deelname aan het forum van Belgische regulators	Deelname aan minstens zes vergaderingen per jaar	
3.2.2.	Taak	Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en gasmarkt in de andere Europese landen door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese regulators, via deelname aan het CEER-overleg	Deelname aan minstens vier vergaderingen per jaar	
3.2.3	Taak	Deelname aan overleg binnen AIB (Association of Issuing Bodies) van garanties van oorsprong in Europa	er wordt deelgenomen aan de General Meeting van AIB	

### 4.3.3. Advisering en signalisering

**Operationele doelstelling 3.3. De VREG zorgt voor advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt**

De VREG beantwoordt iedere vraag vanuit het politieke niveau betreffende de energiemarkt en de energieregelgeving, tijdig (binnen een maand, tenzij een andere termijn werd afgesproken) en zo kwaliteitsvol mogelijk.

Volgende adviezen zullen bijkomend in 2013 worden geformuleerd (op eigen initiatief van de VREG):

- In de eerste helft van 2013 zal de VREG een advies overmaken aan de minister met betrekking tot de mogelijke uitwerking van een nieuwe **noodleveranciersregeling**.
- Uiterlijk voor eind 2013 wil de VREG een advies overmaken aan de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid in verband met de noodzakelijke wetgevende teksten of wijzigingen in het kader van de invoering van **slimme meters** en/of de proefprojecten ter zake (zie 8.2.3). Dit advies zal o.a. een ontwerp van reglementair kader bevatten inzake de functionaliteiten van een slimme meter.
- De VREG zal ook een advies uitbrengen met betrekking tot twee specifieke materies inzake de omzetting van de nieuwe **richtlijn energie-efficiëntie**:
  - Energiemeters en informatieve facturering (art. 9 tot en met 11)
  - Energietransformatie, -transmissie en -distributie: netwerktarieven en netwerkregulering (art. 15)
- Tenslotte zal de Vlaamse minister, bevoegd voor het energiebeleid, in 2013 wellicht nog een aantal initiatieven nemen in uitvoering van de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen opgelegd aan de leveranciers en netbeheerders actief op de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. De VREG zal waar gevraagd zijn input of advies verlenen bij de uitvoering van deze initiatieven.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
3.3.1.	Taak	Advisering m.b.t. ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de minister met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving	<i>Advies wordt verleend binnen een maand na het ontvangen van de adviesaanvraag, tenzij een andere termijn werd afgesproken met de minister of door de Vlaamse Regering werd opgelegd omwille van hoogdringendheid</i>	
3.3.2.	Taak	Op verzoek van de minister opleveren van inhoudelijke input voor beleidsdossiers voor zover deze handelen over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt of de werking	<i>Oplevering van de gevraagde input binnen de gestelde termijn</i>	

3.3.3.	Project	Opleveren van een advies met betrekking tot de omzetting van de artikelen 9 tot en met 11 en 15 van de nieuwe Richtlijn Energie-efficiëntie	<i>Overmaking advies aan de minister voor 1 juli 2013</i>	
3.3.4	Project	Opvolging bijkomende initiatieven minister naar aanleiding van evaluatie sociale openbaardienstverplichtingen	<i>Beleidsinput of advies verlenen bij de uitvoering van deze initiatieven.</i>	

#### 4.4. Informeren en sensibiliseren

**Strategische doelstelling 4: De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt. Hij wil een aanspreekpunt zijn voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen over en problemen in de Vlaamse energiemarkt, zodat deze een bevredigend antwoord of oplossing kan worden bezorgd.**

##### 4.4.1. Informatieverlening

**Operationele doelstelling 4.1 De VREG informeert over de mogelijkheden van de energiemarkt**

De VREG-**website** is de belangrijkste bron van informatie en speelt communicatief en informatief een belangrijke rol. Alle informatie waarvan de VREG het noodzakelijk en nuttig acht om ze aan het publiek bekend te maken is op de website terug te vinden. Vanzelfsprekend worden ook de nodige inspanningen gedaan om relevante informatie te verspreiden via kanalen die ook toegankelijk zijn voor mensen die geen (vlot) gebruik maken van het internet. De telefonische dienstverlening via het gratis telefoonnummer **1700** is daartoe ook zeer belangrijk.

Om de doelgroepen van de VREG op de hoogte te houden van websiteaanpassingen en wat leeft op de markt publiceert de VREG een **nieuwsbrief**. Tweewekelijks ontvangen de marktpartijen uit de Sector nieuws. De gezinnen, bedrijven en zonnepaneleigenaars en –installateurs ontvangen maandelijks tips en nuttige informatie over wat leeft op de energiemarkt.

Via het aanbieden van de **V-test** op zijn website en via de telefoon biedt de VREG aan de Vlaamse huishoudelijke en kleinzakelijke afnemers de mogelijkheid om de prijzen van de diverse elektriciteits- en aardgasleveranciers te vergelijken op een objectieve basis. Maandelijks worden de prijzen aangepast in de daartoe ontwikkelde databank. Via deze V-test kan de VREG ook de evolutie van de prijzen in deze markten opvolgen en deze informatie wordt gebruikt in de rapporten over de marktmonitoring.

Bijkomend wordt op de website van de VREG ook een vergelijking aangeboden van de elektriciteits- en gasleveranciers op het vlak van **kwaliteit van dienstverlening**. Deze gegevens worden elk kwartaal geactualiseerd.

Sinds oktober 2012 wordt tevens een webmodule ter beschikking gesteld waarmee burgers en bedrijven een **"groencheck"** kunnen uitvoeren. De "groencheck" controleert op basis van een EAN-nummer of uw leverancier u effectief groene stroom levert zoals voorzien in het leveringscontract. We onderzoeken verder hoe we bijkomende informatie die aanwezig is op de garantie van oorsprong kunnen ontsluiten voor de consument en de elektriciteitsleveranciers, zodat energiecontracten op de markt kunnen komen die verder gaan dan enkel 'grijze' of 'groene' stroom, maar bijvoorbeeld

garanderen dat de stroom uit een bepaalde regio of van een bepaalde hernieuwbare technologie afkomstig is.

In 2013 wil de VREG concrete stappen zetten ter **verbetering en verduidelijking van de V-test**. Doel is over te gaan tot een geleidelijke implementatie van de "guidelines of good practices" rond prijsvergelijkingsites van de Europese koepel van energieregulators en voort te bouwen op de resultaten van de enquête voor gebruikers van de V-test en uit de gesprekken met stakeholders die in 2012 verzameld werden.

In het **communicatieplan 2013** zijn verder nog volgende specifieke communicatie-acties naar de elektriciteits- en gasafnemers vooropgesteld:

- In 2012 werkten we een communicatiecampagne uit specifiek gericht naar de **lagere inkomens, lager geschoolden**, ... de moeilijker te bereiken doelgroepen. Veranderen van leverancier boezemt mensen in armoede nog altijd heel veel angst in (angst dat ze afgesloten gaan worden, angst voor administratieve rompslomp, angst om een verkeerde keuze te maken, ...). Via een eenvoudige en op maat geschreven folder en affiche willen we hen wijzen op hun rechten op de energiemarkt. De voorbereidingen werden getroffen in 2012. De lancering van de campagne is voor de 2<sup>e</sup> helft van januari 2013. De folder en affiche worden verspreid, samen met een informatieve bundel voor OCMW's, CAW's, verenigingen waar armen het woord nemen en welzijnsschakels. Voor deze intermediairen organiseren we samen met VEA vijf provinciale informatiesessies om hen wegwijs te maken en een antwoord te geven op heel wat energievragen (Leuven, Antwerpen, Gent, Hasselt en Brugge).
- In 2013 zetten we onze doelgroepencommunicatie verder en richten we ons via een specifieke campagne naar **ouderen**.
- Om het marktproces "verhuizingen" beter te doen verlopen werd in 2012 door de Belgische energieregulators en de energiesector een **verhuisformulier** uitgewerkt, dat afnemers die verhuizen kunnen gebruiken om hun verhuizing op een goede manier te melden aan hun energieleverancier. Begin 2013 zal dit formulier via specifieke informatieacties worden bekendgemaakt bij immokantoren en notarissen. Ook de eigenaars en verhuurders zullen op hun rechten en plichten worden gewezen.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
4.1.1.	Taak	Aanbieden van een actuele website met voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en de mogelijkheden hierin	Minstens 750.000 unieke websitebezoekers in 2013	
4.1.2	Taak	Aanbieden en up to date houden van de module op de website van de VREG waarin een vergelijking kan worden gemaakt van het productaanbod van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams	Maandelijkse update van de V-test	

		Gewest, zowel voor huishoudelijke afnemers als voor kleinzakelijke afnemers ("V-test")		
4.1.3	Taak	Aanbieden van een actuele vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest ("Servicecheck")	Minimaal per kwartaal publicatie van actuele vergelijking op website van de VREG, indien de VREG hiervoor de nodige externe gegevens ontvangt	
4.1.4.	Taak	Aanbieden van een webmodule via de welke een afnemer kan nagaan of zijn leverancier hem effectief groene stroom levert ("Groencheck")	Maandelijks update van de cijfers achter de Groencheck	
4.1.5.	Taak	Verder promoten van de website van de VREG, de V-test en de dienstverlening van de VREG in het algemeen	Opmaak en uitvoering communicatieplan 2013	
4.1.6.	Taak	Maandelijks informatieverlening via nieuwsbrieven naar specifieke doelgroepen particulieren, bedrijven, sector en sector zonnepanelen	Minstens 25.000 abonnees op de nieuwsbrieven van de VREG op 31/12/2013	
4.1.7.	Project	Specifiek informatieverlening naar sociaal zwakkere doelgroepen	Uitvoering traject tegen midden februari 2013	
4.1.8.	Project	Specifieke informatieverlening naar ouderen	Uitvoering traject tegen eind 2013	
4.1.9.	Project	Start verbetering en update van de V-test, met meer details en aanpassing aan (bepaalde) aanbevelingen van Europese regulatoren CEER	Tegen het eind van 2013 werden een aanvang gemaakt met het verbeteren van de V-test in lijn met de aanbevelingen van de CEER	

#### 4.4.2. Behandeling van vragen en klachten

**Operationele doelstelling 4.2. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte behandeling van vragen en problemen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse energiemarkt**

De VREG is het aanspreekpunt voor de Vlaamse energieverbruikers en producenten met vragen en klachten over de Vlaamse energiemarkt. Burgers en bedrijven kunnen terecht bij de VREG via telefoon, e-mail, post of fax. Klachten moeten wel schriftelijk ingediend worden.

**Schriftelijke** vragen worden beantwoord binnen vijftien dagen na ontvangst van de vraag.

De **telefonische dienstverlening** verloopt via het gratis nummer **1700**. Wie belt naar dit nummer wordt in eerste instantie opgevangen door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn. De voorlichters beantwoorden vragen op basis van een door de VREG ontwikkeld en onderhouden script. Maandelijks wordt een overleg georganiseerd tussen de Vlaamse infolijn en de VREG, om informatie uit te wisselen en de scripts te onderhouden. Ter controle van de kwaliteit van dienstverlening zijn er maandelijks ook meeluistersessies. Complexe vragen worden door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn doorgeschakeld naar de VREG en worden "in tweede lijn" behandeld door personeelsleden van de VREG. Bij afwezigheid of "bezet" worden de vragen schriftelijk geëscaleerd naar de VREG.

In het kader van zijn controletaak op de naleving van de Vlaamse energiewetgeving en technische reglementen behandelt de VREG **klachten en geschillen met betrekking tot de Vlaamse energiebevoegdheden**. De VREG gebruikt de kennis die wordt opgedaan bij de behandeling van deze klachten ook als een goede informatiebron. Problemen in de markt kunnen via deze weg worden gedetecteerd en vervolgens niet enkel op individueel vlak, maar ook structureel worden aangepakt. Het antwoord van de VREG op een schriftelijke klacht van een Vlaamse burger of bedrijf wordt gestuurd binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht.

Sinds 1 januari 2010 is de **federale ombudsdienst voor energie** operationeel. In 2011 werden de nodige afspraken gemaakt tussen de federale ombudsdienst en de Belgische energieregulators, waaronder de VREG, om een goede en snelle dienstverlening aan de burger te verzekeren. De federale ombudsdienst energie behandelt enkel schriftelijke klachten van eindafnemers tegen elektriciteits- en gasbedrijven (producenten, invoerders, transporteurs, distributeurs, leveranciers). Zij behandelt geen vragen.

Klachten die de ombudsdienst ontvangt over materie die behoort tot de bevoegdheid van de VREG, worden doorgezonden naar de betrokken distributienetbeheerder of leverancier met de vraag tot reactie. De VREG wordt hiervan telkens op de hoogte gebracht. 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 klager kan (ingeval het een geschil tegen een netbeheerder betreft) het geschil ook ter **beslechting** voorleggen aan de VREG.

Klachten die (deels of volledig) tot de bevoegdheid van de federale ombudsdienst voor energie behoren maar toch ingediend worden bij de VREG, worden binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht alsnog aan de federale ombudsdienst voor energie overgemaakt.

Om een goede **samenwerking tussen de VREG en de federale ombudsdienst** te verzekeren is er regelmatig overleg. Dit overleg gaat minstens vier keer per jaar door.

<b>Nummer</b>	<b>Aard</b>	<b>Taak of project</b>	<b>Norm</b>	<b>Verantwoordelijke</b>
4.2.1	Taak	Tijdige en correcte behandeling van vragen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt	Het antwoord van de VREG op een (schriftelijke) vraag wordt beantwoord binnen 15 werkdagen na ontvangst van de vraag	
4.2.2	Taak	Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven in verband met het Vlaams Energiebeleid met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt	Alle (schriftelijk) ontvangen klachten worden behandeld binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht	
4.2.3.	Taak	Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven die behoren tot de bevoegdheid van de federale ombudsdienst voor energie	Klachten die tot de bevoegdheid van de federale ombudsdienst voor energie behoren worden binnen vijf werkdagen na ontvangst overgemaakt	
4.2.4.	Taak	Organiseren van een goede samenwerking tussen de VREG en de federale ombudsdienst voor energie	Er worden minstens vier vergaderingen per jaar georganiseerd met de federale ombudsdienst voor energie	
4.2.5.	Taak	Behandelen van geschillen van afnemers tegen hun netbeheerder	Behandeling van het geschil binnen de termijnen en conform de procedure opgenomen in de Vlaamse energiewetgeving	

#### **4.5. Toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmte-kranchkoppeling**

**Strategische doelstelling 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.**

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

**Operationele doelstelling 5.1: De VREG zorgt voor een tijdige en correcte toekenning van groenestroomcertificaten en warmte-kranchcertificaten**

Wat onze activiteiten rond groene stroom en WKK betreft, zal de focus in 2013 gelegd worden op:

- de voorbereiding van de overdracht van de dossierbehandeling van deze dossiers aan de netbeheerders en VEA, die ten laatste zal plaats vinden op 1 januari 2014;
- de tijdige behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekranchcertificaten, wijzigingsdossiers, herkeuringsdossiers en de tijdige maandelijks toekenning van deze certificaten, in lijn met de engagementen aangegaan in de beheersovereenkomst;
- het implementeren van de nieuwe regelgeving inzake steunverlening voor groene stroom en WKK, zowel in nieuwe als bestaande dossiers, als in de IT-processen in de certificatedatabank;
- het maken van afspraken rond een voor VREG en VEA haalbare taakverdeling rond alle andere taken en projecten inzake groene stroom, warmtekranch en groene warmte.

In de beheersovereenkomst staan onderstaande doelstellingen opgenomen inzake tijdige en correcte toekenning van groenestroomcertificaten en warmte-kranchcertificaten:

<b>Nummer</b>	<b>Aard</b>	<b>Taak of project</b>	<b>Norm</b>	<b>Verantwoordelijke</b>
5.1.1.	Taak	Beoordeling door de VREG van alle aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekranchcertificaten binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier	In 80% van alle aanvragen gebeurt de beoordeling binnen deze termijn en 100% van alle aanvragen zijn beoordeeld binnen vier maanden na ontvangst van het volledige aanvraagdossier	
5.1.2.	Taak	Tijdige en correcte maandelijks toekenning van groenestroom- en warmtekranchcertificaten aan	80% van alle goedkeurde installaties krijgt de certificaten	



		installaties waarvan de aanvraag door de VREG werd goedgekeurd	voor productiemaand toegekend voor eind maand M+2	
5.1.3.	Taak	Snelle verhelping van alle schriftelijke, terechte klachten over de niet-tijdige toekenning van certificaten (=niet binnen M+2)	Alle schriftelijk ontvangen, terechte klachten worden binnen 5 werkdagen verholpen	

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

##### **Operationele organisatiedoelstelling 5.2. De VREG waarborgt de kwaliteit en transparantie bij de toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong**

De doelstelling om maandelijks tijdig certificaten toe te kennen mag niet ten koste gaan van de doelstelling om kwaliteit te leveren bij de toekenning van certificaten. 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 manier waarop de VREG – conform de toepasselijke wetgeving - aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmte-krachtcertificaten behandelt en de manier waarop ze 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).

Focus voor 2013 ligt bij de implementatie van de nieuwe regelgeving met betrekking tot de toekenning van steuncertificaten (bandingfactoren, beperkte periode toekenning certificaten, ...). Dit zal moeten gebeuren via individuele beslissingen in dossiers, evenals algemene informatieverlening (via website, via mededelingen, via overleg, via infosessies,...).

Inzake de controle van de duurzaamheidscriteria bij het gebruik van biomassa bij de productie van elektriciteit, zal gepoogd worden twee doelstellingen te bereiken via de inzet van 1 VTE, gefinancierd via Europese middelen (via het project Biograce II):

- Het project BioGrace II heeft als hoofddoel om een Europese geharmoniseerde aanpak en een praktische tool te ontwikkelen voor de broeikasgasemissies voor vaste en gasvormige biomassa. In het project BioGrace ([www.biograce.net](http://www.biograce.net)) gebeurde dit reeds voor de vloeibare biomassa en biobrandstoffen. Door de deelname aan het project verwachten we ook sneller (door kennisvoordeel en zicht op concrete aanpak controles) over te kunnen gaan tot de implementatie van de duurzaamheidscriteria voor vaste biomassa, zodra/indien Europa hiertoe beslist
- Anderzijds zal deze VTE ook kunnen ingezet worden voor de praktische implementatie van de controle op de duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa, die reeds sinds 2011 van toepassing zijn in het Vlaams Gewest

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
5.2.1.	Project	Implementatie van de nieuwe wetgeving met betrekking tot de toekenning van steuncertificaten	-	

5.2.2.	Project	Opvolging project Biograce II en implementatie duurzaamheidscriteria in Vlaams Gewest	Uitvoering van alle vooropgestelde actiepunten voor de VREG in het kader van het Biograce II project	
--------	---------	---	--	--

#### **4.6. Versterken van zijn organisatie en werking**

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

##### **4.6.1. Organisatiebeheersing- en ontwikkeling**

**Operationele organisatiedoelstelling 6.1. De VREG wil de maturiteit van zijn organisatie verbeteren door een verbetertraject op te zetten**

Inzake organisatiebeheersing legt de VREG de focus op het implementeren, evalueren en waar nodig aanpassen van de gemaakte afspraken en documenten inzake organisatiebeheersing en -ontwikkeling.

Bij de validatieaudit van IAVA in 2011 inzake de maturiteit van de organisatiebeheersing van de VREG werden vier aanbevelingen geformuleerd. Drie daarvan werden reeds in 2011 aangepakt. Eind 2012 zal ook de laatste aanbeveling uitgevoerd zijn: de opmaak van een ICT-veiligheidsplan voor de VREG.

In het eerste kwartaal van 2013 zal de VREG een **nieuwe zelfevaluatie** inzake maturiteit uitvoeren op basis van de leidraad organisatiebeheersing van de Vlaamse overheid. Bedoeling is om ontbrekende beheersmaatregelen te detecteren, evenals verbeterpunten te detecteren en te remediëren. De input van de bedrijfsrevisor die in 2013 voor het eerst de resultaten van de jaarrekening zal moeten verifiëren, zal daarbij meegenomen worden.

Andere acties die reeds op het programma staan inzake organisatiebeheersing zijn:

- Uitvoering van de transitieprojecten inzake overdracht van de dossierbehandeling inzake groene stroom en WKK-dossiers, de bijhorende heroriëntatie van de betrokken personeelsleden van de VREG en de aanpassing van de organisatiestructuur van de VREG vanaf 1/1/2014 hieraan.
- Evaluatie en waar nodig aanpassing van het HR-beleid van de VREG aan de hand van de resultaten van de personeelspeiling 2012.
- Evaluatie en waar nodig aanpassing van het globaal preventieplan van de VREG aan de hand van de resultaten van de bevraging rond psychosociaal welzijn die eind 2012 werd uitgevoerd.

Inzake **IT-management** zal de focus in 2013 liggen op volgende punten:

- Uitvoeren van de acties vooropgesteld in het ICT-veiligheidsplan;
- Uitvoeren van de nodige aanpassingen aan de certificatedatabank van de VREG

Het gaat concreet om volgende IT-projecten:

- bouwen interface en aanpassen processen in de certificatedatabank naar aanleiding van de overdracht van de PV-dossiers;
- splitsing van de certificatedatabank van de VREG: een installatiedatabank, onder beheer van VEA en een handelsdatabank, onder beheer van de VREG;

- de implementatie van de vereiste IT-aanpassingen naar aanleiding van de recente wijzigingen van de regelgeving, o.a. omruilingsmogelijkheid van certificaten door netbeheerders, inlevering certificaten door bedrijven,...
- de verbetering en uitbreiding van de functionaliteiten van de certificatedatabank;
- de verdere ontwikkeling van een aanvraagformulier en databank voor de groene warmtedossiers;
- de ontwikkeling van een brandstoffendatabank.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
6.1.1.	Project	Uitvoering van een nieuwe zelfevaluatie inzake maturiteit en definiëring van een actieplan ter versterking van de organisatie-beheersing van de VREG op basis hiervan	Uitgevoerde zelfevaluatie voor april 2013	
6.1.2	Project	Actualisatie van de organisatiestructuur van de VREG	Volledig uitgewerkte nieuwe organisatiestructuur tegen 31/12/2013	
6.1.3.	Project	Evaluatie en waar nodig aanpassing van het HR-beleid van de VREG aan de hand van de resultaten van de personeelspeiling 2012	Toelichting van de resultaten van de personeelspeiling en voorgenomen actiepunten aan personeel voor eind april 2013	
6.1.4.	Project	Evaluatie en waar nodig aanpassing van het globaal preventieplan van de VREG aan de hand van de resultaten van de bevraging rond psychosociaal welzijn die eind 2012 werd uitgevoerd	Toelichting van de resultaten van de bevraging en voorgenomen actiepunten aan personeel voor eind april 2013	
6.1.5.	Project	Uitvoeren van de vooropgestelde acties in het kader van het ICT-veiligheidsplan van de VREG	Uitvoeren van de voor 2013 vooropgestelde acties in het kader van het ICT-veiligheidsplan van de VREG	
6.1.5.	Project	Uitvoeren van de nodige aanpassingen aan de certificatedatabank van de VREG	Uitvoeren van de vooropgestelde acties	

#### 4.6.2. Meetbare efficiëntiewinsten boeken

**Operationele organisatiedoelstelling 6.2. De VREG wil meetbare efficiëntiewinsten bij de uitvoering van zijn kerntaken door een verbetertraject op te zetten**

De VREG heeft vertrekkende vanuit zijn analytische boekhouding, berekend hoe groot zijn efficiëntiewinsten in de periode 2009-2011 zijn (kwantitatief: in euro), specifiek met betrekking tot de behandeling van de groenestroom- en warmte-krachtdossiers.

Hieronder een berekening van de aantal dossiers (expertise- en standaarddossiers) per VTE en de kostprijs van een dossier op grond van de analytische versleuteling van de uitgaven.

Dossierbehandeling	2009	2010	2011	
#VTE	9,39	10,96	13,06	1.
# Dossiers	57.530	91.791	168.096	
# Dossiers per VTE	6.126	8.376	12.873	
Kostprijs	1.429.117,50	1.462.414,93	1.756.896,39	
Kostprijs per dossier	24,84	15,93	10,45	
1. exclusief ondersteunende cellen				

Het aantal te behandelen dossiers neemt toe van 57.000 in 2009 naar meer dan 168.000 in 2011 (+292%). De inzet van het aantal personeelsleden met betrekking tot de dossierbehandeling steeg in dezelfde periode van 9,39 VTE naar 13,06 VTE (+39%).

Aangezien er blijvend werd geautomatiseerd in de afgelopen jaren was het mogelijk de bijna verdriedubbeling van het aantal dossiers op te vangen met een beperkte stijging van het aantal personeelsleden (incl. tijdelijke contracten<sup>4</sup>). Het aantal te behandelen dossiers per VTE steeg van 6.126 in 2009 naar 12.873 in 2011 (+210%).

Met een gelijke bezetting van 9,39 VTE zouden we, met de doorgevoerde automatisaties, 120.880 dossiers behandeld kunnen hebben, terwijl dit in 2009 nog 57.530 dossiers waren. Meer dan een verdubbeling!

De kostprijs per dossier daalt van 24,84 euro in 2009 naar 15,93 euro in 2010 en 10,45 euro in 2011. In vergelijking met 2009 is de efficiëntiewinst 14,39 euro per dossier of 58%.

Met andere woorden zou er zonder doorgedreven automatisaties, voor hetzelfde aantal dossiers in 2011 4.176.000 euro nodig geweest zijn, terwijl dit nu 1.757.000 euro is. Of hadden we 27,40 VTE nodig gehad om de dossiers te kunnen behandelen, terwijl dit in 2011 met 13,06 VTE gebeurde.

Begin 2013 zal deze oefening opnieuw uitgevoerd worden en zal de evolutie van de geboekte efficiëntiewinsten opgevolgd worden. Zo zal – zoals afgesproken in de beheersovereenkomst – 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) in 2012 gestegen is.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
6.2.1	Taak	Berekening van de geboekte efficiëntiewinsten in 2012	Goedkeuring van de gemaakte berekeningen op de directieraad voor 1 mei 2013	

<sup>4</sup> zonder dat de vooropgestelde personeelskredieten werden overschreden

### 4.6.3. Gelijke kansen en diversiteit

De Vlaamse overheid wil voor alle burgers en organisaties een voorbeeld zijn op het gebied van gelijke kansen en diversiteit.

De VREG wil volgende streefcijfers bereiken op 31/12/2015:

- 3% van zijn personeelsleden zijn personen van allochtone afkomst
- 3% van zijn personeelsleden zijn personen met arbeidshandicap
- 33% vrouwen in managementfuncties (op niveau directeur)

Op dit moment is enkel de derde doelstelling bereikt. De twee eerste doelstellingen zullen enkel bereikt kunnen worden via instroom van nieuwe medewerkers, en zijn dus afhankelijk van het vertrek van huidige personeelsleden of de mogelijkheid tot aanwerving van bijkomende personeelsleden.

De door de VREG vooropgestelde acties inzake gelijke kansen en diversiteit staan hieronder opgenomen.

Nummer	Aard	Taak of project	Norm	Verantwoordelijke
6.3.1.	Taak	Website van de VREG is toegankelijk voor iedereen	Website heeft anysurfer label	
6.3.2	Taak	Sensibiliseren van medewerkers rond het gelijke kansen en diversiteitsbeleid van de VREG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gelijke kansen en diversiteitsbeleid toelichten aan iedere nieuwe medewerker</li> <li>- Overuit berichten op intranet zetten telkens een dergelijk bericht gestuurd wordt</li> <li>- Iedere poster van Emancipatiezaken die aan VREG bezorgd wordt, wordt opgehangen</li> </ul>	
6.3.3.	Taak	Bereiken van kansengroepen bij werving en selectie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicatie van alle vacatures op de websites van kansengroepen via de VDAB</li> <li>- Lijst zelforganisaties gebruiken bij elke werving</li> <li>- In elke vacature is een aanmoediging opgenomen voor personen uit kansengroepen om zich kandidaat te stellen</li> <li>- Elke vacature wordt voldoende lang opengesteld</li> <li>- Hanteren van de voorkeurregel</li> <li>- Minstens een studentenjob wordt aan personen uit</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>kansengroepen aangeboden</li> <li>- Minstens een stageplaats wordt aan personen uit kansengroepen aangeboden</li> <li>- Actieve bemiddeling van de VDAB waar mogelijk</li> <li>- Controle uitvoeren tijdens selectieprocedures opdat alle acties in de praktijk ook gebeuren</li> <li>- Neutrale functiebeschrijving in vacatureberichten</li> </ul>	
6.3.4.	Taak	Preventieve gezondheidszorg 50 +	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle 50+ jaarlijks een zeer grondige check-up toestaan waarbij alle kosten worden terugbetaald</li> </ul>	
6.3.5.	Taak	Gelijke kansen en diversiteitsthema levend houden en inspiratie opdoen voor nieuwe acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmatig de commissie Emancipatiezaken bijwonen voor de thema's waarbij de VREG betrokken is</li> </ul>	
6.3.6.	Taak	Evalueren van de uitvoering van de actiepunten inzake het gelijke kansen en diversiteit opgenomen in het ondernemingsplan 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opname van de evaluatie in het jaarverslag 2012</li> </ul>	
6.3.7	Taak	Aanmoedigen medewerkers tot vrijwillig registratie als behorende tot een kansengroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers informeren over en motiveren tot vrijwillige registratie</li> </ul>	