



VREG Ondernemingsplan 2012

VREG Ondernemingsplan 2012

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 2012 om zijn missie, visie en doelstellingen te realiseren.

INHOUDSTAFEL

1. MISSIE	3
2. VISIE	3
3. WAARDEN	3
4. BESCHIKBARE MENSEN EN MIDDELEN 2012	4
4.1. BEGROTING 2012	4
4.2. PERSONEEL	6
4. STRATEGISCHE EN OPERATIONELE ORGANISATIEDOELSTELLINGEN	11
4.1. EEN GOED WERKENDE EN EFFICIËNT GEORGANISEERDE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT	11
4.2. BETROUWBARE EN EFFICIËNTE DISTRIBUTIENETTEN	16
4.3. KENNISCENTRUM ZIJN VAN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT	18
4.4. INFORMEREN EN SENSIBILISEREN	20
4.5. TOEKENNING VAN STEUNCERTIFICATEN EN GARANTIES VAN OORSPRONG VOOR ELEKTRICITEIT UIT HERNIEUWBARE ENERGIEBRONNEN EN KWALITATIEVE WARMTEKRACHTKOPPELING	23
4.6. VERSTERKEN VAN ZIJN ORGANISATIE EN WERKING	29

1. Missie

De bestaansreden van de VREG is :

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 **dialogo** met alle actoren op de energiemarkt. Hij **informeert** de energieverbruiker, zowel particulier, zelfstandige, industrieel als de overheid.

2. Visie

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

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

3. Waarden

Bij de uitoefening van zijn activiteiten hanteert de VREG de volgende waarden:

Betrokken	Integer	Open
-----------	---------	------

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

4. Beschikbare mensen en middelen 2012

4.1. Begroting 2012

4.1.1 Ontvangsten

ONTVANGSTEN (k.euro)			
ESR code	Omschrijving	2011	2012
0821	Overgedragen saldo	143	143
4610	Dotatie	4.068	4.401
Totaal ontvangsten		4.211	4.544

4.1.2. Uitgaven

UITGAVEN (k.euro)				
ESR code	COFOG	Omschrijving	2011	2012
0322	00000	Over te dragen overschot van het boekjaar	143	143
1111	04300	Eigenlijke lonen	1.887	2.063
1120	04300	Sociale verzekeringspremies	482	509
1131	04300	Overige sociale lasten	251	254
1140	04300	Lonen in natura	27	25
11	04300	Personeelskosten	2.647	2.851
1211	04300	Algemene werkingskosten andere sectoren	1.140	1.148
1221	04300	Algemene werkingskosten binnen de overheid	32	33
1222	04300	Huurgelden binnen de overheid	180	176
12	04300	Werkingskosten	1.352	1.357
7422	04300	Investeringen niet verdeeld	69	193
74	04300	Patrimoniale kosten	69	193
Totaal uitgaven			4.211	4.544

De middelen van de VREG stijgen in totaal met 333 k.eur ten opzichte van 2011:

- een bedrag van 74 k.eur wordt extra toegekend voor de normale stijging van de lonen;
- eenmalig wordt 101 k.eur toegevoegd naar aanleiding van de invoering van het Rekendecreet en de wijziging in aanrekening van het vakantiegeld;
- een bedrag van 158 k.eur werd toegevoegd voor de ontwikkeling van een nieuwe databank met betrekking tot de steunregeling voor nuttige groene warmte.

4.1.3. Verdeling van de middelen en personeel van de VREG over de doelstellingen van de VREG

Doelstellingen	totaal # VTE per doelstelling	Totaal (€)	Aandeel in totaal
SOD 1 De VREG wil bijdragen aan een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest, met respect voor de wettelijk aangebrachte correcties op deze marktwerking (SOD 1).	2,95	437.827,58	10,32%
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	1,02	139.624,76	3,29%
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 .	0,34	45.945,66	1,08%
OOD 1.3. De VREG zorgt ervoor dat de naleving van de openbaardienstverplichtingen opgelegd aan leveranciers en netbeheerders wordt gecontroleerd	0,91	113.107,69	2,67%
OOD 1.4. De VREG bevordert de efficiëntie en transparantie van de markt in groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten (steuncertificaten) en garanties van oorsprong	0,68	139.149,47	3,28%
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".	4,99	691.041,06	16,29%
OOD 2.1. De VREG zorgt ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd	1,95	267.093,49	6,29%
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	1,34	185.514,65	4,37%
OOD. 2.3. De VREG begeleidt de ombouw van het bestaande distributienet naar een slim net	1,70	238.432,92	5,62%
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.	4,65	667.128,14	15,72%
OOD 3.1. De VREG zorgt voor monitoring en transparantie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest	3,29	467.331,19	11,01%
OOD 3.2. De VREG bouwt kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en gasmarkt	0,11	19.039,74	0,45%
OOD 3.3. De VREG zorgt voor advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt	1,24	180.757,21	4,26%
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.	4,05	612.099,82	14,43%
OOD 4.1. De VREG informeert over de mogelijkheden van de energiemarkt	2,43	448.777,38	10,58%
OOD 4.2. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte behandeling van vragen en problemen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse energiemarkt	1,61	163.322,44	3,85%
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.	14,39	1.655.539,70	39,02%
OOD 5.1. De VREG zorgt voor een tijdige en correcte toekenning van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten	11,77	1.342.391,79	31,64%
<i>standaarddossiers</i>	6,07	639.421,25	15,07%
<i>expertisedossiers</i>	5,70	702.970,54	16,57%
OOD 5.2. De VREG waarborgt de kwaliteit en transparantie bij de toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong	2,62	313.147,91	7,38%
<i>standaarddossiers</i>	1,03	127.566,64	3,01%
<i>expertisedossiers</i>	1,60	185.581,26	4,37%
SOD 6. De VREG wil zijn organisatie en werking steeds versterken, teneinde zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren	1,28	179.363,70	4,23%
OOD 6.1. De VREG wil de maturiteit van zijn organisatie verbeteren door een verbetertraject op te zetten	0,85	117.947,37	2,78%
OOD 6.2. De VREG wil meetbare efficiëntiewinsten bij de uitvoering van zijn kerntaken door een verbetertraject op te zetten	0,43	61.416,33	1,45%
Totaal	32,30	4.243.000,00	100,00%

Nieuwe taak	totaal # VTE per taak	Totaal (€)	Aandeel in totaal
Steunregeling nuttige groene warmte	0,00	158.000,00	100,00%

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).

4.2. Personeel

4.2.1. Personeelssituatie

De personeelssituatie op 1 januari 2012 ziet er als volgt uit:

	Aantal personen
A3	1
A2 (directeur)	3
A2	14
A1	2
B1	6
C2	2
C1	6
Totaal	34

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 besliste de Vlaamse regering recent om het aantal personeelsleden binnen de diensten van de Vlaamse overheid (waaronder de VREG) tegen 30 juni 2014 met 5% te verminderen en de totale loonkost met 50 miljoen euro te verminderen.

Het aantal personeelsleden 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 op dit moment uit 34 personeelsleden (of 32,4 VTE). Voor 2012 zijn eenzelfde aantal medewerkers noodzakelijk en we beschikken ook over voldoende middelen in onze begroting om dit personeelsbestand te financieren. De VREG beschikt met andere woorden over teveel medewerkers om aan de vereisten van de Vlaamse regering te voldoen.

Wij zien echter geen mogelijkheden om de huidige doelstellingen opgenomen in de beheersovereenkomst 2011-2015, vertaald in voorliggend ondernemingsplan 2012, met minder dan 34 personeelsleden uit te voeren.

4.2.2. Risico's voor de werking van de VREG en de uitvoering van het ondernemingsplan 2012

De VREG wordt begin 2012 geconfronteerd met een aantal belangrijke risico's voor zijn werking, die mogelijk een grote (negatieve) impact kunnen hebben op de uitvoering van het ondernemingsplan 2012:

De toekomstige toekenning van **twee zeer omvangrijke nieuwe taken** (de bevoegdheid over de goedkeuring van de **distributienettarieven** en de steunverlening voor **groene warmteprojecten**) vormt een zeer groot risico voor de werking, met name indien deze extra taken worden toegekend zonder de nodige extra mensen en middelen. De VREG beschikt over onvoldoende capaciteit voor de uitvoering van deze nieuwe taken en kan ook onmogelijk voldoende (hooggeschoolde) capaciteit vrijmaken binnen zijn huidige werking (door automatiseringen, door afstoten van taken,...) om deze taken op te vangen. Daarnaast kreeg de VREG er in 2011 al een reeks (beperkte) taken bij, die cumulatief voor een aanzienlijke extra werklast zorgen, ook in 2012.

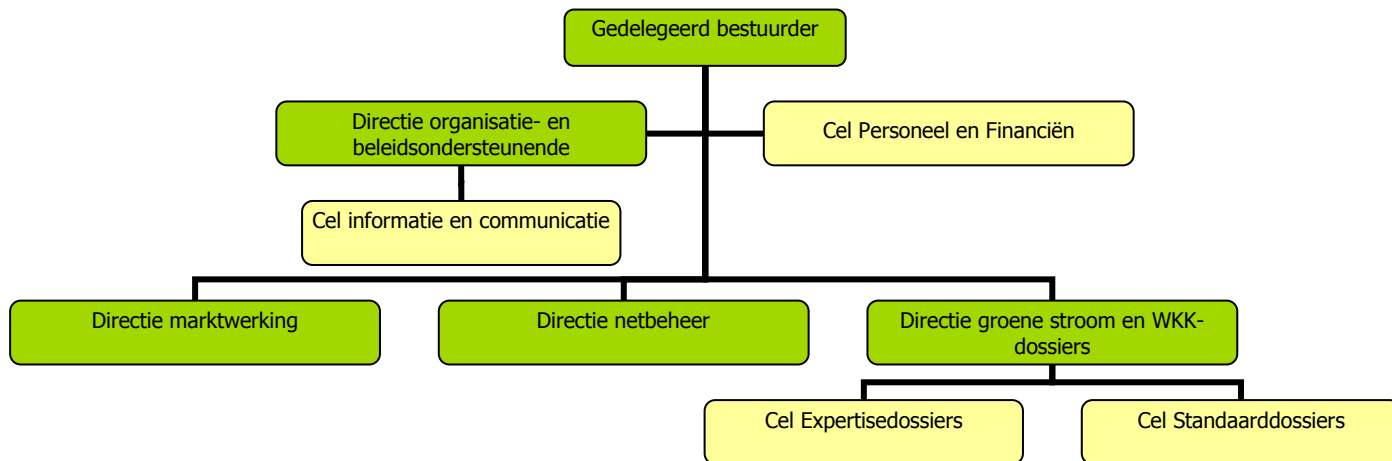
Een ander groot risico is de nieuwe taak die in 2011 werd toegekend om **geschillen te beslechten van afnemers tegen netbeheerders**. Binnen het huidige personeelsbestand is er immers nauwelijks ruimte voor het opnemen van deze taak. Deze taak vergt juridische en technische kennis (o.a. de regels inzake netbeheer). Deze kennis is niet beschikbaar in de cel informatie en communicatie, maar enkel 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. Op dit moment wordt evenwel vaak een beroep gedaan op de medewerkers van de directie netbeheer voor de behandeling van klachten met betrekking tot netbeheer. De beslechting van hetzelfde geschil moet dan door een andere persoon binnen de VREG gebeuren. Als de VREG in 2012 een substantieel aantal vragen ontvangt, kan dit een (grote) negatieve weerslag hebben op de realisatie van de taken en projecten in dit ondernemingsplan 2012.

Een laatste belangrijk risico zijn de grote uitdagingen inzake **beleidsvoorbereiding** die op de VREG afkomen en de verwachtingen die in de VREG gesteld worden inzake beleidsvoorbereidende analyses. In 2012 zullen de nodige wetgevende teksten opgemaakt moeten worden in navolging van de evaluatie van het certificatiesysteem, de sociale openbaardienstverplichtingen en de maatregel van de gratis kWh. Zowel het kabinet als onze belanghebbenden hebben hoge verwachtingen van de VREG inzake het geven van beleidsinput bij de opmaak van deze teksten. Maar vraag is of het voldoen aan deze verwachtingen, en dan vooral de verwachtingen ten aanzien van de wijziging van de steunmechanismen voor groene stroom en kwalitatieve WKK-koppeling, wel haalbaar zijn. De VREG beschikt door zijn contacten met o.a. producenten en marktpartijen zeker over zeer nuttige, praktische kennis over dit onderwerp, maar bij gebrek aan de nodige mensen en middelen moet de VREG echter prioriteit geven aan de behandeling van groenestroom- en WKK-dossiers, wat een decretale taak is. Indien de VREG alsnog moet inzetten op dit punt (mogelijk nog gecombineerd met de inzet van dezelfde personen voor de behandeling van de groenewarmtedossiers) zal dit mogelijk leiden tot het opnieuw opbouwen van een substantiële achterstand bij de behandeling van groenestroom- en warmtekrachtdossiers, met mogelijk gevolgen op het vlak van juridische procedures of schadeclaims.

De VREG als kennisorganisatie beschikt door de sluipende toename van de werklast over de afgelopen jaren, zoals als gevolg van de stijging van het aantal dossiers (groenestroom-, warmtekrachtkoppelingproducenten, energieleveranciers,...) als door het opleggen van een aantal nieuwe taken, over een steeds **beperkte studie- en onderzoekscapaciteit**. Dit vormt een belangrijke bedreiging voor het agentschap en maakt pro-actief optreden steeds moeilijker.

4.2.3. Organisatiestructuur en inzet personeel

Sinds 1 april 2010 hanteert de VREG onderstaande organisatiestructuur:



De **directie organisatie- en beleidsondersteuning** (4,5 VTE) 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.

Onder directe leiding van de gedelegeerd bestuurder staat de **cel personeel en financiën** (3,6 VTE). Deze cel staat in voor de begroting en financiën, de personeelsadministratie, het algemeen secretariaat, onthaal en het facilitybeheer.

De kerntaak van de **directie netbeheer** (4 VTE) 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

De **directie marktwerking** (6,5 VTE) 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 warmtekrachtcertificaten en in garanties van oorsprong
- de controle op de correcte uitvoering van de openbaardienstverplichtingen bij energieleveranciers en netbeheerders.

De **directie groenestroom- en warmtekrachtdossiers** (12,8 VTE) houdt zich bezig met het toekennen van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten voor de productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling, evenals de bijhorende warmtekrachtbesparing, 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 (6 VTE)**, waarin de expertise wordt opgebouwd en beheerd die nodig is voor de behandeling van de meer complexere dossiers inzake de toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten (het gaat momenteel vooral om alle dossiers i.v.m. warmtekrachtkoppeling en de dossiers van de productie-installaties die elektriciteit produceren uit alle hernieuwbare energiebronnen, met uitzondering van zonne-energie).
- De cel **standaarddossiers (5,8 VTE)**: houdt zich bezig met de dossiers waarvan de behandeling reeds in grote mate werd geautomatiseerd en/of gestandaardiseerd. Voorlopig gaat het enkel om

de dossiers van de installaties die elektriciteit produceren op zonne-energie, maar op middellange termijn zullen wellicht ook de dossiers van micro-WKK's door deze cel worden behandeld.

In de loop van 2012 zal evenwel één VTE verschoven worden van de cel standaarddossiers naar de cel expertisedossiers. Deze verschuiving zal mogelijk zijn na de automatisatie van de aanvraagprocedure voor grote PV-installaties (zie 4.5.1). De daartoe vrijgemaakte capaciteit zal worden ingezet in de cel expertisedossiers ter compensatie van de stijgende werklast en ter versterking van de controles op de gerapporteerde cijfers.

4. Strategische en operationele organisatiedoelstellingen

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 2012, met name welke projecten en taken we in 2012 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 van UMIX) en documenten opgesteld door de regulator (bv. nader toepassingsregels ivm gratis kWh, mededelingen van de VREG ivm 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. De regels moeten trouwens niet alleen bestaan, ze moeten ook worden toegepast. 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 volgt de VREG volgende strategie:

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 2012 zal de VREG actief blijven deelnemen aan deze vergaderingen.

Op Belgisch niveau volgt de VREG de **werkgroep Strategie** op van het **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 acte 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, 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 2015 operationeel worden en op dat moment ook klaar is voor de data-uitwisseling die nodig is in een markt met slimme meters. Hiertoe zal in 2012 het overleg starten om de bestaande marktprocessen om te vormen tot marktprocessen die "smart meter ready" zijn. Belangrijk hierbij is dat dit overleg verloopt tussen netbeheerders en leveranciers, en dit onder toezicht van de regulator. Er moet immers voor 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. De VREG zal de oprichting en werking van ATRIAS in 2012 van dichtbij opvolgen door deelname aan de stuurgroep van Atrias en toezien op een klantgerichte uitwerking van de marktfaciliterende rol van de organisatie.

Zolang er naast slimme meters ook nog klassieke meters staan, moeten ook de huidige marktprocessen en afspraken voor data-uitwisseling tussen de marktpartijen op de elektriciteits- en gasmarkt verder verbeterd worden. Deze besprekingen verlopen binnen **UMIX** en zullen in de loop van 2012 overgenomen worden binnen ATRIAS. We volgen deze debatten op via onze deelname aan het comité MIG 6.

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 UMIK. Het is de bedoeling dat deze taak in de toekomst verder uitgebouwd wordt en structureel gemaakt wordt binnen ATRIAS.

De problematiek van de komst van de slimme meter en de gevolgen van de slimme meter voor het marktmodel in de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt, wordt opgevolgd via de **werkgroep markt en consument van het beleidsplatform slimme netten** (zie ook 4.2.3). De werkzaamheden van deze werkgroep, bestaande uit allerlei belanghebbenden van de VREG, worden door ons voorbereid en geleid.

In 2011 werkte deze werkgroep rond de volgende thema's:

- Rollen en verantwoordelijkheden in een marktmodel met slimme meters;
- Impact van de slimme meter op de consument (met aandacht voor aspecten zoals sociaal energiebeleid, privacy, facturatie,...)

De werkgroep zal zijn werkzaamheden voorzetten in 2012, met name rond volgende punten:

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

Op basis van de debatten in deze werkgroep zal de VREG eind 2012 ook een opvolgingsadvies opmaken i.v.m. de invoering van de slimme meters, voor wat betreft de impact van de invoering van deze meters op de consument (zie verder onder 4.2.3.).

Binnen **ENOVER** werd in de loop van 2011 een werkgroep opgericht voor de voorbereiding van de assessment die in september 2012 aan de Europese Commissie moet overgemaakt worden met betrekking tot de eventuele invoering van slimme meters. Bij deze werkgroep worden de energieregulators nauw betrokken.

Om de regels die van toepassing zijn op de elektriciteits- en gasmarkt (uit het technisch reglement, uit de allocatie en reconciliatieregels) duidelijker te bundelen, en waar nodig te verbeteren en verduidelijken, zal in 2012 een project worden uitgevoerd om een apart **marktreglement** op te stellen, inclusief handels- en balanceringsregels (zie verder onder 4.1.2.). Dit zal in de eerste plaats gebaseerd zijn op de bestaande inhoud van het Technisch Reglement Distributie en heeft tot doel om de verplichtingen m.b.t. het functioneren van de markt inzichtelijker te maken en zo nodig te verbeteren en uit te breiden.

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 noodleveranciersstelsel te zorgen. Doel is om in 2012 een voorstel van **noodleveranciersregeling** uit te werken en over te maken aan de Vlaamse minister voor energie. Deze regeling kan dan in de Vlaamse energiewetgeving worden opgenomen. Basis hiervoor zal het al door de VREG uitgewerkte en in 2011 ter consultatie voorgelegde voorstel zijn.

4.1.2 Betrouwbare en bekwaame leveranciers

Operationele doelstelling 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

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 nu toe 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. De VREG controleert of een kandidaat voldoet aan de voorwaarden opgelegd in de Vlaamse energiewetgeving.
- Zodra men een 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.

Sinds de implementatie van het Derde Energiepakket in de Vlaamse energiewetgeving in 2011 is het wetgevend kader rond de aanvraag van leveringsvergunningen en de controle op de leveranciers met een leveringsvergunning evenwel sterk gewijzigd. Er is nu bepaald dat leveranciers die "erkend" zijn als elektriciteits- en gasleverancier in een lidstaat van de Europese Economische ruimte geen extra leveringsvergunning moeten aanvragen bij de VREG. Natuurlijk zullen deze "buitenlandse" leveranciers de in het Vlaams Gewest geldende handels- en balanceringsvereisten en alle rapporteringsverplichtingen en openbaardienstverplichtingen moeten naleven.

De VREG zal er in 2012 op toezien dat de eventuele komst van nieuwe energieleveranciers die geen vergunningsplicht meer dragen, niet zal leiden tot een verstoring van de marktwerking. Een plan van aanpak ter hervorming van de huidige **controle op de leveranciers** zal hiertoe worden opgesteld. Punten die daarbij aan bod zullen komen, zijn:

- Bundelen van de handels- en balanceringsvereisten (uit o.a. huidige technisch reglement, uit toegangsreglementen van de netbeheerders,...), bij voorkeur in het nieuw Marktreglement.
- Aandringen op intakegesprekken met nieuwe "buitenlandse" leveranciers om onder andere de rapporterings- en handels- en balanceringsvereisten toe te lichten.
- Opzetten van een nieuw mechanisme ter controle van deze handels- en balanceringsvereisten (door de VREG, maar eventueel ook met medewerking van de netbeheerders).
- Uitwerken van een voorstel ter afschaffing van de vereiste van een leveringsvergunning in het Vlaams Gewest na invoering van de nieuwe noodleveranciersregeling.

4.1.3 Controle op de naleving van de openbaardienstverplichtingen

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

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

- De wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmtekrachtbesparing (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 openbaardienstverplichtingen (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)

Ook in 2012 zal de VREG de nodige controles uitvoeren en de naleving van deze openbaardienstverplichtingen nagaan.

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 warmtekrachtcertificaten (steuncertificaten) en garanties van oorsprong

De handel in het Vlaams Gewest in groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, 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 weggevallen sinds het begin van 2011. Hierdoor besliste de GCE om alle geplande handelssessie in 2011 te annuleren en recent ook om geen nieuwe sessies te voorzien in 2012, in afwachting van initiatieven om het evenwicht op de markten van certificaten te herstellen. Hierdoor ontbreekt het aan een werkelijke marktprijs voor de handel in certificaten, die van belang is als referentie voor de marktpartijen. Indien toch nieuwe handelssessies georganiseerd worden in 2012, zal de VREG opnieuw hieraan 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).

Verder publiceert de VREG ook jaarlijks een **rapport** met betrekking tot de verplichting voor de **netbeheerders** om de hen aangeboden garanties van oorsprong en warmtekrachtcertificaten aan te kopen tegen de decretaal bepaalde **minimumprijs** en het regelmatig terug op de markt brengen van deze certificaten (artikelen 7.1.6, §2, en 7.1.7., §2, van het Energiedecreet)

Sinds 2011 heeft de VREG ook 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).

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 staat een **actualisatie van de bestaande technische reglementen** distributie elektriciteit en gas op het programma. Dit traject werd al in 2011 opgestart. Belangrijkste wijziging hierbij zal de toevoeging zijn van regels voor het beheer van gesloten distributienetten en de uitwerking van het regelgevend kader voor het congestiebeheer op het net.

Ook zal er in 2012 een **technisch reglement voor het plaatselijk vervoernet van elektriciteit** worden opgesteld.

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

Op vraag van de Vlaamse minister voor energie zal in 2012 specifiek aandacht besteed worden aan de aanpassing van de **aansprakelijkheidsregels** van toepassing op de netbeheerders. Momenteel zijn deze regels opgenomen in de aansluitingsreglementen van de netbeheerders, maar een aantal recente gerechtelijke uitspraken nopen tot een aanpassing van deze regeling. Wellicht zal dit project leiden tot de uitwerking van een tekst inzake de aansprakelijkheid van netbeheerders die in de Vlaamse energiewetgeving verankerd kan worden. Dit voorstel zal dan in 2012 worden overgemaakt aan de Vlaamse minister voor energie.

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 leidingen werden reeds ontvangen. De VREG zal deze aanvragen moeten behandelen en een kader uitwerken met (interne) richtlijnen inzake de concrete behandeling van deze aanvragen. Dit behandelingskader zal ook gepubliceerd worden op de website van de VREG.

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 decretale 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,...).

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. Deze activiteiten staan verder beschreven onder 4.2.3, aangezien ze deel uitmaken van de omvorming van het bestaande net naar een slimmer net.

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 is 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.

De focus van het platform is dubbel. Enerzijds moet het distributienet voor elektriciteit in een slim net worden omgevormd, en dit met het oog op een maximale, maar kostenefficiënte inpassing van decentrale productie. Anderzijds biedt een slimmer net ook opportuniteiten voor een betere werking van de energiemarkt en voor innovaties en energiebesparing bij de energiegebruikers. Het platform biedt een globaal overzicht van initiatieven rond slimme netten en slimme meters en wil de activiteiten hierover coördineren vanuit een beleidsondersteunende invalshoek.

Binnen het platform opereren twee werkgroepen, met als focus enerzijds de aanpassing van het bestaande net tot een slim net en de inpassing van decentrale productie op dit net (werkgroep 'netten en decentrale productie') en anderzijds de impact van de slimme meters op de marktwerking en de consumenten (werkgroep 'markt')..

Het Beleidsplatform slimme netten zal in 2012 ook minstens twee maal samenkomen om een stand van zaken op te maken van de vooruitgang in de werkgroepen.

Het belang van dit overleg is duidelijk en wordt ook duidelijk aangehaald in de bevraging van de belanghebbenden van de VREG die in juni 2011 werd uitgevoerd: de belanghebbenden pleiten voor een ruimere visie en ruimer debat over slimme netten en meters. Aan de VREG wordt gevraagd om zelf meer informatie aan te leveren voor het debat en de kostenbatenganalyse. Er moet meer

duidelijkheid geboden worden over de kosten en baten en de resultaten die men wil bereiken met de invoering van slimme meters.

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 zullen overgemaakt worden aan de Vlaamse minister voor energie en in 2012 voorgesteld worden aan het Vlaams Parlement. Eventueel kunnen bepaalde simulaties worden uitgevoerd met het ontwikkelde model om het effect van bepaalde beleidskeuzes te evalueren.

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

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 evolutie van deze cijfers zullen door de VREG gepubliceerd en geanalyseerd worden in 2012. Ook wordt verder gezocht naar nieuwe en nog betere indicatoren.

In 2011 werd een **actieplan slimme netten** uitgewerkt door de VREG. Dit actieplan voorziet verdere acties op drie vlakken: het uitwerken van een congestiebeheer op middenspanning, de spanningsproblemen op laagspanning als gevolg van de massale toename van PV-installaties en de allocatie per timeframe. De eerste twee van deze drie maatregelen zullen in 2012 verder uitgewerkt worden in samenwerking met de werkgroep "netten" van het beleidsplatform slimme netten".

In 2012 zal de **studie "onthaalcapaciteit"** verder gezet worden, met name zullen de netbeheerders aan de slag gaan met het door VITO bepaalde productiepotentieel. Het eindrapport wordt opgeleverd door de netbeheerders op 30 juni. Op basis van de eindresultaten kan dan een beleid uitgestippeld worden voor de netinvesteringen en de aansluitingen op de netten... Dit kan leiden tot aangepaste criteria voor het beoordelen van de investeringsplannen van de netbeheerders. In lijn met de verwachtingen van diverse stakeholders kan dan ook meer transparantie gebracht worden in het goedkeuringsproces van deze plannen.

Uiterlijk voor eind 2012 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. De input voor dit advies zal komen uit de werkzaamheden van de werkgroepen "netten" en "markt en consument" van het beleidsplatform slimme netten.

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 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

Inzake marktmonitoring worden volgende verbeteringen geïmplementeerd vanaf 2012:

- Het **aantal actieve budgetmeters** wordt al maandelijks gemonitord vanaf 2011. Vanaf 2012 zullen deze ook maandelijks op de website van de VREG worden gepubliceerd.
- Sinds eind 2011 is de V-test aardgas voor professionele afnemers on line. Hierdoor kan vanaf 2012 ook de **evolutie van de aardgasprijzen voor de professionele afnemers** opgevolgd worden.
- Ook de **evolutie van de prijzen die de netbeheerders aan hun niet-beschermde klanten** aanrekenen zal vanaf 2012 nauwer opgevolgd worden. Ook dit betreft een verbetering die in 2011 werd aangebracht aan de V-test.

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 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**.

In 2012 zal de VREG in het bijzonder inzetten op de kennisopbouw en het nemen van de nodige organisatorische maatregelen met betrekking tot een toekomstige nieuwe taken inzake de **distributienettarieven** en **groene warmte**.

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

Een van de kritieken geuit in de bevraging van de stakeholders die de VREG in 2011 organiseerde is dat er momenteel een onduidelijke aflijning is van taken van de VREG, de Vlaamse minister voor energie, het departement Leefmilieu Natuur en Energie van de Vlaamse Overheid en het VEA op het vlak van **beleidsvoorbereiding**. De VREG heeft volgens een deel van zijn belanghebbenden geen rol op te nemen inzake de opmaak van wetgevende teksten, hij moet daarentegen wel input (advies) kunnen geven aan de beleidsvoorbereiders vanuit zijn ervaring en kennis. Tenslotte is er ook een duidelijke verwachting t.a.v. de VREG inzake de opvolging van het ondersteuningsmechanisme voor investeringen in hernieuwbare energie. Er wordt verwacht dat hij in de toekomst mee zoekt naar een stabiel en betaalbaar ondersteuningsmechanisme.

De VREG wil tegemoetkomen aan de verwachtingen van zijn stakeholders.

In opdracht van de Vlaamse minister voor energie maakte de VREG in 2011, samen met het Vlaams Energieagentschap, een **evaluatierapport op met betrekking tot de certificatenverplichtingen** inzake groene stroom en WKK in het Vlaams Gewest. Deze evaluatie zal na het bereiken van een politieke consensus in 2012 leiden tot de opmaak van nieuwe decretale en reglementaire teksten die een impact zullen hebben op onze werking en dit zowel op het vlak van de toekenning van de certificaten als de werking van de certificatenbank. Het is dan ook uiterst belangrijk dat de VREG deze wijzigingen opvolgt en tijdig de nodige maatregelen neemt om te anticiperen op de inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving. Een van de elementen die wellicht deel zullen uitmaken van dit pakket is de **splitsing** van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in garanties van oorsprong en steuncertificaten. Deze splitsing zal een goede zaak zijn voor de marktwerking.

Ook de wetgevende initiatieven die in 2012 voortvloeien uit de **evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen** en de **evaluatie van de maatregel inzake gratis kWh**, zullen van nabij opgevolgd worden.

Verder zal in 2012 de methodologie tot het bepalen van de **jaarlijkse fuelmix** verder worden verbeterd, en dit vooral op basis van de aanbevelingen uitgewerkt in het REDISS-project, waaraan de VREG meewerkt. Dit zal leiden tot een advies voor de minister tot verbetering van het reglementair kader van deze "disclosure"-verplichting.

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.

In 2012 zal de VREG een project opzetten ter **verbetering en verduidelijking van de V-test**, onder meer op basis van de elementen van een rapport opgemaakt door de CEER over best practices inzake prijsvergelijkingstools van elektriciteit en aardgas in Europa, waaraan de VREG meegewerkt heeft.

Vanaf 2012 zal de VREG de leveranciers ook vergelijken op het vlak van **kwaliteit van dienstverlening**. Deze gegevens zullen elk kwartaal geactualiseerd worden.

Begin 2012 zal op de website van de VREG een webmodule ter beschikking worden 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.

In het **communicatieplan 2012** zijn verder volgende specifieke acties vooropgesteld:

- In 2012 gaan we onze communicatieacties specifiek richten op de **lagere inkomens, lager geschoolden**, ... de moeilijker te bereiken doelgroepen. Veranderen van leverancier boezemt die mensen nog altijd heel veel angst in (angst dat ze afgesloten gaan worden, angst voor administratieve rompslomp, angst om verkeerde keuze te maken, ...). Via een concrete boodschap willen we hen wijzen op hun rechten op de energiemarkt.
- In 2012 wil de VREG de website niet alleen accuraat en actueel houden, maar ook onderzoeken hoe de website nog beter kan scoren via **zoekoptimalisatie** en web advertenties en hoe sociale media kunnen ingepast worden in de communicatiestrategie. Daarnaast zijn nog acties gepland rond de promotie van de V-test, na verbeteringen en rekening houdend met de resultaten van de monitoring van de kwaliteit dienstverlening en de promotie van de groencheck, de toepassing waar afnemers kunnen nagaan of hun elektriciteitsleverancier daadwerkelijk bewezen heeft dat de geleverde stroom groen is.
- De dienstverlening van de VREG zal blijvend onder de aandacht worden gebracht van **gemeentes, OCMW's en middenveldorganisaties**. Op die manier kunnen deze een extra service bieden aan hun bevolking/leden: gratis elektriciteit, V-test, veranderen van leverancier, aansluitingen, verhuis, klachten en vragen over energie,...
- De verhuisformulieren zullen nogmaals via specifieke informatieacties worden bekendgemaakt bij immokantoren en notarissen en ook de eigenaars en verhuurders zullen op hun rechten en plichten worden gewezen.

- In samenwerking met het Vlaams Energieagentschap VEA zal een campagne opgezet worden gericht op **jongeren**. Ook zij moeten de marktpartijen op de energiemarkt en de mogelijkheden ervan leren kennen. Daartoe zal een basispakket energie uitgewerkt worden of een module rond energie in de eindtermen van het onderwijs.

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.

In 2011 kreeg de VREG de decretale taak om **geschillen van afnemers tegen hun netbeheerder** te beslechten. In 2012 zullen concrete regels en procedures afgesproken worden om deze taak uit te voeren.

4.5. Toekenning van steuncertificaten en garanties van oorsprong voor elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekrachtkoppeling

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 warmtekrachtcertificaten

In 2009 kende de VREG nog een sterke achterstand in de behandeling van aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, kon niet steeds de tijdige maandelijkse toekenning van certificaten worden gewaarborgd en kon de VREG de stijging van het aantal PV-dossiers niet de baas.

De afgelopen twee jaar heeft de VREG ingezet op het verbeteren van deze situatie. Onder meer door het aanpassen van de organisatiestructuur, de aanwijzing van celhoofden voor enerzijds de standaarddossiers (de dossiers inzake de zonnepanelen) en anderzijds de expertisedossiers (de dossiers inzake groene stroom die geen PV-dossiers betreffen en WKK), de inzet op IT-automatiseringen en de toewijzing van extra mensen en middelen voor deze taken, ... hebben gezorgd voor een kentering van de situatie.

Stand van zaken cel standaarddossiers:

- De VREG beheert momenteel met 5,8 VTE meer dan 160.000 PV-dossiers. Het aantal ontvangen aanvragen was in 2011 groter dan ooit tevoren.
- Toch werd in 2011 97,2% van alle goedgekeurde aanvragen voor kleine PV-installaties goedgekeurd binnen de wettelijk voorzien termijn van 2 maanden. In 91% van alle aanvragen gebeurde dit binnen 24 uur na de ontvangst van de aanvraag.
- In 2011 kon 99,83% van alle aangevraagde groenestroomcertificaten voor kleine PV-installaties (op basis van zelf gerapporteerde meterstanden) binnen 24 u worden toegekend. In januari 2010 was dat maar het geval voor 38% van alle meterstanden.

- Voor wat grote PV-installaties betreft kon 88,5% van de grote PV-dossiers goedgekeurd worden binnen de wettelijk voorzien termijn van 2 maanden.
- Door de automatisatie van de verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders inzake de meterstanden van de grote PV-installaties – een IT-automatisatie ingevoerd in 2011 - kon ook 93,85% van alle groenestroomcertificaten aan deze installaties toegekend worden binnen twee maand na de productiemaand.
- Er is wel nog een zekere achterstand inzake het behandelen van e-mails. Het aantal nog te behandelen mails van PV-eigenaars dat in juni 2010 nog 2.165 bedroeg, was begin 2011 volledig weggewerkt. Door het stijgend aantal installaties is deze achterstand evenwel opnieuw opgelopen tot een 1.500-tal openstaande mails (= ongeveer een maand achterstand).

Voor wat de overige dossiers inzake groene stroom en WKK betreft:

- 6 VTE binnen de cel expertisedossiers behandelen de dossiers van 228 groenestroominstallaties en 286 WKK-installaties.
- Zij behandelden in 2011 bijna 100 nieuwe aanvragen, 66 wijzigingsdossiers, 122 herkeuringsdossiers en 49 (her)audits van biobrandstoffen (cijfers tot 1 november 2011).
- Zij slaagden erin om 93% van de nieuwe aanvragen binnen twee maand na ontvangst van de volledige aanvraag te behandelen.
- En ook certificaten toe te kennen aan 88,7% van alle WKK's en 88,1% van alle groenestroominstallaties (excl. PV) binnen twee maand na de productiemaand. In de overblijvende gevallen is de reden voor de niet tijdige toekenning meestal het niet rapporteren aan de VREG van de benodigde gegevens.

In de beheersovereenkomst is de doelstelling opgenomen om minstens 80% van alle aanvraagdossiers te beoordelen binnen twee maand na ontvangst van het volledige aanvraagdossier en 100% van alle dossiers te behandelen binnen vier maanden na ontvangst van het volledige aanvraagdossier. Voor 2012 is het dus zaak om de goede cijfers te behouden en waar mogelijk nog te verbeteren.

Volgende IT-projecten voor 2012 moeten bijdragen aan het behalen van deze doelstellingen :

1° De ontwikkeling van een online-aanvraagformulier voor grote PV-installaties en de automatische afhandeling van deze aanvragen

Voor kleine PV-installaties is er een online aanvraagformulier beschikbaar gesteld door de VREG. Aanvragen die online ingediend worden, worden automatisch gecontroleerd op een aantal aspecten en daarna grotendeels automatisch goedgekeurd. Een aantal controles worden uitbesteed aan de erkende keuringsinstanties (o.a. liggen er zonnepanelen, wat is de productiemeterstand, wat is het vermogen van de installatie,...) en de netbeheerder (met name de overeenstemming tussen de in het AREI-keuringsverslag opgenomen gegevens en de gegevens opgenomen in het aanvraagformulier).

Tot nu toe was er nog geen online formulier voor de grote PV-dossiers. De VREG controleert momenteel nog zelf (manueel) of er een AREI-keuringsverslag is voor deze installaties, welke gegevens opgenomen zijn in het AREI-keuringsverslag en of er een groenestroomkeuring werd uitgevoerd.

Toch is nog een grote efficiëntiewinst te boeken door het aanbieden van een online-aanvraagformulier voor grote PV-installaties. Voordelen hiervan zijn immers dat dossiers die binnenkomen niet meer moeten worden ingescand, er geen nood meer is aan het overtypen van de gegevens uit het papieren aanvraagdossier in de certificatedatabank, het zal zo goed als onmogelijk zijn om onvolledige aanvraagdossiers in te dienen en er zal ook minder risico zijn op fouten. Er kunnen dan immers automatische controles geprogrammeerd worden o.a. CRAB-lijst adressen, controle plausibiliteit rekeningnummer,... Bij het implementeren van dit online aanvraagformulier kan maximaal gebruik gemaakt worden van het programmeer- en denkwerk dat al werd uitgevoerd bij de ontwikkeling van het online-aanvraagformulier voor kleine PV-installaties.

Het volledig automatiseren van de goedkeuringsprocedure van grote PV-dossiers is mogelijk, mits volgende aanpassingen:

- Meestal worden grote PV-installaties geplaatst volgens een welbepaald schema inzake plaatsing van meters en installaties (het is belangrijk om de juiste plaatsing te weten om het correcte aantal toe te kennen certificaten te berekenen). We kunnen in het online aanvraagformulier uitgaan van de meest voorkomende standaardopstelling. Als er een andere opstelling is, zal men dit dan via het aanvraagformulier moeten melden en de nodige ondersteunende documenten (bv. eendraadschema) opsturen. Deze aanvragen zullen dan nog manueel moeten bekeken worden.
- De AREI-keuringsverslagen van deze installaties moeten op dit moment nog gecontroleerd worden door de VREG om de datum van indiening van de installatie voor bepaling van de minimumsteun af te leiden/te controleren. Dit zou in de toekomst door de netbeheerders moeten gebeuren, zoals ze nu al doen voor kleine PV-installaties.
- Tenslotte verplicht het Energiebesluit de producenten van installaties die op jaarbasis meer dan 100.000 kWh elektriciteit produceren uit hernieuwbare energiebronnen (dus ook grote PV-installaties) een groenestroomkeuring uit te voeren. Doel van deze keuring is een erkende keurder te laten attesteren dat de meters die geplaatst werden, en zullen dienen als basis voor de toekenning van groenestroomcertificaten, aan alle normen voldoen. Voor wat grote PV-installaties betreft (en andere installaties waar alle metingen door de netbeheerder gebeuren) gaat het evenwel enkel om meters geïnstalleerd door de distributienetbeheerder. Van deze meters kan verondersteld worden dat deze voldoen aan de internationale en nationale normen. De verplichting opleggen om een groenestroomkeuring te laten uitvoeren bij grote PV-installaties is niet nuttig en kan best opgeheven worden. Vanaf het moment dat het online aanvraagformulier zal worden gelanceerd, zal de VREG de groenestroomkeuring in ieder geval niet meer opvragen.

2° Automatische toekenning van groenestroomcertificaten aan installaties die elektriciteit opwekken uit wind- en waterkracht door automatische verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders in het kader van deze dossiers

Voor grote PV-installaties en WKK-installaties bestaat de automatische verwerking van de rapporteringen van de netbeheerders al. Begin 2012 zal dit ook worden uitgebreid naar installaties die elektriciteit produceren uit wind en water. Na uitvoering van dit project zullen netbeheerders de meterstanden van de productie, injectie- en afnamemeters per CSV kunnen bezorgen aan de VREG, waarna na inlading van deze gegevens in de certificatedatabank, automatisch de nodige groenestroomcertificaten kunnen worden toegekend. Deze automatisatie zal ervoor zorgen dat de verwerking van de meetgegevens voor wind- en waterkracht binnenkort vlotter zal verlopen.

3° Snellere en betere afhandeling van vragen in het kader van de PV-dossiers

Er is nog steeds een zekere achterstand inzake het behandelen van e-mails. Hoewel de meeste vragen binnen een kortere termijn beantwoord worden, kan het tot vijf weken duren voor men een antwoord ontvangt. Er zullen de nodige maatregelen genomen worden om de beantwoordingstermijnen beter

te monitoren en te doen dalen. Ook zal onderzocht worden hoe de archivering van de mails beter kan verlopen, hoe ook andere elementen in het dossier (vb. poststukken, ...) kunnen gegroepeerd worden per dossier,... In 2012 wil de VREG daarom de invoering van een CRM-systeem onderzoeken en zo mogelijk ook invoeren. Prioriteit zal liggen bij de invoering van dit systeem voor de behandeling van vragen en klachten i.v.m. de PV-dossiers, maar mogelijk kan dit uitgebreid worden tot alle vragen en klachten die de VREG ontvangt.

4° Efficiëntere uitwisseling van gegevens in het kader van de dossierbehandeling van de expertisedossiers

Om een snelle en efficiënte dossierbehandeling van de dossiers (aanvraagdossiers, wijzigingsdossiers, herkeuringsdossiers,...) van de cel expertisedossiers te bekomen, zal een elektronisch platform opgezet worden ("e-dossiers") om gegevens en documenten elektronisch uit te wisselen tussen de VREG en de aanvrager van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Doel is documenten beschikbaar te stellen op elektronische wijze, waarbij beide partijen (VREG en aanvrager) op elk moment kunnen nakijken of de juiste, actuele documenten aanwezig zijn om de aanvraag of het dossier te staven. Nieuwe of ontbrekende documenten kunnen opgeladen worden en direct ter beschikking gesteld worden. Alle documenten in het kader van het dossier worden gearchiveerd in het e-dossier.

5° Overdracht klantenbeheer PV-dossiers naar netbeheerders

De VREG wil een project opstarten ter voorbereiding van de overdracht van de VREG aan de netbeheerders van het klantenbeheer van de PV-dossiers voor zonne-energie (en mogelijk op termijn ook de dossiers inzake windenergie, en waterkracht, en micro-WKK).

De toekenning van groenestroomcertificaten aan deze installaties gebeurt uitsluitend op basis van gegevens i.v.m. de geïnjecteerde en geproduceerde elektriciteit van deze installaties. Voor een groot deel worden deze gegevens nu reeds door de netbeheerders gerapporteerd. Voor het overige deel (met name kleine PV-installaties) is het mogelijk om in het kader van de uitrol van slimme meters te opteren voor een uitrol van slimme productie- en injectiemeters bij deze productie-installaties. Via aflezing op afstand van deze gegevens door de netbeheerder, het "pompen" van deze gegevens in de certificatedatabank, en de automatische verwerking van deze gerapporteerde gegevens in de databank kan gezorgd worden voor een snelle en correcte toekenning van groenestroomcertificaten, waarbij quasi geen fraudemogelijkheden zijn. Ook de behandeling van de aanvraagdossiers voor de toekenning van groenestroomcertificaten aan installaties die elektriciteit produceren uit zonne-energie, windenergie en waterkracht, kan overgedragen worden aan de netbeheerder (inclusief alle contacten met de eigenaars van deze installaties).

Op dit moment moeten eigenaars van decentrale productieinstallaties enerzijds een aanvraagdossier indienen bij de VREG voor de toekenning van certificaten, anderzijds moeten zij ook een melding en/of aansluitingsaanvraag voor hun installatie indienen bij de netbeheerder. De netbeheerder controleert daarbij de veiligheid van de aansluiting op het net (controle AREI-keuringsverslag) en controleert of de installatie voldoet aan haar aansluitingsvoorwaarden en/of hoe de installatie best kan worden aangesloten. Beide stappen zouden omwille van efficiëntieredenen en om de administratieve lasten te verminderen, beter geïntegreerd worden tot één proces, een uniek loket bij de netbeheerder voor nieuwe productie-installaties, aangezien deze een goed zicht moet hebben op de installaties op zijn net. De gegevens van de installaties en de certificaatgerechtigde kunnen dan opnieuw worden "gepompt" van de systemen van de netbeheerder naar de certificatedatabank.

In deze toekomstige situatie blijft de certificatedatabank bij de VREG en is het ook nog steeds de VREG die de certificaten en garanties van oorsprong toekent, weliswaar grotendeels op basis van gegevens die via de netbeheerder tot bij hem komen. 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 (in tweede lijn).

De VREG zal in 2012 samen met de netbeheerders onderzoeken hoe deze overdracht tot stand kan worden gebracht en een plan van aanpak uitwerken vóór het einde van het jaar.

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 manier waarop de VREG – conform de toepasselijke wetgeving - aanvragen tot toekenning van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten 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).

In 2011 werd vooral ingezet op het verder verduidelijken van het behandelingskader van de expertisedossiers (door plaatsing van verduidelijkende teksten op de website, door opmaak van een ontwerpmededeling met betrekking tot complexe WKK's,...) en werd een aantal nieuwe mededelingen uitgewerkt naar aanleiding van decreets- en besluitwijzigingen. Verder werd ook nagedacht op welke wijze het controlebeleid van de VREG kon worden verbeterd.

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. Voor 2012 zal de focus daarom liggen op het verbeteren van deze controles bij de toekenning van groenestroom- en WKK-certificaten op basis van het onderzoekswerk in 2011.

Voor 2012 werden volgende kwaliteitsprojecten gedefinieerd:

1° Versterking van de controle op de isolatievoorwaarde voor kleine PV-installaties

Momenteel gebeurt weinig tot geen controle op de naleving van de isolatievoorwaarde bij zonnepanelen. Men moet enkel bij de aanvraag op erewoord verklaren dat er voldoende isolatie aanwezig is.

De VREG wil in 2012 zijn inspanningen verhogen om meer controles uit te voeren op de naleving van de isolatievoorwaarde. Praktisch gezien wil ze dit doen door extra gegevens op te vragen in het aanvraagformulier, gegevens uit te wisselen met VEA en de netbeheerders en bewijsstukken op te vragen. Waar nodig zal opdracht gegeven worden aan de netbeheerder om een controle ter plaatse uit te voeren.

2° Versterking van de controles op de gerapporteerde productiegegevens met betrekking tot de kleine PV-dossiers

De door de eigenaars van kleine PV-installaties opgegeven productiemeterstanden worden (automatisch) gecontroleerd op plausibiliteit. De marges die momenteel gehanteerd worden door de VREG zijn – ons inziens – veel te ruim. Door ervaring weten we evenwel dat als we de marges nauwer maken, er zeer veel meterstanden niet door de controle zouden raken. Te hoge meterstanden kunnen te wijten zijn aan fraude, maar kunnen ook te wijten zijn aan foutieve gegevens in de VREG databank. Een definitieve oplossing van dit probleem zou de plaatsing van (slimme) productiemeters zijn door de netbeheerders bij kleine PV-eigenaars. Vanaf deze plaatsing zal geen fraude meer kunnen worden

gepleegd bij kleine PV-installaties i.v.m. de productiemeterstanden. In de tussentijd wil de VREG, in samenwerking met de netbeheerders, de controles versterken op de gerapporteerde meterstanden.

De VREG wil dit bereiken door "datamining" uit te voeren op de gegevens in de databank, en met name onderzoeken uit te voeren naar de evolutie van het rendement van de PV-installaties. Bij twijfel kan dan de netbeheerder ter plaatse een controle uitvoeren op de effectieve productiemeterstanden.

We willen onderzoeken of het mogelijk is de productiegegevens in de toekomst ook te checken op basis van de zonne-instraling op de locatie van de installatie, de leeftijd van de installatie, en eventueel ook de oriëntatie, inclinatie en technologie van de installatie.

3° Versterking van de controles op de correcte toekenning van certificaten aan installaties die elektriciteit opwekken uit biomassa en biogas door de ontwikkeling van een brandstoffendatabank

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

Deze databank zou het ook mogelijk maken om de duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa te controleren (zie onder 4°), door het vereiste massabalanssysteem te implementeren. Concreet houdt een massabalanssysteem in dat wanneer leveringen met verschillende duurzaamheidskenmerken gemengd worden, de afzonderlijke groottes en duurzaamheidskenmerken van elke levering aan het mengsel toegewezen blijven. Als een mengsel wordt gesplitst, kan om het even welke reeks duurzaamheidskenmerken samen met de groottes worden toegewezen aan om het even welke levering, voor zover de combinatie van alle leveringen die uit het mengsel worden gehaald dezelfde grootte hebben voor alle reeksen duurzaamheidskenmerken in het mengsel. Het evenwicht in het systeem dient ten minste gegarandeerd te zijn en gecontroleerd te worden over een passende periode.

De databank zal het mogelijk maken om gerichtere controles (o.a. opvragen van leveringsbons, ...) uit te voeren op basis van de gegevens in de databank. Momenteel worden dergelijke controles zeer zelden uitgevoerd, bij gebrek aan de nodige capaciteit om dit te doen en het onbegonnen werk om alles uit te zoeken zonder deze databank. Na implementatie van de databank zal deze controle veel gericht kunnen verlopen.

Een bijkomend voordeel van deze brandstofdatabank is dat op een gestructureerde wijze het brandstofverbruik wordt bijgehouden zodat dit op eenvoudige wijze doorgegeven kan worden aan het VEA bij het opstellen van de Energiebalans Vlaanderen, alsook de inventarissen voor groenestroom en WKK.

4° Ontwikkeling van een duidelijk behandelingskader en controlekader voor de duurzaamheidscriteria opgelegd aan vloeibare biobrandstoffen

In 2011 werd een decreet en besluit van de Vlaamse Regering goedgekeurd ter omzetting van de duurzaamheidscriteria voor vloeibare biomassa opgenomen in de Richtlijn Hernieuwbare energiebronnen. De relevante artikels uit de RL-HEB werden daarbij quasi letterlijk overgenomen. De duurzaamheidscriteria traden in werking bij de publicatie van het wijzigingsbesluit in het Belgisch Staatsblad op 23 mei 2011.

Tot op heden zijn evenwel nog geen concrete maatregelen genomen om de wetgeving in praktijk te brengen en is de controle op de duurzaamheidscriteria nog steeds dode letter in het Vlaams Gewest. Reden hiervoor is de beperkte capaciteit van de VREG om deze taak bij zijn huidige taken erbij te nemen. Daarom zal de implementatie van de duurzaamheidscriteria slechts op een minimale wijze uitgevoerd kunnen worden, conform de overgangsmaatregel van de Europese Commissie.

In een schrijven van de Europese Commissie van 27 september 2011 met betrekking tot een overgangsmaatregel wordt een minimale implementatie beschreven die toegepast kan worden voor de oogsten van 2010 en 2011. De VREG zal de tijdelijke overgangsmaatregel voor de oogsten van 2010 en 2011, zoals door de Europese Commissie voorgesteld, implementeren in de loop van 2012.

5° Publicatie en communicatie van een duidelijk behandelingskader voor complexe WKK's

In 2011 is de VREG gestart met de opmaak van een mededeling ter verduidelijking van het behandelingskader van complexe WKK-dossiers. Dit zijn WKK's die geïntegreerd zijn in een complex stoomnet, met voor- en/of nageschakelde installaties. Een ontwerp tekst werd ter consultatie overgemaakt aan Cogen Vlaanderen. In 2012 zal dit consultatieproces uitmonden in de publicatie van een mededeling ter verduidelijking van dit behandelingskader op de website van de VREG.

6° Publicatie en communicatie van de van toepassing zijnde regels met betrekking tot meetapparatuur van installaties die elektriciteit opwekken uit hernieuwbare energie en WKK

In 2011 is de VREG gestart met de voorbereiding voor het opstellen van een mededeling met een nadere toelichting van de van toepassing zijnde regels met betrekking tot meetapparatuur die nodig zijn ter bepaling van de netto hoeveelheid groene stroom, groene warmte en warmtekrachtbesparing. In 2012 zal, na een consultatieproces, deze mededeling gepubliceerd worden op de website van de VREG.

7° Controles ter plaatse van de gerapporteerde cijfers in expertisedossiers

In 2011 heeft de VREG een onderzoek gevoerd naar grootschalige fraude met betrekking tot de brandstofrapportering. Dit leidde tot een gerechtelijk onderzoek in de loop van 2012.

In 2012 zal de cel expertisedossiers van de VREG minstens 5 controles ter plaatse uitvoeren om de meetconfiguratie, de tellerstanden en gerapporteerde cijfers van een goedgekeurde groenestroom- of WKK-installatie te controleren.

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

De afgelopen drie jaar heeft de VREG veel tijd en middelen geïnvesteerd in het onder controle brengen en ontwikkelen van zijn organisatie. In 2011 ondernamen we trajecten zoals de uitwerking en implementatie van een integriteits- en competentiebeleid, de uitvoering van een brede risico-analyse, de uitvoering van een traject rond waardenbeleving in de VREG, de opmaak van een

bedrijfscontinuïteitsplan (BCM), de versterking van de analytische component van de boekhouding, de uitwerking van nieuwe plannings- en evaluatiecyclus en -documenten, de uitvoering van een vormingstraject voor leidinggevend en de uitwerking van een ICT-veiligheidsplan.

In 2012 zal gefocust worden op het **implementeren, evalueren en waar nodig aanpassen van de gemaakte afspraken en documenten inzake organisatiebeheersing en -ontwikkeling**. Zo zal bijvoorbeeld de uitvoering van de vooropgestelde actiepunten (bv. inzake ICT-veiligheid, vormingsbeleid, bedrijfscontinuïteitsmanagement,...) moeten worden opgevolgd.

Verder zal de VREG een **nieuwe zelfevaluatie** uitvoeren op basis van de leidraad organisatiebeheersing van de Vlaamse overheid.

In 2012 zal het in 2011 uitgewerkte **competentiebeleid** van de VREG in realiteit worden gebracht. De nieuwe evaluatie- en planningscyclus zal worden toegepast volgens de nieuwe afspraken.

Er zullen dilemmatrainingen worden georganiseerd in het kader van het traject inzake **integriteit** dat in 2011 werd opgestart.

In 2011 werd ook gestart met de opmaak van een **ICT-veiligheidsbeleid**. Dit dient in 2012 verder vorm te krijgen en geïmplementeerd te worden. Audits moeten worden uitgevoerd, maatregelen dienen te worden getroffen en afspraken dienen te worden gemaakt en gecommuniceerd. Gelijktijdig moeten ook de maatregelen inzake IT uit het Bedrijfscontinuïteitsplan, opgesteld in 2011, te worden gerealiseerd.

Het **document management systeem** werkt niet optimaal en voldoet niet steeds aan alle eisen van de gebruikers. In 2012 zal onderzocht worden hoe het DMS verbeterd kan worden en worden de nodige maatregelen uitgevoerd (o.a. technische upgrade).

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 midden 2011, vertrekkende vanuit zijn analytische boekhouding, berekend hoe groot deze efficiëntiewinsten in de periode 2009-2010 zijn (kwantitatief: in euro), specifiek met betrekking tot de behandeling van de groenestroom- en warmtekrachtdossiers.

Hieronder het resultaat van deze berekeningen:

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

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

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

Aangezien er blijvend werd geautomatiseerd in de afgelopen jaren was het mogelijk de stijging van het aantal dossiers op te vangen met een beperkte stijging van het aantal personeelsleden (incl. tijdelijke contracten¹). Het aantal te beheren dossiers per VTE steeg van 6.126 in 2009 naar 8.376 in 2010. Met een gelijke bezetting van 9,39 VTE kunnen we samen met de doorgevoerde automatisaties 78.650 dossiers beheren terwijl dit in 2009 er nog 57.530 dossiers waren. Een stijging met 37% of 21.120 dossiers.

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

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

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

4.6.3. Gelijke kansen en diversiteit

De Vlaamse overheid wil voor alle burgers en organisaties een voorbeeld zijn op het gebied van gelijke kansen en diversiteit. Hiertoe moet elke entiteit van de Vlaamse overheid jaarlijks de nodige acties uitvoeren.

Vanaf 2012 is het niet meer de bedoeling dat elke entiteit een apart gelijke kansen en diversiteitsplan opmaakt. De vooropgestelde streefcijfers en acties moeten worden opgenomen in het ondernemingsplan. De evaluatie van de genomen acties tijdens het voorgaande jaar wordt dan weer opgenomen in het jaarverslag.

De VREG wil in 2012 zijn acties uit het gelijke kansen- en diversiteitsplan 2011 verder zetten. Verder worden nu ook voor het eerst streefcijfers vooropgesteld die bereikt moeten zijn op 31/12/2012 en 31/12/2015.

Doelstelling	Norm / actie :
Behalen van de streefcijfers inzake	Op 31/12/2012 en 31/12/2015 zijn: <ul style="list-style-type: none"> - 3% van de personeelsleden personen van allochtone afkomst - 3% van de personeelsleden personen met arbeidshandicap - er 33% vrouwen in een managementfunctie (op niveau directeur)
Website van de VREG is toegankelijk voor iedereen	Website heeft anysurfer label
Sensibiliseren van medewerkers rond het gelijke kansen en	- Gelijke kansen en diversiteitsbeleid toelichten aan iedere nieuwe medewerker

¹ zonder dat de vooropgestelde personeelskredieten werden overschreden

diversiteitsbeleid van de VREG	<ul style="list-style-type: none"> - Overuit berichten op intranet zetten telkens een dergelijk bericht gestuurd wordt - Iedere poster van Emancipatiezaken die aan VREG bezorgd wordt, wordt opgehangen
Bereiken van kansengroepen bij werving en selectie	<ul style="list-style-type: none"> - Publicatie van alle vacatures op de websites van kansengroepen via de VDAB - Lijst zelforganisaties gebruiken bij elke werving - In elke vacature is een aanmoediging opgenomen voor personen uit kansengroepen om zich kandidaat te stellen - Elke vacature wordt voldoende lang opengesteld - Hanteren van de voorkeurregel - Minstens een studentenjob wordt aan personen uit kansengroepen aangeboden - Minstens een stageplaats wordt aan personen uit kansengroepen aangeboden - Actieve bemiddeling van de VDAB waar mogelijk - Controle uitvoeren tijdens selectieprocedures opdat alle acties in de praktijk ook gebeuren - Neutrale functiebeschrijving in vacatureberichten
Preventieve gezondheidszorg 50 +	<ul style="list-style-type: none"> - Alle 50+ jaarlijks een zeer grondige check-up toestaan waarbij alle kosten worden terugbetaald
Gelijke kansen en diversiteitsthema levend houden en inspiratie opdoen voor nieuwe acties	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmatig de commissie Emancipatiezaken bijwonen voor de thema's waarbij de VREG betrokken is



Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | 1000 Brussel
Gratis tel 1700 fax: 02 553 13 50
info@vreg.be | www.vreg.be