



 **Vlaanderen**
is energie

Jaarverslag 2015

VREG

uw gids op de
energiemarkt

www.vreg.be

Inhoudsopgave

1.	Missie, visie en werking	8
1.1.	Missie, visie en waarden	8
1.2.	Taken en bevoegdheden	9
1.3.	Personeel	9
1.3.1.	Aantal personeelsleden	9
1.3.2.	Organogram	10
2.	Financiën	11
2.1.	Financieel verslag	11
2.1.1.	Balans	11
2.1.2.	Resultatenrekening	12
2.1.3.	Resultaatverwerking	13
2.2.	Toelichting	13
2.3.	Versleuteling uitgaven op basis van de doelstellingen	15
3.	Onze activiteiten in 2015	17
3.1.	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	17
3.1.1.	Opbouw relevante en adequate kennis over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en aardgasmarkt	17
3.1.1.1.	Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en aardgasmarkt in de andere Europese landen door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese regulatoren, via deelname aan werkzaamheden van CEER	17
3.1.1.2.	Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en aardgasmarkt in de andere gewesten en op federaal niveau door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Belgische energieregulatoren door deelname aan het forum van Belgische regulatoren (FORBEG*)	17
3.1.1.3.	Kennisopbouw rond het verbeteren van de marktwerking inzake elektriciteitsproductie in Vlaanderen/België/CWE (Central-West Europe), in samenwerking met de andere bevoegde regulatoren	18
3.1.1.4.	Kennisopbouw over de evoluties inzake informatieverlening over de oorsprong van de geleverde elektriciteit via garanties van oorsprong en de markt hierin, door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese "issuing bodies" van garanties van oorsprong via deelname aan het overleg binnen AIB (Association of Issuing Bodies)	18
3.1.2.	Zorgen voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en aardgasmarkt correct en efficiënt te doen werken en zorgen ervoor dat de marktorganisatie en -regels tijdig inspelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	19
3.1.2.1.	Strategisch overleg met de marktpartijen over huidige en toekomstige marktorganisatie en -processen in de elektriciteits- en aardgasmarkt	19
3.1.2.2.	Opvolging implementatie nieuwe marktprocessen (MIG 6.0) en data-uitwisseling binnen ATRIAS	19

3.1.2.3. Opvolging externe initiatieven over de wijze waarop meer flexibiliteit kan worden ingebouwd in de marktprocessen aan vraagzijde en aanbodzijde	20
3.1.2.4. Opmaak van een lange termijnstappenplan voor de regulering van de energiemarkt	20
3.1.2.5. Opvolgen proefprojecten inzake slimme meters	21
3.1.2.6. Uitwerken van een advies met voorstel van noodleveranciersregeling	21
3.1.2.7. Organiseren van het overleg met de marktpartijen over de wijze waarop meer flexibiliteit kan worden ingebouwd in de marktprocessen aan vraagzijde en aanbodzijde.....	21
3.1.3. We zorgen voor een efficiënte en effectieve controle en handhaving van de (openbaredienst-)verplichtingen die in de regelgeving worden opgelegd aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest	22
3.1.3.1. Informeren van (potentiële) nieuwe leveranciers over de (openbaredienst)verplichtingen die opgelegd zijn aan leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest.....	22
3.1.3.2. Beoordelen van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest	22
3.1.3.3. Controle op de naleving van de Vlaamse energieregelgeving, en met name de handels- en balanceringsvereisten opgelegd aan de elektriciteits- en aardgasleveranciers in het Vlaams Gewest	22
3.1.3.4. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmte-krachtbesparing.....	22
3.1.3.5. Controle op de verplichte vermeldingen op de elektriciteits- en aardgasfactuur (oorsprong stroom, gratis kWh, historische verbruiksgegevens) via de behandeling van klachten van afnemers hierover	23
3.1.3.6. Controle van de voorlegging van garanties van oorsprong als bewijs van de oorsprong van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK (“groenrapportering”)	23
3.1.3.7. Controle op de naleving van de sociale ODV en de gratis kWh (via de behandeling van klachten van afnemers hierover)	23
3.1.4. We zorgen voor transparantie in de elektriciteits- en aardgasmarkt en staan in voor de monitoring van de markt en van de effecten van het beleid op deze markt.....	23
3.1.4.1. Publicatie van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt	23
3.1.4.2. Monitoring en analyse van de evoluties in de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaamse Gewest.....	23
3.1.4.3. Publicatie marktrapport	24
3.1.4.4. Opvolgen van de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid (sociaal marktrapport)	24
3.1.4.5. Publicatie van het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest.....	24
3.1.4.6. Uitvoeren van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO’s over hun ervaringen m.b.t. de elektriciteits- en aardgasmarkt.....	24
3.1.4.7. Monitoring van de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke afnemers en kleine industriële afnemers in het Vlaams Gewest en waar mogelijk de vergelijking hiervan met de evolutie in andere gewesten en het buitenland	25
3.1.4.8. Overmaking van de noodzakelijke gegevens aan de FOD economie m.b.t. de energieprijzen voor huishoudelijke afnemers.....	25

3.1.5. We willen de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt en hen activeren om hier gebruik van te maken.....	25
3.1.5.1. Aanbieden van een actuele website met voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en de mogelijkheden hierin.....	25
3.1.5.2. Aanbieden en up-to-date houden van de V-test [®] , zowel voor huishoudelijke afnemers als voor kleine professionele afnemers.....	25
3.1.5.3. Aanbieden van een actuele vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest ("Servicecheck")	26
3.1.5.4. Aanbieden van een webmodule via de welke een afnemer kan nagaan of zijn leverancier hem effectief groene stroom levert ("Groencheck")	26
3.1.5.5. Maandelijkse informatieverlening via nieuwsbrieven naar specifieke doelgroepen particulier, bedrijven, sector en sector zonnepanelen	27
3.1.5.6. Tijdige en correcte behandeling van vragen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt	27
3.1.5.7. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven in verband met het Vlaams Energiebeleid met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt	27
3.1.5.8. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven die behoren tot de bevoegdheid van de federale Ombudsdienst voor Energie	28
3.1.5.9. Organiseren van een goede samenwerking tussen de VREG en de federale Ombudsdienst voor Energie	28
3.1.5.10. Voeren van een algemene informatiecampaagne over de dienstverlening van de VREG naar KMO's en een informatiecampaagne naar gezinnen en KMO's over de onderdelen van de energiefactuur en een woordje uitleg wat en aan wie je betaalt.....	29
3.1.5.11. Voeren van informatiecampaagne naar gezinnen en KMO's over belangrijke wijzigingen in de V-test.....	29
3.1.5.12. Ontwikkeling van een webtool voor informatie op maat over de distributienettarieven.....	30
3.1.6. We beheren de levensloop van groenestroomcertificaten, warmte-krachtcertificaten en garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest.....	30
3.1.6.1. Beheren van de levensloop (toekenning, overdracht, inlevering, verval) van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten, uitgereikt in het Vlaams Gewest.....	30
3.1.6.2. Beheren van de levensloop (toekenning, overdracht, inlevering, verval) van garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest	30
3.1.6.3. Faciliteren van de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van en naar het Vlaams Gewest.....	31
3.1.6.4. Tijdige behandeling van de aanvraagdossiers inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en garanties van oorsprong aan de installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie.....	31
3.1.6.5. Tijdige toekenning van groenestroomcertificaten en garanties van oorsprong aan de installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie	31
3.1.7. We zorgen voor transparantie in de markt in groenestroom-certificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong en staan in voor de monitoring van de markt en de beleidseffecten.....	32

3.1.7.1. Maandelijkse publicatie van de kerncijfers inzake de markt van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in het Vlaams Gewest.....	32
3.1.7.2. Jaarlijkse publicatie van een rapport met daarin een globaal overzicht van deze kerncijfers met betrekking tot de werking van de markt in groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in het Vlaams Gewest in het voorgaande jaar en analyse daarbij, inclusief een berekening van de HHI van de certificatenmarkt.....	32
3.1.7.3. Maandelijkse publicatie van de kerncijfers inzake de markt van de garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest.....	33
3.1.7.4. Jaarlijkse publicatie van een rapport met daarin een globaal overzicht van deze kerncijfers met betrekking tot de handel in garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest in het voorgaande jaar en analyse daarbij	33
3.1.7.5. Publicatie van een lijst met de potentiële kopers en verkopers van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten.....	33
3.1.8. We adviseren en signaleren over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt	34
3.1.8.1. Advisering m.b.t. ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de minister met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving	34
3.1.8.2. Op verzoek van de minister opleveren van inhoudelijke input voor beleidsdossiers voor zover deze handelen over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt	34
3.2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en aardgas van producent tot gebruiker tegen correcte nettarieven via dit net waarborgen en ervoor zorgen dat daarbij wordt ingespeeld op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën.....	35
3.2.1. Kennisopbouw over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van het beheer van het beheer van elektriciteits- en aardgasnetten en de tarieven voor aansluiting en toegang tot deze netten.....	35
3.2.1.1. Opvolgen initiatieven CEER inzake het distributienetbeheer, de rol van de distributienetbeheerder en de distributienettarieven.....	35
3.2.1.2. Opvolgen van de ontwikkeling van de Europese netwerkcodes en de impact hiervan op het Vlaams distributienet	35
3.2.1.3. FORBEG* - WG elektriciteit (overleg en samenwerking tussen Belgische regulatoren over ontwikkelingen inzake beheer elektriciteitsnetten)	35
3.2.1.4. FORBEG* - WG gas (overleg en samenwerking tussen Belgische regulatoren over ontwikkelingen inzake beheer aardgasnetten).....	35
3.2.1.5. FORBEG* - WG tarieven (overleg en samenwerking tussen Belgische regulatoren over nettarieven).....	36
3.2.2. We zorgen ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd en die tijdig inspelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën.....	36
3.2.2.1. Vaststelling van het technisch reglement distributie elektriciteit	36
3.2.2.2. Vaststelling van het technisch reglement distributie aardgas	36
3.2.2.3. Vaststelling van het technisch reglement plaatselijk vervoernet elektriciteit.....	36
3.2.2.4. Goedkeuring van het uniform toegangscontract van de Vlaamse distributienetbeheerders elektriciteit /aardgas / Elia	36

3.2.2.5. Goedkeuring van het uniform aansluitingsreglement van de Vlaamse distributienetbeheerders	36
3.2.2.6. Goedkeuring van de aansluitingscontracten van de Vlaamse distributienetbeheerders	37
3.2.2.7. Jaarlijkse vastlegging SLP's elektriciteit voor volgend jaar	37
3.2.2.8. Jaarlijkse vastlegging SLP's aardgas voor volgend jaar	37
3.2.2.9. Vaststelling van allocatie- en reconciliatiemodel	37
3.2.2.10. Goedkeuring van de investeringsplannen van de elektriciteitsdistributienetbeheerders en de beheerder van het plaatselijk vervoernet	37
3.2.2.11. Goedkeuring van de investeringsplannen van de aardgasnetbeheerders	37
3.2.2.12. Opvolging problematiek conversie laagcalorische / hoogcalorische aardgasnetten	37
3.2.2.13. Opvolgen proefprojecten inzake slimme netten	37
3.2.3. We leggen correcte nettarieven vast voor de toegang tot en de aansluiting op het Vlaams distributienet	37
3.2.3.1. Vaststelling van een tariefmethodologie	37
3.2.3.2. Vaststelling van een tariefprocedure	38
3.2.3.3. Goedkeuring van tariefvoorstellen	38
3.2.3.4. Onderzoek naar de grootte en verrekening van de historische saldi 2010-2014	38
3.2.3.5. Opvolgen initiatieven rond goedkeuring decretaal kader distributienettarieven voor elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest	39
3.2.3.6. Kwaliteitsfactor en tarievenstructuur	39
3.2.4. We zorgen voor een efficiënte en effectieve controle en handhaving van de (openbaredienst)verplichtingen die in de regelgeving worden opgelegd aan de beheerder van elektriciteits- en gasnetten in het Vlaams Gewest	39
3.2.4.1. Aanwijzing van de beheerders van de distributienetten in het Vlaams Gewest	39
Op 30/11 werd een nieuw dossier ontvangen namens Eandis Assets in oprichting. Het onderzoek van dit dossier kan pas afgerond worden na overmaking van alle benodigde documenten.	39
3.2.4.2. Toekennen toestemming aan netbeheerder om beroep te doen op een werkmaatschappij .	39
3.2.4.3. Vaststelling van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit	39
3.2.4.4. Controle per netbeheerder op de naleving van diens opkoopverplichting van groenestroomcertificaten en warmte-krachtcertificaten tegen minimumprijs, zijn bankingverplichting en op de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerder ⁴⁰	
3.2.4.5. Controle op de solidarisering door de netbeheerders van de kosten voor de opkoopverplichting aan minimumsteun	40
3.2.4.6. Controle op de naleving van de verplichtingen inzake aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad van de aardgasnetten in het Vlaams Gewest	40
3.2.4.7. Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van directe lijnen en leidingen	40
3.2.4.8. Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van gesloten distributienetten	40
3.2.4.9. Beslechting van geschillen van afnemers tegen netbeheerders met betrekking tot de naleving van de Vlaamse energieregelgeving	40
3.2.4.10. Behandeling van beroepen wegens weigering van toegang tot het distributienet, plaatselijk vervoernet van elektriciteit en gesloten distributienet	41

3.2.5. We willen de betrouwbaarheid en dienstverlening van de beheerders van de elektriciteits- en gasnetten in het Vlaams Gewest monitoren, evenals de evolutie van de tarieven	41
3.2.5.1. Monitoring van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse elektriciteitsnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de elektriciteitsdistributienetbeheerders ten opzichte van elkaar en de andere gewesten	41
3.2.5.2. Monitoring van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de aardgasdistributienetbeheerders ten opzichte van elkaar en de andere gewesten	41
3.2.5.3. Monitoring van de aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad van de aardgasnetten in het Vlaams Gewest	41
3.2.5.4. Monitoring van de evolutie van de distributienettarieven en de diverse onderdelen daarvan en analyse van de oorzaken daarvan	41
3.2.5.5. Onderzoeken in welke mate of en hoe er monitoring kan gebeuren van de evolutie van de distributienettarieven in het Vlaams Gewest ten opzichte van deze in de buurlanden.....	41
3.3. De VREG wil zijn organisatie en werking steeds versterken, teneinde zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier te kunnen uitvoeren	42
3.3.1. Doelstellingen- en risicomangement.....	42
3.3.2. Human Resources Management	42
We ondernamen in 2015 ook diverse vormingsactiviteiten voor onze personeelsleden:	42
Tenslotte werd op 22 juni een academische afscheidsviering georganiseerd naar aanleiding van de pensionering van André Pictoel, de toenmalige gedelegeerd bestuurder.	43
3.3.3. ICT-management	43
3.3.4. Financieel management	44
3.3.5. Behandeling van klachten tegen de VREG	45
3.3.6. Overdracht van de PV-dossiers	45
3.3.7. Preventie en welzijn op het werk.....	46
3.3.8. Gelijke kansen en diversiteit	47

Voorwoord

Halfweg 2015 ging André Pictoel met pensioen. Voor de VREG was dit een moment om met trots achterom te kijken op het geleverde werk sinds de oprichting van de Vlaamse energiemarktregulator in december 2001. Een werk waaraan André een grote verdienste had en waarvoor we hem dan ook in de bloemetjes zetten.

Anderzijds keken we ook vooruit. Minister Turtelboom kondigde hervormingen aan van de VREG, en zoals elk veranderingstraject brengt dat toch wat onzekerheid met zich mee. In afwachting van de finale beslissingen daarover in het Vlaams Parlement slaagden we er in grote mate in de doelstellingen uit ons Ondernemingsplan 2015 te realiseren.

Daarvoor gaat in de eerste plaats mijn woord van dank aan onze personeelsleden, die elk op zijn of haar manier een deeltje van de werklast van André hielpen op te vangen. Werkten we daarbij in 2015 nog plaats- en tijdsgebonden, dan beslisten we na overleg om een flexibeler werkregime in te stellen vanaf 1 januari 2016. We evalueren deze nieuwe werkwijze in de loop van 2016.

Dit jaarverslag geeft aan de hand van het Ondernemingsplan een synthetisch overzicht van de uitgevoerde taken, en de middelen die hiervoor werden ingezet. Voor de inhoudelijke toelichting wordt verwezen naar de respectievelijke beslissingen, adviezen en rapporten die we consequent blijven publiceren op onze website. We nemen daarbij onze transparantie- en verantwoordingsplicht sterk ter harte.

In het Ondernemingsplan 2015 was voorzien om een nieuw data-uitwisselingsplatform met betrekking tot decentrale productie-installaties te lanceren in november 2015, evenals een vernieuwde certificatedatabank. In het najaar van 2015 moest evenwel vastgesteld worden dat beide ontwikkelingen langs de kant van de VREG, het VEA en de netbeheerders niet voldoende gevorderd waren om te kunnen starten. De indienststelling van beide systemen werd daarom in onderling overleg uitgesteld naar 2016. Dit noopte ons tot heel wat herschikkingen, zowel qua personeelsinzet als qua werkmiddelen.

In 2016 zetten we resoluut de ingeslagen weg verder ter bevordering van een efficiënt werkende energiemarkt met kwalitatieve en betaalbare netten. We rekenen erop dat we spoedig ons directieteam kunnen versterken, en dat we, in onze nieuwe positie als autonome dienst bij het Vlaamse Parlement, onze rol als onafhankelijke energiemarktregulator zonder ambiguïteit ten volle kunnen verder zetten. De uitdagingen van de energietransitie zijn immers niet min.

Thierry Van Craenenbroeck
Waarnemend gedelegeerd bestuurder

1. Missie, visie en werking

1.1. Missie, visie en waarden

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

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

We zorgen voor een efficiënte en betrouwbare werking van de energiemarkt en zien toe op de naleving van de correcties van de markt in duurzame en sociale zin. We reguleren de distributienetten zodat deze efficiënt, toegankelijk en betrouwbaar zijn voor de afnemers en producenten. We stimuleren het gebruik van de mogelijkheden van de vrije markt en zorgen voor vertrouwen bij de energieverbruikers.

Als kenniscentrum van de energiemarkt verstrekken we advies aan de Vlaamse overheid en voeren we een dialoog met alle actoren op de energiemarkt. We informeren de energieverbruiker, zowel particulier, zelfstandige, industrieel als de overheid.

Bij het realiseren van onze missie hebben we volgende **visie**:

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

Bij de uitoefening van onze activiteiten hanteren we onderstaande **waarden**:

Betrokken:

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

Integer:

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

Open:

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

1.2. Taken en bevoegdheden

Onze taken en bevoegdheden zijn terug te vinden in het Energiedecreet*.

Samengevat gaat het om volgende taken en bevoegdheden:

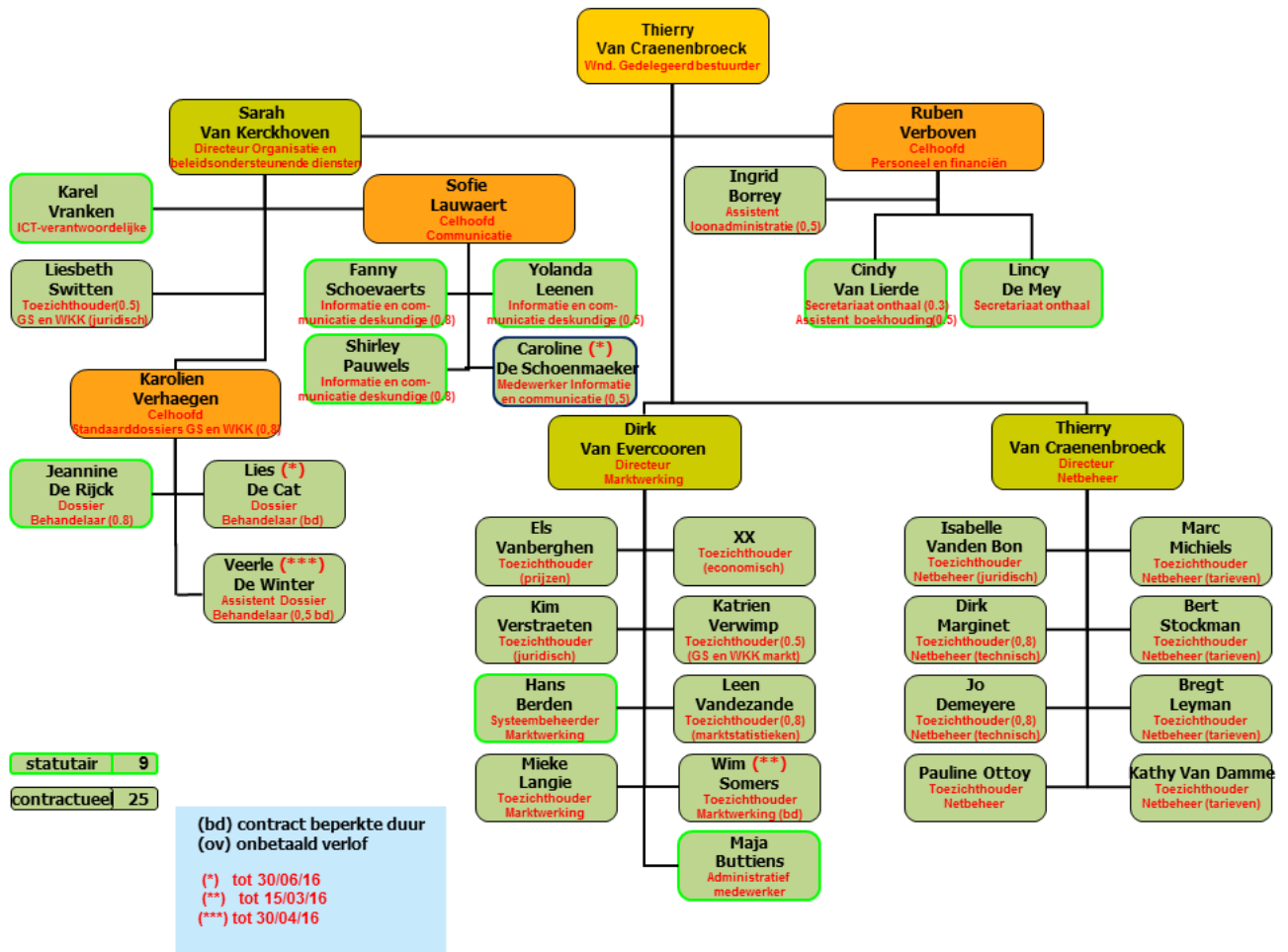
- Het toezicht en de controle op de naleving van het Energiedecreet, het Energiebesluit* en de Technische Reglementen* (o.a. de controle op de naleving van de sociale openbardienstverplichtingen* en quotumverplichtingen en het opleggen van administratieve boetes bij niet-naleving van deze regels.)
-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

1.3. Personeel

1.3.1. Aantal personeelsleden

Op 31 december 2015 waren er 35 personeelsleden in dienst, 11 mannen en 24 vrouwen. Ze telden voor 29,9 voltijdse equivalenten.

1.3.2. Organogram



2. Financiën

2.1. Financieel verslag

2.1.1. Balans

VOL.1.

ACTIVA	codes	2015	2014
VASTE ACTIVA		1.093.597	748.955
<i>Immateriële vaste activa (+)</i>	21	807.358	496.502
<i>Materiële vaste activa</i>	22/27	286.145	252.305
Meubilair en materieel (+)	24	174.461	113.218
Andere materiële vaste activa (+)	26	111.684	139.087
<i>Financiële vaste activa</i>	28	93	149
Andere financiële vaste activa	284/288	93	149
VLOTTENDE ACTIVA		1.703.926	1.480.601
<i>Vorderingen op ten hoogste één jaar</i>	40/41	1.358.570	1.358.000
Handelsvorderingen (+)	40	570	0
Overige vorderingen (+)	41	1.358.000	1.358.000
<i>Liquide middelen (+)</i>	55/59	308.933	191
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	490-491-495	36.423	122.410
TOTAAL		2.797.522	2.229.556

VOL.2.

PASSIVA	codes	2015	2014
EIGEN VERMOGEN		1.473.391	940.791
<i>Overgedragen netto resultaat (of verlies) (+/-)</i>	14	1.473.391	940.791
VREEMD VERMOGEN		1.324.131	1.288.765
<i>Schulden op ten hoogste één jaar</i>	42/48	1.324.131	1.288.765
Financiële schulden (+)	43	0	149.773
Handelsschulden op ten hoogste een jaar (+)	44	1.010.659	869.585
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten (+)	45	313.472	257.162
Overige schulden (+)	47/78	0	12.246
<i>Overlopende rekeningen (+)</i>	492-493-496	0	0
TOTAAL		2.797.522	2.229.556

2.1.2. Resultatenrekening

VOL3.

	codes	2015	2014
OPERATIONEEL RESULTAAT		532.643	400.660
<i>Operationele opbrengsten</i>	70/74	4.999.909	4.559.614
Inkomens- en kapitaaloverdrachten (+)	73	4.999.476	4.559.614
Andere operationele opbrengsten (+)	74	433	0
<i>Operationele kosten (-)</i>	60/64	-4.467.266	-4.158.953
Diensten en diverse goederen (+)	61	1.407.469	1.379.241
Personeelskosten (+)	62	2.761.420	2.598.927
Afschrijvingen en waarderverminderingen op oprichtingskosten, immateriële en materiële vaste activa (+)	630	298.377	180.786
Voorzieningen (toevoegingen, bestedingen en terugnemingen) (+/-)	633/637	0	0
FINANCIEEL RESULTAAT		-44	-20
<i>Financiële opbrengsten</i>	75	0	0
<i>Financiële kosten (-)</i>	65	-44	-20
UITZONDERLIJK RESULTAAT		0	-27.625
<i>Uitzonderlijke opbrengsten</i>	76	0	550
<i>Uitzonderlijke kosten (-)</i>	66	0	-28.175
NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (voor belastingen)		532.600	373.015
Belastingen	67/77	0	0
NETTO RESULTAAT VAN HET JAAR (na belastingen) (verlies (-))		532.600	373.015
TE BESTEMMEN NETTO RESULTAAT VAN HET BOEKJAAR (verlies (-))		532.600	373.015

2.1.3. Resultaatverwerking

VOL4.

	codes	2015	2014
TE BESTEMMEN WINSTSALDO		1.473.391	940.791
TE VERWERKEN VERLISSALDO (-)		0	0
<i>Te bestemmen netto resultaat van het jaar (+)</i>		532.600	373.015
<i>Te verwerken verlies van het jaar (-)</i>		0	0
<i>Overgedragen netto resultaat van het vorige boekjaar (+)</i>	790	940.791	567.776
<i>Overgedragen verlies van het vorige boekjaar (-)</i>	690	0	0
OVER TE DRAGEN RESULTAAT			
<i>Over te dragen netto resultaat (-)</i>	693	-1.473.391	-940.791
<i>Over te dragen verlies (+)</i>	793	0	0

2.2. Toelichting

BALANS

VASTE ACTIVA

De investeringen zonder afschrijvingen bedroegen in totaal 643.073 euro, hoofdzakelijk bestemd voor de uitbouw en ontwikkeling van een nieuwe gemeenschappelijk data-uitwisselingsplatform van VREG en VEA en de ontwikkeling van een nieuwe certificatedatabank (zie hoofdstuk 3.3.4 voor toelichting hierbij) (537.007 euro), computeruitrusting (99.693 euro) en in mindere mate kantoormeubilair (6.373 euro).

De investeringen stijgen in vergelijking met vorig jaar met 84.381 euro. Wat het data-uitwisselingsplatform en de nieuwe certificatedatabank betreft wordt 30.864 euro meer geïnvesteerd. Terwijl er 53.517 euro meer wordt uitgegeven aan computeruitrusting, met name het extern plaatsen van de servers met als doel een performante en veilige omgeving te realiseren.

De rubriek financiële vaste activa bestaat uit zes aandelen B in Jobpunt Vlaanderen. De diensten van de Vlaamse overheid, waaronder de VREG, treden gezamenlijk uit het kapitaal van Jobpunt Vlaanderen waarbij het vast gedeelte van de verkoopprijs in 2015 werd vergoed. De boekhoudwaarde bedraagt nu 93 euro.

De totale waarde van het vast actief bedraagt op het einde van het boekjaar 1.093.597 euro en stijgt aanzienlijk door de investering in de gemeenschappelijke (handels)databank.

VLOTTENDE ACTIVA

De vorderingen op ten hoogste één jaar bestaan hoofdzakelijk uit overige vorderingen. Het betreft een nog te ontvangen gedeelte van 1.358.000 euro van de werkingsdotatie voor het begrotingsjaar 2014. Het saldo werd op 28 januari 2016 vereffend.

De liquide middelen (bank en kas) bedragen 308.933 euro. De overlopende rekeningen voor 36.423 betreffen de over te dragen kosten naar 2016 en bestaan voornamelijk uit hostingkosten en verzekeringspremies.

Het totaal aan vlottende activa bedraagt 1.703.926 euro.

VREEMD VERMOGEN

De totale schulden op ten hoogste één jaar bedragen 1.324.131 euro en stijgen met 35.366 euro ten opzichte van 2014. De verklaring is terug te leiden naar de stijging van leveranciersschuld tot

1.010.659 euro, vooral niet vervallen facturen met betrekking tot de ontwikkeling van de databanken.

De schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten voor een bedrag van 313.472 euro, betreffen de loonkosten van december 2015 betaald aanvang 2016 en de voorzieningen voor het vakantiegeld en niet opgenomen vakantiedagen.

RESULTATENREKENING

We ontvingen voor de eerste keer de dotatie, voor 2015 5.000.000 euro, uit het Energiefonds naar aanleiding van de invoer van een energiebijdrage. We betaalden een beperkt bedrag van 524 euro extra terug voor een Europese dotatie en noteren 433 euro andere inkomsten. De totale opbrengsten voor het boekjaar 2015 bedragen bijgevolg 4.999.909 euro.

De totale kosten bedragen 4.467.266 euro en stijgen met 7% of 308.313 euro ten opzichte van vorig jaar. De werkingsmiddelen blijven quasi op hetzelfde niveau terwijl de afschrijvingen de hoogte inschieten door de uitbouw en ontwikkelingen van het data-uitwisselingsplatform en de nieuwe certificatedatabank. De personeelskosten stijgen doordat in 2015 alle extra personeelsleden nodig voor de uitvoering van de nieuwe bevoegdheid met betrekking tot de distributienettarieven volledig operationeel zijn.

De winst van het boekjaar bedraagt 532.600 euro.

2.3. Versleuteling uitgaven op basis van de doelstellingen

De onderstaande tabel geeft een overzicht van versleuteling van de uitgaven in 2015 over de strategische (SD) en operationele (OD) doelstellingen, zoals opgenomen in het ondernemingsplan 2015.

Doelstellingen	Uitvoering 2015		
	totaal # VTE per doelstelling	Totaal (€)	Aandeel in totaal
SD 1: De VREG streeft naar een goed werkende en efficiënt georganiseerde elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest, die inspeelt op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	16,49	2.903.152,13	60,33%
OD 1.1: De VREG bouwt relevante en adequate kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en aardgasmarkt met het oog op de uitoefening van zijn taken	1,02	153.248,93	3,18%
OD 1.2: De VREG zorgt voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en aardgasmarkt correct en efficiënt te doen werken en zorgt ervoor dat de marktorganisatie en -regels tijdig inspelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	1,42	228.061,16	4,74%
OD 1.3: De VREG zorgt voor een efficiënte en effectieve controle en handhaving van de (openbare dienst)verplichtingen die in de regelgeving worden opgelegd aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest	1,86	225.982,11	4,70%
OD 1.4: De VREG zorgt voor transparantie in de elektriciteits- en aardgasmarkt en staat in voor de monitoring van de markt en van de effecten van het beleid op deze markt	2,02	365.742,57	7,60%
OD 1.5: De VREG wil de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt en hen te activeren om hier gebruik van te maken	2,64	475.165,90	9,87%
OD 1.6: De VREG beheert de levensloop van groenestroomcertificaten, warmte-krachtcertificaten en garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest en behandelt de dossiers van de toekening van groenestroomcertificaten en garanties van oorsprong aan installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie	5,41	990.362,09	20,58%
OD 1.7: De VREG zorgt voor transparantie in de markt van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong en staat in voor de monitoring van deze markten	0,70	248.799,55	5,17%
OD 1.8: De VREG zorgt voor advisering en signalisatie over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt en de markten voor steuncertificaten en garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest	1,42	215.789,81	4,48%
SD 2: De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en gas van producent tot verbruiker tegen correcte nettariëven via dit net waarborgen en ervoor zorgen dat daarbij wordt ingespeeld op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	6,66	1.056.071,81	21,95%
OD 2.1: De VREG bouwt kennis op over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van het beheer van elektriciteits- en gasnetten en de tarieven voor aansluiting op en toegang tot deze netten	0,57	80.042,33	1,66%
OD 2.2: De VREG zorgt ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd en die tijdig inspelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën	1,17	188.452,80	3,92%
OD 2.3: De VREG legt correcte nettariëven vast voor de toegang tot en de aansluiting op het Vlaams distributienet	3,17	509.872,69	10,60%
OD 2.4: De VREG zorgt voor een efficiënte en effectieve controle en handhaving van de (openbare dienst)verplichtingen die in de regelgeving worden opgelegd aan de beheerders van elektriciteits- en gasnetten in het Vlaams Gewest	0,97	157.812,09	3,28%
OD 2.5: De VREG monitort de betrouwbaarheid en dienstverlening van de beheerders van de elektriciteits- en aardgasnetten in het Vlaams Gewest, evenals de evolutie van de tarieven	0,79	119.891,90	2,49%
Management en ondersteunende processen	6,15	852.781,90	17,72%
Sturende processen	2,80	581.373,90	12,08%
Ondersteunende processen	3,35	271.408,01	5,64%
Totaal	29,30	4.812.005,85	100,00%

Onze werking wordt sinds 2015 gefinancierd via een heffing ten voordele van het Energiefonds, de toegewezen middelen bedroegen 5.000.000 euro. Onze dotatie werd ten opzichte van 2014 met 442.000 euro of 9,7% opgetrokken om onze nieuwe kerntaak met betrekking tot de distributienettariëven te kunnen uitvoeren.

De totale versleutelde uitgaven voor het jaar 2015 bedragen 4.812.005 euro, de personeelsbeschikbaarheid over 2015 bedroeg 29,30 VTE. Hiervan gaat 2.761.420 euro (58%) naar personeel, 1.407.512 euro (29%) naar werking en 643.073 euro (13%) naar investeringen. De dotatie van 5.000.000 euro werd niet volledig besteed, hoofdzaken is het uitblijven van de aanstelling van een nieuwe gedelegeerd bestuurder.

We doen volgende vaststellingen:

- Een dikke 94% van onze middelen gaan naar de kerntaken en de aansturing van deze doelstellingen.
- Zoomen we in op de uitvoering van de strikte kerntaken gaat meer dan 60% naar de eerste strategische doelstelling (goed georganiseerde elektriciteits- en gasmarkt) en een ruime 21% naar de tweede (betrouwbare en efficiënte distributienetten).
- In totaal vertegenwoordigen de activiteiten in 2015 rond de steuncertificaten en garanties van oorsprong (OD 1.6 en OD 1.7) meer dan 25% van alle middelen. Dit aandeel wordt in 2015 wel sterk beïnvloed door de IT-ontwikkelingen rond de bouw van een gezamenlijk data-uitwisselingsplatform en een nieuwe certificatedatabank, evenals de kosten van de telefonische dienstverlening door 1700 in het kader van de behandeling van de zonnepanelendossiers (met o.a. een piek in de werkzaamheden naar aanleiding van de e-ID registratie van de certificatie-eigenaars). Er kan verwacht worden dat dit percentage de komende jaren zal dalen doordat de IT-investeringen hierrond terug afgebouwd zullen worden, evenals de kosten voor de dienstverlening van 1700 als gevolg van de overdracht van de PV-dossiers naar de netbeheerders.
- OD 1.5: Bijna 10% of 475.165 euro wordt besteed aan informatieverlening, communicatie en klachtenbehandeling.
- OD 2.3: De nieuwe bevoegdheid inzake tarieven heeft 509.872 euro of meer dan 10% van onze middelen opgeslorpt. In de loop van 2015 werden nog personeelsleden aangetrokken voor de uitvoering van deze kerntaak. Het bedrag is meer dan de extra middelen die werden toegekend.

3. Onze activiteiten in 2015

In dit hoofdstuk beschrijven we de activiteiten van 2015.

We volgen daarbij de indeling van het ondernemingsplan 2015. We beschrijven de acties onder de bijhorende strategische en operationele doelstellingen.

3.1. 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

3.1.1. Opbouw relevante en adequate kennis over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van de elektriciteits- en aardgasmarkt

3.1.1.1. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits-en aardgasmarkt in de andere Europese landen door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese regulatoren, via deelname aan werkzaamheden van CEER

Op Europees niveau volgen we de activiteiten op van CEER (Council of European Energy Regulators), de Europese koepel van energieregulatoren.

In 2015 was het meest relevante werk geconcentreerd rond de "Position Paper on well-functioning retail markets", het "Benchmarking report on commercial barriers to switching" en het "Customer" hoofdstuk van het ACER-CEER Market monitoring report.

Ook publiceerde CEER het "Advice on Customer Information on Sources of Electricity" in maart, maar dat werd grotendeels al in 2014 opgemaakt. Het was wel de aanleiding voor het CEER EUSEW side-event op 19 juni "Guaranteed Green".

We nemen ook actief deel aan werkzaamheden van CEER, vooral wat betreft de Customer en Retail Markets Working Group en de Customer Empowerment Task Force. We namen aan 20 vergaderingen deel in 2015.

Ten slotte namen we deel aan het Citizens' Energy Forum (aka London Forum) dat plaatsvond op 12-13 april als lid van de CEER-delegatie.

3.1.1.2. Kennisopbouw over de evoluties in de elektriciteits- en aardgasmarkt in de andere gewesten en op federaal niveau door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Belgische energieregulatoren door deelname aan het forum van Belgische regulatoren (FORBEG*)

We participeerden ook actief in het overleg tussen de Belgische energieregulatoren via het informeel overlegorgaan FORBEG*. Dit is samengesteld uit vertegenwoordigers van de CREG, VREG, BRUGEL en CWaPE.

Een toelichting over de werking van FORBEG* staat op www.vreg.be.

In totaal gingen er 6 plenaire vergaderingen van FORBEG* door. Op deze vergaderingen werd de opvolging van de verschillende werkgroepen gedaan, werden nieuwe taken gedetecteerd en toegewezen en actuele onderwerpen besproken.

Daarnaast zijn er ook diverse werkgroepen actief:

- De werkgroep *Hernieuwbare Energiebronnen* kwam in 2015 vijf keer samen en werkte o.a. aan synchronisatie van de aanpak van de brandstofmixrapportering over de verschillende gewesten, groenrapportering, bepaling van de residuele mix, voorbereiden van een werkwijze om garanties van oorsprong uit offshore productieparks betrouwbaar naar de gewesten over te brengen, voorbereiding van het CREG lidmaatschap van AIB, gezamenlijke standpunt innamen naar internationale fora zoals AIB, CA-RES CT5 en CEER.
- De werkgroep *informatie-uitwisseling* kwam vijf keer samen. De werkzaamheden betroffen o.m. het opstellen van een gemeenschappelijk rapport over de ontwikkeling van de elektriciteits- en gasmarkten in België in 2014 en de bijhorende Belgische statistieken, het opstellen van het jaarlijks nationaal rapport voor de Europese Commissie, het verzamelen van indicatoren voor de ACER/CEER databank en het leveren van input voor het tweejaarlijkse benchmarking rapport van CEER m.b.t. quality of supply.
- Er werd een nieuwe *werkgroep EU* opgericht die tot doel heeft om de informatiedoorstroming vanuit het Europese niveau naar de Belgische energieregulators te coördineren en die ook instaat als kruispunt waar standpunten voorbereid worden die vanuit België naar ACER, CEER, de Europese Commissie, enz. gestuurd worden.

3.1.1.3. Kennisopbouw rond het verbeteren van de marktwerking inzake elektriciteitsproductie in Vlaanderen/België/CWE (Central-West Europe), in samenwerking met de andere bevoegde regulators

Hoewel dit thema veel invalshoeken telt die niet tot onze bevoegdheden behoren, volgen we dit thema wel op omdat het relevant is in het kader van de werking van de retail market voor elektriciteit in Vlaanderen.

Hierbij wordt gefocust op aspecten zoals de positie van de elektriciteitsleveranciers op de markt, specifiek de positie die ze innemen aan de kant van bevoorrading.

3.1.1.4. Kennisopbouw over de evoluties inzake informatieverlening over de oorsprong van de geleverde elektriciteit via garanties van oorsprong en de markt hierin, door informatie-uitwisseling en dialoog met de andere Europese "issuing bodies" van garanties van oorsprong via deelname aan het overleg binnen AIB (Association of Issuing Bodies)

Om elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen* te kunnen leveren in Vlaanderen, moeten de leveringen worden gestaafd aan de hand van voorlegging van garanties van oorsprong*. Om een betrouwbaar, fraudebestendig mechanisme te gebruiken voor de overdracht van garanties van oorsprong zijn we sinds 2006 actief lid van de AIB.

De Association of Issuing Bodies (AIB) is een internationale vzw die zich opwerpt als facilitator voor energiecertificaatsystemen, de Garanties van Oorsprong. Dit doet ze door het verschaffen van 2 steunpilaren. Enerzijds werkte de AIB een internationale standaard uit, de EECS Rules, dankzij dewelke het concept garantie van oorsprong gestandaardiseerd is en dus betrouwbaar en werkbaar wordt begrepen in de deelnemende landen. Anderzijds biedt de AIB een 'Hub', een softwareplatform waarlangs garanties van oorsprong in gestandaardiseerd formaat internationaal kunnen worden uitgewisseld.

Dankzij deze 2 steunpilaren besparen we veel tijd bij het internationaal uitwisselen van garanties van oorsprong: zowel de kwaliteitscontrole per land van herkomst als de administratieve voor

afhandeling van betrouwbare certificaten transacties in niet gestandaardiseerde formaten zou zonder dergelijke gestandaardiseerde uitwisseling heel wat meer werk kosten, gezien de 8.586.518 garanties van oorsprong die in 2015 vanuit buiten België werden geïmporteerd naar Vlaanderen.

AIB biedt ook een platform voor discussie tussen de verschillende deelnemende landen. Daardoor blijft de standaard die de AIB biedt, in evolutie. We volgen de discussies en ontwikkelingen binnen deze vereniging op en namen in de periode september 2013–september 2015 ook het voorzitterschap van de Werkgroep ‘Systems’ van AIB waar, in co-voorzitterschap met de CWaPE.

We namen actief deel aan de 2 AIB Strategy meetings in 2015, net als aan de vier General Meetings en vergaderingen van de werkgroep Systems (tot en met september 2015), werkgroep Internal Affairs (vanaf oktober 2015), werkgroep External Affairs en Taskforce Carbon. Specifiek voor 2015 was het opstellen en publiceren van een Reflection Paper voor de Europese Commissie n.a.v. de aangekondigde nieuwe richtlijn over hernieuwbare energie.

3.1.2. Zorgen voor voldoende en duidelijke regels om de elektriciteits- en aardgasmarkt correct en efficiënt te doen werken en zorgen ervoor dat de marktorganisatie en -regels tijdig inspelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën

3.1.2.1. Strategisch overleg met de marktpartijen over huidige en toekomstige marktorganisatie en -processen in de elektriciteits- en aardgasmarkt

Een van de centrale taken voor het door de Belgische netbeheerders opgerichte Atrias, het centraal marktsysteem voor de elektriciteits- en aardgasmarkt, is het faciliteren van het overleg over de datastromen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. Dit overleg is erop gericht het communicatieprotocol MIG 6 uit te werken als standaard voor de marktdata processen. De MIG 6 zal naar verwachting begin 2018 operationeel worden.

We hebben in 2015 verder de werking van Atrias van dichtbij opgevolgd en toegezien op de klantgerichte uitwerking van de marktfaciliterende rol van de organisatie en de ontwikkeling van de nieuwe marktprocessen. Dit doen we concreet door actieve deelname aan het Marktcomité, dat in 2015 3 keer bijeen kwam.

3.1.2.2. Opvolging implementatie nieuwe marktprocessen (MIG 6.0) en data-uitwisseling binnen ATRIAS

Ook via de stuurgroep Market operations nemen we actief deel aan de besprekingen die de totstandkoming van de MIG 6 voorbereiden. De stuurgroep coördineert het werk van de diverse werkgroepen en task forces waaraan de energieleveranciers en netbeheerder (en indien relevant ook de regionale regulatoren) deelnemen. Er vonden in 2015 9 vergaderingen plaats.

Onderwerpen die daarbij aan bod kwamen waren o.a.: valorisatie van de overproductie van kleine PV-installaties, methodiek schatting op schatting, marktrapporteringen en –monitoring, smart prepayment (bespreking en validatie werkassumpties in het kader van de komende piloten in Vlaanderen en Wallonië), consultatie van de MIG TPDA, transitie MIG 4 naar MIG 6, ...

Op basis van dit overleg werd een aangepaste schattingsmethodiek voor de elektriciteits- en gasmarkt uitgewerkt. Wij bevestigden deze via BESL-2015-38.

3.1.2.3. Opvolging externe initiatieven over de wijze waarop meer flexibiliteit kan worden ingebouwd in de marktprocessen aan vraagzijde en aanbodzijde

We namen deel aan de Elia Expert werkgroep in het voorjaar. Er werden geen stuurgroepen of expert werkgroepen georganiseerd door Elia in het najaar. Evenmin organiseerde Atrias activiteiten in het verlengde van de activiteiten in 2014.

Wel namen we ook deel aan verschillende workshops, conferenties en andere externe initiatieven rond flexibiliteit en vraagrespons.

3.1.2.4. Opmaak van een lange termijnstappenplan voor de regulering van de energiemarkt

Het uitwerken van nieuwe reguleringsinitiatieven (in de vorm van wijzigingen aan het energiedecreet en – besluit, maar ook d.m.v. instrumenten zoals de Technisch Reglementen, het Toegangs- en Aansluitingscontract,...) om evoluties in de markt(processen) en van technologieën mee te nemen, vergt een gecoördineerde en planmatige aanpak. Dat willen we bereiken door middel van het stappenplan dat hiervoor intern opgesteld en beheerd werd in 2015.

Punten die een plaats kregen in dit stappenplan, dat een horizon van 3 jaar heeft:

- Advies of overleg over de versterking of wijziging van het leveranciersmodel;
- Opmaak advies inzake de verankering van het toekomstige marktmodel, de marktrollen en marktprocessen in de Vlaamse regelgeving ;
- Advies over opname mandatenbeheer/informatiecontract in wetgeving om de datastromen mogelijk te maken die demand side management faciliteren;
- Opzetten van een track 'Reporting' binnen Atrias;
- Opzetten van een track 'GroenRapporting' binnen Atrias;
- Voorbereiding wijzigingen Technische Reglementen;
- Opmaak advies over de uitrol van slimme meters;
- Opmaak advies over noodzaak aan regelgeving inzake flexibiliteit aan productiezijde.

Een eerste versie van het stappenplan werd gepresenteerd aan onze belanghebbenden op het Beleidsplatform Slimme netten (zie 3.1.2.7).

De volgende activiteiten werden in 2015 uitgevoerd in het kader van dit stappenplan:

Voor wat betreft de discussies over het 'leveranciersmodel', de financiële risico's en operationele kosten die voortvloeien uit het feit dat de energieleveranciers zowel de netkosten als overheidsheffingen en taxen op de factuur moeten zetten, werden al in 2014 door de VREG rondetafelgesprekken opgestart met de sector en de andere regionale energieregulators. We hebben lang moeten wachten op input vanuit de energieleveranciers, maar eind 2015 werd de studie van Accenture overgemaakt. Ondertussen startte echter ook de juridische procedure van Lampiris bij de Raad van State. Daarom werden geen meetings van de rondetafel in 2015 georganiseerd. Een nota o.b.v. de rondetafelgesprekken en input studie Accenture werd overgemaakt om de minister te informeren en de visie van de VREG ter zake mee te delen.

Rond de track "Groenrapportering" werd een visie uitgewerkt in samenwerking met de andere Belgische regulators binnen de WG HEB van FORBEG*.

We werkten een voorstel uit voor een nieuwe structuur en aanpak voor de aanpassing van het technische reglementen om deze in lijn te brengen met de ontwikkelingen in het Vlaamse

energielandschap (MIG 6, MIG TPDA, slimme meters, flexibiliteit, Netwerkcodes, andere (zoals laadinfrastructuur elektrische voertuigen). Deze werd begin 2016 ter consultatie voorgelegd.

Inzake slimme meters werd het advies [ADV-2015-03](#) overgemaakt aan het kabinet op 9 april en vervolgens gepubliceerd op de website van de VREG. Vooralsnog leidde dit niet tot een beslissing van de Vlaamse regering.

Ter voorbereiding van de opmaak van een advies over flexibiliteit, en meer specifiek ook aan productiezijde, werden verschillende informele overlegvergaderingen met stakeholders georganiseerd in de tweede jaarthelft. De beleidsvoorstellen werden gepresenteerd op het Beleidsplatform van 21 september en de ontvangen feedback werd verwerkt. Er werd intens overleg gepleegd met de federale collega's van de CREG om een consistent regelgevend kader te bepleiten. Deze acties zullen in 2016 leiden tot de opmaak van één of meerdere beleidsadviezen.

3.1.2.5. Opvolgen proefprojecten inzake slimme meters

De mededeling MEDE-2012-04 werd aangepast op 16 juni om een kader te creëren voor het testen van het voorafbetalingsproces binnen een groep van maximaal 500 klanten.

We maakten samen met de netbeheerders een stand van zaken op van de proefprojecten inzake slimme meters op 23 november.

3.1.2.6. Uitwerken van een advies met voorstel van noodleveranciersregeling

In de loop van 2014 was duidelijk geworden dat de door ons opgestarte denkoefening met het oog op het uitwerken van een verbeterde noodleveranciersregeling beter op federale schaal toegepast en dus ook uitgewerkt zou worden. Daarom werd beslist om hierover een ad hoc werkgroep binnen FORBEG* op te richten. Er vonden vijf vergaderingen plaats van de FORBEG ad hoc werkgroep onder VREG voorzitterschap in 2015. Er werd een juridisch advies gevraagd, waarna nieuwe vergaderingen gepland worden.

3.1.2.7. Organiseren van het overleg met de marktpartijen over de wijze waarop meer flexibiliteit kan worden ingebouwd in de marktprocessen aan vraagzijde en aanbodzijde

We organiseren het overleg met de marktpartijen over flexibiliteit in de markt via het Beleidsplatform "Slimme Netten". Dit werd driemaal georganiseerd in de loop van 2015.

Op 26 januari bespraken we de opmaak stappenplan rond de aanpassing van de Vlaamse energieregelgeving en regulering met als doel de verankering van de nieuwe marktprocessen en marktrollen, Eandis en Infrac gaven een stand van zaken rond hun projecten inzake slimme meters en tenslotte gaven we een overzicht van de stand van zaken inzake slimme meters en de impact hiervan op de regelgeving.

Op 4 mei stelden we op het beleidsplatform ons advies over de uitrol van slimme meters in Vlaanderen voor, bespraken we de uitbreiding van het proefproject inzake slimme meters met een budgetmeterfunctionaliteit en lichtten we ons stappenplan rond de aanpassing van de Vlaamse energieregelgeving toe (zie 3.1.2.4.).

Op 21 september bespraken we de stand van zaken rond privacy bij slimme meters, stelden we onze voorstellen rond flexibiliteit voor en gaven we een stand van zaken rond ons stappenplan.

Via de webpagina's worden de belanghebbenden op de hoogte gesteld van de presentaties van de deelnemers aan dit platform, evenals de discussies die werden gevoerd: www.vreg.be/nl/overleg-slimme-meters-en-slimme-netten .

3.1.3. We zorgen voor een efficiënte en effectieve controle en handhaving van de (openbaredienst-)verplichtingen die in de regelgeving worden opgelegd aan de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest

3.1.3.1. Informeren van (potentiële) nieuwe leveranciers over de (openbaredienst)verplichtingen die opgelegd zijn aan leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest

Ondanks de sterke toename van het aantal energieleveranciers in 2014, bleef de belangstelling van bedrijven om activiteiten te ontplooiën op de energiemarkt in Vlaanderen hoog. Dit resulteerde in niet minder dan 10 intakegesprekken met geïnteresseerde bedrijven die gevoerd werden in 2015. In gevallen waar een nieuwe energieleverancier geen leveringsvergunning moet aanvragen, koppelen we aan dit gesprek ook een overleg over de rapporteringsverplichtingen. Zo zorgen we ervoor dat ook deze partijen geïnformeerd zijn over hun verantwoordelijkheden.

3.1.3.2. Beoordelen van aanvragen tot toekenning van een leveringsvergunning voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in het Vlaams Gewest

Ondanks het groot aantal geïnteresseerde bedrijven, leverden we in 2015 slechts één leveringsvergunning af. Wel hebben drie energieleveranciers gebruik gemaakt van de meldingsmogelijkheid.

Elektriciteit:

1 nieuwe leverancier : Société Européenne de Gestion de l'nergie (melding)

Aardgas:

3 nieuwe leveranciers: Anode Energie Gas (= handelsnaam voor Energie der Nederlanden) (melding), Bayergas Vertrieb (melding), Eoly (= We Power) (vergunning)

Voor aardgas is ook  n leverancier weggevallen: Energycluster.

3.1.3.3. Controle op de naleving van de Vlaamse energieregelgeving, en met name de handels- en balanceringsvereisten opgelegd aan de elektriciteits- en aardgasleveranciers in het Vlaams Gewest

Deze doelstelling omvatte enerzijds de opvolging van de energieleveranciers met een VREG-leveringsvergunning, anderzijds werd gekeken of het uitwerken van expliciete handels- en balanceringsvereisten voor niet VREG-vergunde leveranciers mogelijkheden biedt om aangemelde energieleveranciers op te volgen. Het eerste onderdeel werd tijdig uitgevoerd. Het laatste luik loopt nog en kon niet afgerond worden in 2015. Dit punt werd hernomen in het ondernemingsplan 2016.

3.1.3.4. Controle op de naleving door de certificaatplichtigen van de wettelijke quotumverplichtingen inzake groene stroom en warmte-krachtbesparing

We publiceerden voor het eerst een Certificatenmarktrapport op 28 mei 2015. Het rapport combineert de informatie over de certificatenhandel en de quotumverplichtingen (uit het marktrapport) met informatie over de opkoopverplichtingen van de netbeheerders. Deze spelen immers een steeds belangrijkere rol in de werking van de certificatenmarkten.

3.1.3.5. Controle op de verplichte vermeldingen op de elektriciteits- en aardgasfactuur (oorsprong stroom, gratis kWh, historische verbruiksgegevens) via de behandeling van klachten van afnemers hierover

We ontvingen hierover in 2015 geen klachten.

3.1.3.6. Controle van de voorlegging van garanties van oorsprong als bewijs van de oorsprong van de geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve WKK (“groenrapportering”)

De maandelijkse groenrapportering werd in 2015 altijd tijdig uitgevoerd. Dit leidde ertoe dat de GroenCheck op de website altijd kon geactualiseerd worden. Op die manier konden elektriciteitsafnemers met een groen contract, d.w.z. waarin de levering van stroom afkomstig van hernieuwbare energiebronnen werd beloofd, controleren of ook effectief Garanties van Oorsprong* als bewijs voor de geleverde groene stroom ingediend werden. Er werd één inbreuk tegen de vereisten van de Groenrapportering vastgesteld en de betrokken leverancier werd hiervoor in gebreke gesteld.

3.1.3.7. Controle op de naleving van de sociale ODV en de gratis kWh (via de behandeling van klachten van afnemers hierover)

Met het oog op het aflopen van de toekenning van de gratis elektriciteit werd een overlegvergadering over de praktische modaliteiten rond de afschaffing van de gratis elektriciteit georganiseerd. Op basis hiervan werd een advies bij de decreetswijziging ter zake geschreven (ADV-2015-05).

3.1.4. We zorgen voor transparantie in de elektriciteits- en aardgasmarkt en staan in voor de monitoring van de markt en van de effecten van het beleid op deze markt

3.1.4.1. Publicatie van een set van kerncijfers met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt

We publiceerden in 2015 net als andere jaren maandelijks de volgende kerncijfers voor zowel de elektriciteits- als aardgasmarkt op de website:

- de marktaandeelen van actieve leveranciers op basis van het aantal beleverde toegangspunten
- het aantal leverancierswissels en
- de indeling van afnemers en geleverde energie per netgebied (aantal AMR, MMR, jaargelezen professionele toegangspunten en huishoudelijke toegangspunten)

Hiernaast werden ook maandelijkse updates gepubliceerd in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen* en de markt voor groenestroomcertificaten*, warmte-krachtcertificaten* en garanties van oorsprong*.

Deze kerncijfers zijn terug te vinden via <http://www.vreg.be/nl/cijfers-over-energie>

3.1.4.2. Monitoring en analyse van de evoluties in de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaamse Gewest

Naast de publicatie van deze statistieken op de website en in geaggregeerde vorm in het Marktrapport besteden we regelmatig aandacht aan de belangrijkste conclusies van onze analyses

van deze statistieken door ze op te nemen in onze nieuwsbrief of via andere communicatiekanalen. En dit voor zover de evoluties voldoende duidelijk en relevant zijn.

3.1.4.3. Publicatie marktrapport

We publiceren jaarlijks het Marktrapport met daarin een overzicht van de kerncijfers met betrekking tot de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt in het Vlaams Gewest in het afgelopen jaar. Dit rapport bevat een zo compleet mogelijk overzicht van kerncijfers over de door ons gemonitorde markten. Het is in dat opzicht een uniek referentiedocument. Het Marktrapport 2014 werd gepubliceerd op 12 mei 2015. Hierover werd ook een persbericht gepubliceerd. In 2015 publiceerden we voor het eerst een apart Certificatenmarktrapport, over de markten voor groenestroom-* en warmte-krachtcertificaten*.

3.1.4.4. Opvolgen van de kerncijfers inzake het sociaal energiebeleid (sociaal marktrapport)

Jaarlijks publiceren we een rapport met cijfergegevens over huishoudelijke afnemers gerelateerd aan de wettelijke procedures voor de sociale openbardienstverplichtingen* (het “sociaal marktrapport”). De statistieken in dit rapport hangen nauw samen met de procedure die energieleveranciers en distributienetbeheerders moeten volgen wanneer een huishoudelijke afnemer zijn energiefactuur niet betaalt.

De energieleveranciers die leveren aan huishoudelijke afnemers en de netbeheerders zijn verplicht om jaarlijks voor 31 maart input te leveren voor dit rapport. We maken de geanalyseerde cijfers dan in rapportvorm over aan de minister.

Het Sociaal Energiereport met de cijfers voor 2014 werd tijdig overgemaakt aan de minister en gepubliceerd op onze website op 10 juli 2015. Er werd hierover ook een persbericht gepubliceerd.

Alle sociale statistieken die beschikbaar zijn per gemeente en provincie kunnen ook geconsulteerd worden op www.lokalestatistieken.be.

3.1.4.5. Publicatie van het aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit en aardgas in het Vlaamse Gewest

De evolutie van het aantal actieve budgetmeters in Vlaanderen in absolute cijfers, alsook gerelateerd tot het aantal gezinnen, is terug te vinden via www.vreg.be/nl/sociale-statistieken.

Deze cijfers werden ook in 2015 maandelijks geactualiseerd.

3.1.4.6. Uitvoeren van enquêtes bij de huishoudelijke afnemers en de KMO's over hun ervaringen m.b.t. de elektriciteits- en aardgasmarkt

Jaarlijks peilen we ook naar de meningen van de Vlaamse burgers en bedrijven en hun ervaringen met de elektriciteits- en aardgasmarkt. Samen met de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke en kleine zakelijke afnemers worden de belangrijkste resultaten van deze enquêtes opgenomen in de jaarlijkse Marktmonitor.

De Marktmonitor 2015 werd gepubliceerd op 6 november 2015. Tegelijkertijd werd ook een persbericht hierover gepubliceerd.

3.1.4.7. Monitoring van de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen voor huishoudelijke afnemers en kleine industriële afnemers in het Vlaams Gewest en waar mogelijk de vergelijking hiervan met de evolutie in andere gewesten en het buitenland

We publiceren jaarlijks in de Marktmonitor een diepgaande analyse van de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor huishoudelijke afnemers en kleine industriële afnemers in het Vlaams Gewest. Het rapport beschrijft de evolutie van de elektriciteits- en aardgasprijzen voor een doorsnee gezin en een kmo met een gemiddeld verbruik, evenals de evolutie van de onderdelen van de energieprijzen. Verder werden ook de sociale maximumprijzen en het elektriciteits- en aardgastarief van de netbeheerder in zijn rol van leverancier in het kader van de sociale openbaardienstverplichtingen* geanalyseerd.

De Marktmonitor 2015 werd gepubliceerd op 6 november 2015. Tegelijkertijd werd ook een persbericht hierover gepubliceerd.

Sinds midden 2015 publiceren we ook regelmatig een geactualiseerd overzicht van het gemiddelde prijsniveau van huishoudelijke elektriciteits- en aardgascontracten op de markt op onze website.

3.1.4.8. Overmaking van de noodzakelijke gegevens aan de FOD economie m.b.t. de energieprijzen voor huishoudelijke afnemers

De prijzen die we maandelijks gebruiken in het kader van de V-test[®] vormen de basis voor de berekening van de maandelijks gewogen gemiddelde prijzen ter berekening van het indexcijfer van de daaropvolgende maand. We stuurden daartoe ook in 2015 maandelijks de nodige informatie naar de FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische informatie.

3.1.5. We willen de actieve participatie van de afnemers aan de energiemarkt bevorderen door hen te informeren over de mogelijkheden op deze energiemarkt en hen activeren om hier gebruik van te maken

3.1.5.1. Aanbieden van een actuele website met voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt in het Vlaams Gewest en de mogelijkheden hierin

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

In 2015 had onze website 1.481.476 unieke bezoekers.

3.1.5.2. Aanbieden en up-to-date houden van de V-test[®], zowel voor huishoudelijke afnemers als voor kleine professionele afnemers

We bieden op onze website een module aan waarin een vergelijking kan worden gemaakt van het productaanbod van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest, zowel voor huishoudelijke afnemers als voor kleine professionele afnemers (V-test[®]).

Deze module werd ook in 2015 maandelijks geüpdatet met de meest recente gegevens.

De V-test[®] voldoet aan het Charter van de CREG* "Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële en kleinzakelijke gebruikers". We kregen dit label in mei 2014.

3.1.5.3. Aanbieden van een actuele vergelijking van de kwaliteit van dienstverlening van de leveranciers van elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest ("Servicecheck")

Om het vertrouwen van de burger in de vrije markt verder te vergroten, publiceerden we in januari 2012 voor het eerst de 'servicecheck' op onze website. Wie bijvoorbeeld de V-test[®] heeft gedaan kan doorklikken naar de vergelijking van de kwaliteit en tot 3 energieleveranciers naar keuze naast elkaar vergelijken op verschillende facetten van dienstverlening. Daarnaast wordt per leverancier ook een klachtenindicator gepubliceerd. De klachtenindicator deelt de elektriciteits- en aardgasleveranciers in 5 groepen in, op basis van het aantal klachten dat wij en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen hebben over de energieleverancier.

Enkel ontvankelijke klachten van gezinnen uit Vlaanderen, die door ons en de Ombudsdienst voor Energie werden behandeld, werden meegenomen. Een klacht is ontvankelijk als ze op de juiste manier werd ingediend en als het om een tweedelijnsklacht gaat. Het gaat dan over klachten die eerst bij de energieleveranciers zelf ingediend werden. Maar omdat de klager niet tevreden was met het antwoord van de leverancier of geen antwoord heeft ontvangen van de leverancier, heeft hij de klacht daarna doorgestuurd naar ons of de Ombudsdienst.

De energieleveranciers die relatief gezien het laagste aantal klachten ontvingen, krijgen 5 VREG-logo's. De energieleveranciers met het hoogste relatief aantal klachten krijgen 1 logo. Ook het exacte cijfer van het relatieve aantal klachten wordt vermeld, zodat leveranciers die in dezelfde categorie zitten, toch onderling vergeleken kunnen worden.

De Servicecheck wordt driemaandelijks geactualiseerd, onder meer op basis van de nieuwe berekende indicator.

In 2015 werd de servicecheck 22.674 keer uitgevoerd.

3.1.5.4. Aanbieden van een webmodule via de welke een afnemer kan nagaan of zijn leverancier hem effectief groene stroom levert ("Groencheck")

Met het voorleggen van garanties van oorsprong* uit hernieuwbare energiebronnen* tonen elektriciteitsleveranciers aan dat voor een bepaalde levering van elektriciteit, een overeenstemmende hoeveelheid elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen werd opgewekt ergens in Europa. Hierdoor wordt de door hun geleverde elektriciteit dus als 'groene elektriciteit' erkend. Op die manier kan de energieafnemer die een contract sloot voor de levering van groene energie, zich ervan verzekeren dat hij inderdaad elektriciteit uit hernieuwbare bronnen verbruikt. Sinds 2012 kan de elektriciteitsafnemer dit zelf controleren via de webmodule 'Groencheck' op onze website.

Via www.vreg.be/groencheck kunnen gezinnen, bedrijven en lokale besturen op een snelle en eenvoudige manier nagaan of hun elektriciteitscontract groen is. En hoé groen het is. De groencheck kwam er naar aanleiding van een stijgende vraag over de werkelijke groengraad van hun contract. Naast de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening is de keuze tussen groene en grijze stroom een belangrijke reden om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen.

De Groencheck is dus een nieuwe stap naar meer transparantie op de energiemarkt. De klant kan nagaan of zijn leverancier zijn groene belofte waarmaakt. Anderzijds hebben we hiermee een

steekproefsgewijze controle of een leverancier wel voor alle leveringen waarvoor hij groene stroom beloofd heeft aan de afnemer, garanties van oorsprong voorlegt. Leveranciers die systematisch fouten maken, zullen door ons een boete opgelegd krijgen. Als er in het contract geen expliciete bepalingen zijn over het percentage groene stroom is de leverancier vrij om al dan niet groene stroom te leveren.

In 2015 werd de groencheck 13.319 keer uitgevoerd.

3.1.5.5. Maandelijks informatieverlening via nieuwsbrieven naar specifieke doelgroepen particulieren, bedrijven, sector en sector zonnepanelen

Om geïnteresseerden en belanghebbenden op de hoogte te brengen van belangrijke wijzigingen aan onze website, decreetswijzigingen, nieuwe consultaties, veelgestelde vragen, persberichten, tips, ... stuurden we ook in 2015 regelmatig nieuwsbrieven. Een overzicht daarvan vindt u terug via www.vreg.be/nl/nieuwsbrieven-archief

We versturen vier elektronische nieuwsbrieven:

- Nieuwsbrief Gezinnen – maandelijks, voor gezinnen, samenwonenden, alleenstaanden, ... (energieverbruik in de woning)
- Nieuwsbrief Bedrijven – maandelijks, voor zelfstandigen, kmo's, grote bedrijven en overheden (energieverbruik in het bedrijf)
- Nieuwsbrief Sector – tweewekelijks, voor de energiesector
- Nieuwsbrief Zonnepanelen – geen vaste frequentie, voor installateurs en eigenaars van zonnepanelen

Het aantal abonnees van de nieuwsbrieven blijft stabiel. Eind 2015 hadden we 54.000 abonnees verspreid over de 4 nieuwsbrieven.

3.1.5.6. Tijdige en correcte behandeling van vragen van Vlaamse burgers en bedrijven met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt

In 2015 ontvingen we 4.475 infovragen per e-mail op info@vreg.be. Die vragen gaan vooral over de V-test^{*}, veranderen van leverancier, verhuis, gratis elektriciteit, facturatie, ... Dit is een absoluut record

Over 2015 kregen we 762 vragen over het prosumementarief. Dit tarief voor prosumenten met een terugdraaiende teller moet vanaf 1 juli 2015 betaald worden en leidde tot heel wat negatieve reacties bij zonnepaneleneigenaars. Om alle vragen kwaliteitsvol te beantwoorden stelden we een [FAQ](#) op met vragen en antwoorden.

3.1.5.7. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven in verband met het Vlaams Energiebeleid met betrekking tot de Vlaamse elektriciteits- en aardgasmarkt

Totaal aantal klachten

We ontvingen in 2015 in totaal 27 klachten van eindafnemers tegen energieleveranciers en netbeheerders. In 2014 waren dat er 87. De meeste klachten gaan over metering.

Behandelingstermijn

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

Voor alle ontvangen klachten konden we binnen twee weken een (eerste) antwoord bezorgen aan de indiener van een klacht.

Van deze klachten waren er 16 klachten gericht tegen netbeheerders en 11 klachten tegen leveranciers.

Ontvangen en doorgestuurde klachten

We ontvingen in 2015 23 klachten van de federale Ombudsdienst voor Energie (vragen naar standpunt)

Onderwerpen klachten

- De continuïteit van de levering (stroompannes)
- Geen toekenning van gratis kWh
- Problemen bij metervervanging
- Weigering tot aansluiting op het net.
- De kosten van de aansluiting
- Aanvraag schadevergoeding bij stroompannes
- Het prosumentarief
- Toepassing van een verkeerde omzettingsfactor (m³ kWh) voor aardgas
- Meteropnames
- Defecte meters
- Problemen bij verhuizing: verbruik zonder contract (MOZA)

3.1.5.8. Tijdige en correcte behandeling van klachten van Vlaamse burgers en bedrijven die behoren tot de bevoegdheid van de federale Ombudsdienst voor Energie

We stuurden in 2015 1 klacht door naar de federale Ombudsdienst voor Energie. Dat gebeurde binnen de termijn van 5 werkdagen.

3.1.5.9. Organiseren van een goede samenwerking tussen de VREG en de federale Ombudsdienst voor Energie

Sinds 21 januari 2010 is de federale Ombudsdienst voor Energie operationeel. We hebben in de loop van 2010 de nodige afspraken gemaakt met de federale Ombudsdienst om een goede en snelle dienstverlening aan de burger te verzekeren.

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt tegen netbeheerders en leveranciers over materie die behoort tot onze bevoegdheid worden doorgezonden naar de betrokken distributienetbeheerder of leverancier met de vraag tot reactie én naar de VREG. Bij twijfel of ter dubbelcheck vraagt de Ombudsdienst aan ons 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 klager en de distributienetbeheerder of leverancier kan gevonden worden, wordt de klacht afgesloten door de Ombudsdienst en voor verder gevolg toegezonden aan ons. Wij kunnen dan beslissen om de procedure tot het opleggen van een administratieve boete op te starten wegens niet-naleving van de Vlaamse energiewetgeving.

Als er geen bevredigende oplossing voor het geschil tussen de klager en de distributienetbeheerder kan gevonden worden, wordt de klacht afgesloten door de Ombudsdienst en wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om het geschil te laten beslechten door de VREG (zie 3.1.5.10).

Wij wisselden ook in 2015 op regelmatige basis informatie en inlichtingen uit met de Ombudsdienst omtrent:

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

In 2015 was er overleg over volgende onderwerpen:

- consumentendienst en memorandum
- voorstelling jaarverslag 2014
- verjaringstermijn
- marktpraktijken
- ...

3.1.5.10. Voeren van een algemene informatiecampaagne over de dienstverlening van de VREG naar KMO's en een informatiecampaagne naar gezinnen en KMO's over de onderdelen van de energiefactuur en een woordje uitleg wat en aan wie je betaalt

In december 2015 lanceerden we een communicatiecampagne "Naar wie gaan mijn centen?".

We maakten voor deze campagne 2 infografieken:

- [Naar wie gaan mij centen? – energiefactuur gezin](#)
- [Naar wie gaan mij centen? – energiefactuur KMO](#)

Op Twitter verspreiden we de volgende infografieken:

Gezin elektriciteit:

[https://infogr.am/elektriciteitsfactuur van een gezin evolutie januari 2015 maart 2016](https://infogr.am/elektriciteitsfactuur_van_een_gezin_evolutie_januari_2015_maart_2016)

Gezin aardgas:

[https://infogr.am/aardgasfactuur van een gezin evolutie januari 2015 januari 2016](https://infogr.am/aardgasfactuur_van_een_gezin_evolutie_januari_2015_januari_2016)

KMO elektriciteit:

[https://infogr.am/elektriciteitsfactuur van een kmo evolutie januari 2015 maart 2016](https://infogr.am/elektriciteitsfactuur_van_een_kmo_evolutie_januari_2015_maart_2016)

KMO aardgas:

[https://infogr.am/aardgasfactuur van een kmo evolutie januari 2015 januari 2016](https://infogr.am/aardgasfactuur_van_een_kmo_evolutie_januari_2015_januari_2016)

Op Facebook hebben we een filmpje gezet.

http://smoovivideo1.s3.amazonaws.com/b03ea104-b17f-d50d_836.mp4

<https://www.facebook.com/VREG-426106957435320/?ref=hl>

3.1.5.11. Voeren van informatiecampaagne naar gezinnen en KMO's over belangrijke wijzigingen in de V-test

Op 7 mei lanceerden wij onze vernieuwde V-test®.

De V-test is gebruiksvriendelijker, bevat een aantal extra functionaliteiten en biedt betere vergelijkingsmogelijkheden dan vroeger. De belangrijkste veranderingen zijn:

- Eén tool voor gezinnen en kleine bedrijven waarbij u kan aanvinken wat u bent, dus geen aparte V-test meer voor gezinnen en kleine bedrijven
- Eén groot invulscherm dat openklapt telkens u een onderdeelje hebt afgerond

- Het prosumentarief is opgenomen; er wordt gevraagd naar aanwezigheid zonnepanelen of een andere decentrale productie-installatie; prosumenten (consumenten die zelf hun elektriciteit opwekken) zien in het detailscherm het prijs onderdeel 'Distributie' verhogen met het prosumentarief
- Er zijn meer kolommen in de resultaatentabel
- Filtering: u kan filteren op Leveranciers , Voorwaarden , Energiecomponent , Looptijd en voor elektriciteit Hoe groen is deze stroom? : dit laat u toe om de resultaatentabel op maat te maken (bv. enkel de contracten met 100% groene stroom, met een vaste energiecomponent, waarvoor geen aandeel moet gekocht worden). Op die manier moet u minder pagina's afdrukken en is er minder kans om verward te raken bij het bekijken van de resultaten
- Als u in de resultaatentabel op Detail klikt, krijgt u niet alleen de details van het contract en de samenstelling van de kostprijs op jaarbasis (energiekost, nettarieven en heffingen), maar u kan ook klikken op een link naar de Servicecheck
- U kan de detailschermen van de leveranciers naast elkaar vergelijken. Op die manier wordt het veel eenvoudiger om de eigenschappen en prijs onderdelen te vergelijken en te kijken wie het goedkoopst is.

3.1.5.12. Ontwikkeling van een webtool voor informatie op maat over de distributienettarieven

Er bleek geen nood aan een aparte simulator. Eandis en Infrac bieden op hun respectievelijke websites een module aan waarmee klanten distributienettarieven kunnen berekenen. Er zijn bovendien ook detailberekeningen in de V-test®.

3.1.6. We beheren de levensloop van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest

3.1.6.1. Beheren van de levensloop (toekenning, overdracht, inlevering, verval) van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten, uitgereikt in het Vlaams Gewest

We hebben de decretale taak om de centrale databank te beheren waarin de door ons toegekende groenestroom- en warmtekrachtcertificaten worden geregistreerd. In de databank wordt bijgehouden wie de eigenaar is van de betrokken certificaten, worden overdrachten van deze eigendom geregistreerd en wordt ook de mogelijkheid geboden aan de eigenaar van de certificaten om deze in te leveren voor de quotumverplichtingen. Als de geldigheidsduur van de certificaten bereikt is, vervallen ze automatisch. We zorgden ervoor dat deze certificatedatabank permanent ter beschikking stond van de betrokken eigenaars van steuncertificaten in 2015.

3.1.6.2. Beheren van de levensloop (toekenning, overdracht, inlevering, verval) van garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest

Hetzelfde gebeurde voor de garanties van oorsprong*. In de certificatedatabank registreren we ook de garanties van oorsprong (GOs) die we toekenden in het Vlaams Gewest en de eigenaar daarvan. De eigenaars van deze GOs kunnen deze in de databank inleveren om zo aan te tonen dat ze een hoeveelheid groene stroom hebben geleverd. In de databank worden ook verkopen van garanties van oorsprong geregistreerd, evenals het verval ervan na afloop van hun geldigheidstermijn.

3.1.6.3. Faciliteren van de in- en uitvoer van garanties van oorsprong van en naar het Vlaams Gewest

Via een verbinding tussen de certificatedatabank en de HUB van AIB konden we ook in 2015 de in- en uitvoer van garanties van oorsprong tussen Vlaanderen en een heel aantal Europese lidstaten verzekeren.

3.1.6.4. Tijdige behandeling van de aanvraagdossiers inzake de toekenning van groenestroomcertificaten en garanties van oorsprong aan de installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie

We staan sinds 1 april 2014 enkel nog in voor de behandeling van de aanvraagdossiers inzake de toekenning van groenestroom-certificaten en garanties van oorsprong aan installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie.

De aanvraagdossiers van alle andere installaties die elektriciteit opwekken uit hernieuwbare energiebronnen en de aanvraagdossiers inzake de toekenning van warmtekrachtcertificaten worden sinds deze datum beheerd door het Vlaams Energieagentschap (VEA).

We behandelden in 2015 6.619 aanvraagdossiers van kleine PV-installaties (<10 kW) en 124 aanvraagdossiers van grote PV-installaties. Dat waren er iets meer dan in 2014, maar veel minder dan in de jaren 2009 tot 2012.

Tabel 1. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor kleine PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal ontvangen aanvragen	49.554	35.935	75.041	53.614	7.449	5.850	6.619
Gemiddeld aantal aanvragen per maand	4.130	2.995	6.253	4.468	621	488	552

Tabel 2. Totaal aantal ontvangen aanvragen voor grote PV-installaties en maandelijks gemiddelde per jaar

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal ontvangen aanvragen	322	1.000	1.860	2.062	465	94	124
Gemiddeld aantal aanvragen per maand	27	83	155	172	39	8	10

3.1.6.5. Tijdige toekenning van groenestroomcertificaten en garanties van oorsprong aan de installaties die elektriciteit opwekken uit zonne-energie

De toekenning van groenestroomcertificaten aan kleine PV-installaties* verloopt op basis van meterstanden die door de PV-eigenaar aan ons worden gemeld. Deze meterstanden worden vervolgens op basis van een aantal parameters (o.a. piekvermogen installatie, zonneshijningen,...) automatisch gecontroleerd en, indien plausibel, goedgekeurd. Op basis van de goedgekeurde productiemeterstand worden dan automatisch het juiste aantal groenestroomcertificaten aangemaakt en toegekend aan de PV-eigenaar.

Onderstaande tabel geeft aan hoeveel meterstanden we hebben goedgekeurd in de periode 2010 tot en met 2015. In 2015 werden 99,99% van de ingegeven meterstanden gevalideerd binnen 2 maand na ingave van de meterstand.

Tabel 3. Totaal aantal en percentage goedgekeurde meterstanden voor kleine PV-installaties

Jaar	Totaal aantal goedgekeurde meterstanden	Percentage goedgekeurde meterstanden binnen twee maanden na ingeven meterstand
2010	247.661	99%
2011	521.380	99,80%
2012	812.526	99,98%
2013	817.806	99,98%
2014	828.184	99,98%
2015	822.974	99,99%

Voor grote PV-installaties* verloopt de toekenning van groenestroomcertificaten maandelijks, na rapportering van de hoeveelheid geproduceerde en geïnjecteerde elektriciteit door de distributienet-beheerder.

Ook hier werden in 2015 voor zo goed als alle installaties de groenestroomcertificaten aangemaakt conform de doelstelling, namelijk binnen twee maanden na de productiemaand. Voor 98,96% gebeurde dat zelfs al binnen één maand na de productiemaand.

Tabel 4. Percentage goedgekeurde meterstanden voor grote PV-installaties

Jaar	Percentage goedgekeurde meterstanden binnen twee maanden na ingeven meterstand
2012	99,45%
2013	99,47%
2014	99,66%
2015	99,58%

3.1.7. We zorgen voor transparantie in de markt in groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong en staan in voor de monitoring van de markt en de beleidseffecten

3.1.7.1. Maandelijks publicatie van de kerncijfers inzake de markt van de groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in het Vlaams Gewest

We publiceren maandelijks statistieken over zowel de handel in groenestroom- en warmtekrachtcertificaten, de productie van groenestroom en de gerealiseerde primaire energiebesparing met warmte-krachtkoppeling* als over de geïnstalleerde productiecapaciteit groene stroom en warmte-krachtkoppeling in Vlaanderen.

We publiceerden ook het beeld over hoe de gemeenten en provincies scoren op vlak van stroom uit hernieuwbare bronnen en uit warmte-krachtkoppeling.

3.1.7.2. Jaarlijkse publicatie van een rapport met daarin een globaal overzicht van deze kerncijfers met betrekking tot de werking van de markt in groenestroom- en warmtekrachtcertificaten in het Vlaams Gewest in het voorgaande jaar en analyse daarbij, inclusief een berekening van de HHI van de certificatenmarkt

In 2015 publiceerden we voor het eerst een apart Certificatenmarktrapport, over de markten voor groenestroom-* en warmte-krachtcertificaten*.

3.1.7.3. Maandelijkse publicatie van de kerncijfers inzake de markt van de garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest

We publiceren maandelijks statistieken over de handel in garanties van oorsprong betreffende elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en garanties van oorsprong WKK.

3.1.7.4. Jaarlijkse publicatie van een rapport met daarin een globaal overzicht van deze kerncijfers met betrekking tot de handel in garanties van oorsprong in het Vlaams Gewest in het voorgaande jaar en analyse daarbij

Op basis van de feedback van de stakeholders tijdens een workshop over Disclosure in februari 2015 werd beslist prioriteit te geven aan het ontwikkelen van een tool om de informatie in het brandstofmixrapport beter te ontsluiten voor elektriciteitsafnemers.

Op 10 september 2015 werd de “Herkomstvergelijker” gelanceerd. Met deze online module kan de oorsprong van elektriciteit vergeleken worden voor de elektriciteitscontracten in Vlaanderen. Zo kunnen gezinnen en bedrijven energieleveranciers kiezen op basis van herkomst van stroom.

In de niet-vrijgemaakte markt was het erg eenvoudig. Er kwam elektriciteit uit het stopcontact en verder geen vragen. In de huidige markt met verschillende spelers en veel soorten contracten kiest de consument welke stroom uit het stopcontact komt. Fossiele energie, nucleaire energie of hernieuwbare energie. Noorse, Franse, ... of liever groene stroom uit eigen land? Een voorkeur voor biomassa of zonne-energie? De keuze is aan de consument.

Als klant heeft u dus een bijkomend element om de keuze voor een elektriciteitsleverancier op te baseren. U kan naast de prijs (met de V-test) en de dienstverlening (met de Servicecheck) van de energieleveranciers nu ook de oorsprong van de elektriciteit vergelijken. Er is keuzemogelijkheid voor stroom uit een welbepaalde regio/land en opgewekt via bepaalde energiebronnen.

De online module geeft de mogelijkheid om de oorsprong van de stroom te achterhalen. De module bevat nu de gegevens over 2014. De gegevens worden elk jaar geactualiseerd.

Via deze module kan u:

1. de energiebronnen van de aangeboden elektriciteit per contract bekijken (hernieuwbaar, warmtekrachtkoppeling, fossiel, kernenergie)

Een elektriciteitsleverancier biedt soms meer dan één elektriciteitscontract aan. Bekijk de herkomst van elk contract van één welbepaalde elektriciteitsleverancier uit 2014.

2. een vergelijking maken tussen verschillende elektriciteitsleveranciers over de oorsprong van de geleverde stroom in 2014, op basis van:

- land van herkomst
- detail van de energiebronnen.

Deze module is gebaseerd op het Brandstofmixrapport over 2014, dat we op 9 juli lanceerden. In dit rapport bieden we inzicht in de energiebronnen waarmee de in Vlaanderen geleverde elektriciteit opgewekt is. Per elektriciteitsleverancier tonen we het land van herkomst en de energiebronnen van de geleverde groene stroom in 2014.

3.1.7.5. Publicatie van een lijst met de potentiële kopers en verkopers van groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten

Om te voldoen aan de quotumverplichting kopen toegangshouders/energieleveranciers steuncertificaten aan bij partijen die deze willen verkopen. We houden een lijst bij van potentiële

kopers en verkopers van groenestroom- en WKK-certificaten om de transparantie van de markt te verhogen.

Enkel potentiële kopers/verkopers van groenestroomcertificaten die daar uitdrukkelijk om gevraagd hebben, werden opgenomen.

3.1.8. We adviseren en signaleren over beleidsrelevante aangelegenheden met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt

3.1.8.1. Advisering m.b.t. ontwerpen en voorstellen van energiewetgeving en alle andere vragen van de minister met betrekking tot de werking van de markt en de effecten hiervan op de samenleving

We gaven volgende adviezen op vraag van de Vlaamse minister bevoegd voor het energiebeleid:

- een advies i.v.m. de opmaak van een ontwerpbesluit rond de aansprakelijkheid van netbeheerders gegeven op 19 januari ([ADV-2015-01](#))
- een advies over het programmadecreet 2015, gegeven op 16/04 ([ADV-2015-04](#))
- advies over een verzameldecreet, op 12/05 ([ADV-2015-05](#))
- advies over een verzamelbesluit, op 12/5 ([ADV-2015-06](#))
- advies over voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft de activiteiten en openbardienstverplichtingen van de distributienetbeheerders ter stimulering van de infrastructuur ten behoeve van elektrische voertuigen ([ADV-2015-10](#))

Hiernaast werd op eigen initiatief ook advies verleend met betrekking tot:

- de omzetting van artikel 10 van de Europese richtlijn Energie-efficiëntie i.v.m. factureringsinformatie van 20 april ([ADV-2015-02](#))
- de uitrol van slimme meters van 20 april ([ADV-2015-03](#))
- een wijziging van de bepalingen i.v.m. de aansluitbaarheidsgraad van het aardgasnet, op 28 juli 2015 ([ADV-2015-07](#))
- een wijziging van het decreet intergemeentelijke samenwerking, op 8 oktober 2015 ([ADV-2015-08](#))

3.1.8.2. Op verzoek van de minister opleveren van inhoudelijke input voor beleidsdossiers voor zover deze handelen over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt

We organiseerden en volgden op vraag van de minister het overleg met de energiesector met betrekking tot de opmaak van een actieplan inzake het bestrijden en aanpakken van energiefraude.

We onderzochten of we een rol konden spelen bij de invoering van een energienorm, zoals voorzien in federaal en Vlaams regeerakkoord. Onze conclusie is echter dat – naast een aantal elementen die verband houden met het Vlaamse energiebeleid en direct voor de VREG relevant zijn in zijn bevoegdheid inzake het vastleggen van de distributienettarieven - deze materie eveneens in grote mate raakt aan de federale energiebevoegdheden inzake prijzen en transmissienettarieven. We wachten dus af of de VREG een actieve rol toebedeeld krijgt in dit dossier.

We volgden ook de vergaderingen op van het Beleidsplatform Warmtenetten, georganiseerd door het Vlaams Energieagentschap. Daarbij gaven we aan welke principes inzake regulering volgens ons best zouden worden opgenomen op decreetsniveau.

3.2. De VREG wil de betrouwbaarheid en efficiëntie van het Vlaamse distributienet en de verdeling van elektriciteit en aardgas van producent tot verbruiker tegen correcte nettarieven via dit net waarborgen en ervoor zorgen dat daarbij wordt ingespeeld op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën

3.2.1. Kennisopbouw over de Vlaamse, Belgische, Europese en internationale context van het beheer van het beheer van elektriciteits- en aardgasnetten en de tarieven voor aansluiting en toegang tot deze netten

3.2.1.1. Opvolgen initiatieven CEER inzake het distributienetbeheer, de rol van de distributienetbeheerder en de distributienettarieven

We volgden met name de activiteiten binnen CEER* op met betrekking tot de rol van de distributienetbeheerder in de toekomst.

3.2.1.2. Opvolgen van de ontwikkeling van de Europese netwerkcodes en de impact hiervan op het Vlaams distributienet

Een aantal Europese Netwerkcodes zijn ook relevant voor onze bevoegdheden. Daarom volgen we deze ontwikkelingen op. In 2015 ging het voornamelijk over de Netwerkcodes met aansluitingsvoorwaarden (Demand Connection Code en Requirements for Generators) die in werking zullen treden in de loop van 2016.

We maakten afspraken over organisatie en de implementatie met andere beleidsniveaus (federale administratie, andere regionale regulatoren en overheden, netbeheerders,...). In het kader hiervan volgen we de "Experts Group Implementation Networkcodes" van Elia* op.

Intern werd een planning opgesteld voor het aanpassingstraject van de Technische Reglementen.

3.2.1.3. FORBEG - WG elektriciteit (overleg en samenwerking tussen Belgische regulatoren over ontwikkelingen inzake beheer elektriciteitsnetten)

Onder ons voorzitterschap vergaderde de FORBEG* werkgroep Elektriciteit vijf keer in de loop van 2015. Thema's op de agenda waren onder meer het wettelijk kader voor flexibiliteit, submetering, de studie energie-efficiëntie van de netbeheerders, de aanpassing van de ELIA-contracten voor toegang en evenwicht, en de implementatie van de Netwerkcodes.

3.2.1.4. FORBEG - WG gas (overleg en samenwerking tussen Belgische regulatoren over ontwikkelingen inzake beheer aardgasnetten)

Ook deze werkgroep vergaderde vijf keer in de loop van 2015. Thema's op de agenda waren onder meer de omschakeling van L-gas naar H-gas, de aanpassingen aan de Synergrid-aanbeveling voor de injectie van biomethaan in de aardgasnetten en de samenwerkingsovereenkomst tussen Fluxys* en de distributienetbeheerders.

3.2.1.5. FORBEG - WG tarieven (overleg en samenwerking tussen Belgische regulatoren over nettarieven)

Deze nieuwe werkgroep vergaderde twee keer in 2015 en focuste op de toepassing van de respectievelijke tariefmethodologieën, de juridische geschillen i.v.m. de uitoefening van de tariefbevoegdheid, de nieuwe ELIA-tarieven en de problematiek van de federale bijdrage.

3.2.2. We zorgen ervoor dat er voldoende en duidelijke regels bestaan die beschrijven hoe het elektriciteits- en aardgasdistributienet moet worden beheerd en die tijdig inspelen op nieuwe uitdagingen en nieuwe technologieën

3.2.2.1. Vaststelling van het technisch reglement distributie elektriciteit

We stelden een nieuw Technisch reglement Distributie Elektriciteit vast op 5 mei 2015. Dit werd vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse regering, maar het werd uiteindelijk pas op 8 januari 2016 goedgekeurd.

3.2.2.2. Vaststelling van het technisch reglement distributie aardgas

We stelden een nieuw Technisch reglement Distributie Gas vast op 5 mei 2015. Dit werd vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse regering, maar het werd uiteindelijk pas op 8 januari 2016 goedgekeurd.

3.2.2.3. Vaststelling van het technisch reglement plaatselijk vervoernet elektriciteit

Het Technisch Reglement Plaatselijk Vervoernet Elektriciteit werd niet aangepast in 2015. Intern werden een aantal voorstellen besproken die bij een volgende herziening kunnen worden geconsulteerd.

3.2.2.4. Goedkeuring van het uniform toegangscontract van de Vlaamse distributienetbeheerders elektriciteit /aardgas / Elia

In 2015 lag de focus op de opvolging van de ondertekening van de toegangscontracten van de Vlaamse distributienetbeheerders door de toeganghouders. Daarnaast werd er ook overleg gepleegd ter voorbereiding van een herziening van dit contract. In het kader hiervan werden de belangrijkste openstaande discussiepunten opgelijst en nagedacht over een governance-model om het wijzigingsproces efficiënt te laten verlopen.

3.2.2.5. Goedkeuring van het uniform aansluitingsreglement van de Vlaamse distributienetbeheerders

Eind 2014 werd een herziening van het aansluitingsreglement door de distributienetbeheerders aan ons voorgesteld. Synergrid organiseerde vervolgens een consultatie en maakte het verslag hiervan over. Conform de bepalingen uit de Technische reglementen maakten we na analyse onze commentaar aan de distributienetbeheerders over.

Dit leidde finaal tot een wijziging van het Aansluitingsreglement dat in werking trad op 1 februari 2016.

3.2.2.6. Goedkeuring van de aansluitingscontracten van de Vlaamse distributienetbeheerders

Ook voor de Aansluitingscontracten werd een wijzigingstraject opgesteld. Na de analyse van de voorstellen opgesteld na een eerste consultatie begin 2015, werd besloten tot het houden van een tweede consultatie halfweg 2015. We spraken met verschillende belangengroepen van netgebruikers (zowel producenten als afnemers) en leverden onze commentaar aan de distributienetbeheerders af op 22/12/2015.

3.2.2.7. Jaarlijkse vastlegging SLP's elektriciteit voor volgend jaar

Op voorstel van Synergrid stelden we de synthetische lastprofielen elektriciteit voor 2016 vast op 01/12/2015 ([BESL-2015-51](#)).

3.2.2.8. Jaarlijkse vastlegging SLP's aardgas voor volgend jaar

Op voorstel van Synergrid stelden we de synthetische lastprofielen aardgas voor 2016 vast op 01/12/2015 ([BESL-2015-52](#)).

3.2.2.9. Vaststelling van allocatie- en reconciliatiemodel

De bestaande verrekeningsmodellen bleven behouden.

3.2.2.10. Goedkeuring van de investeringsplannen van de elektriciteitsdistributienetbeheerders en de beheerder van het plaatselijk vervoernet

We keurden de Investeringsplannen van de elektriciteitsdistributienetbeheerders en de beheerder van het plaatselijk vervoernet goed op 16/11. Naar jaarlijkse gewoonte publiceerden we ook een syntheserapport ([RAPP-2015-10](#)) op onze website.

3.2.2.11. Goedkeuring van de investeringsplannen van de aardgasnetbeheerders

We keurden de Investeringsplannen van de aardgasdistributienetbeheerders goed op 3/11. Naar jaarlijkse gewoonte publiceerden we ook een syntheserapport ([RAPP-2015-11](#)) op onze website.

3.2.2.12. Opvolging problematiek conversie laagcalorische / hoogcalorische aardgasnetten

Via contacten met de aardgasdistributienetbeheerders en door deelname aan overleg op federaal niveau volgden we de ontwikkelingen op inzake de toekomst van de gasbevoorrading vanuit Nederland, en de gevolgen hiervan voor de distributie en levering van aardgas in het Vlaamse gewest.

3.2.2.13. Opvolgen proefprojecten inzake slimme netten

In de Waaslandhaven loopt een proefproject inzake slimme netten voor de integratie van decentrale productie. We zaten samen met de netbeheerders en de projectontwikkelaar om dit project op te volgen met het oog op het ontwikkelen van een regelgevend kader voor de toekomst.

3.2.3. We leggen correcte nettarieven vast voor de toegang tot en de aansluiting op het Vlaams distributienet

3.2.3.1. Vaststelling van een tariefmethodologie

De tariefmethodologie voor 2015 en 2016 werd vastgelegd bij BESL-2014-21. In 2015 brachten we twee wijzigingen aan.

Na een openbare raadpleging (CONS-2015-03) pasten we op 5 oktober een eerste maal de methodologie aan waarmee we de distributienettarieven voor de periode 2015-2016 vaststellen (BESL-2015-49). Voornaamste drijfveer hiervoor was de keuze om een start te maken met de verwerking van de historische saldi.

Daarna voerden we nog eens een aanpassing door na consultatie (CONS-2015-04), dit om op transparante wijze een aanpak vast te stellen inzake de toepassing van tarieven bij fusie of (partiële) splitsing (BESL-2015-53).

3.2.3.2. Vaststelling van een tariefprocedure

We legden de tariefprocedure vast bij beslissing van 22 september 2015 (BESL-2015-39).

3.2.3.3. Goedkeuring van tariefvoorstellen

We keurden tussentijdse tariefvoorstellen goed die in werking traden vanaf 01/08/2015. Deze tussentijdse aanpassing was een gevolg van de toepassing van de vennootschapsbelasting op de distributienetbeheerders.

De attestering door de commissarissen m.b.t. de rapporteringsmodellen niet-exogene kosten 2010-2013 hebben enkele wijzigingen aan het toegelaten inkomen 2015 tot gevolg gehad. Deze wijzigingen werden in rekening genomen bij de bepaling van het toegelaten inkomen 2016 en transparant gecommuniceerd naar de DNB's.

Op datum van 01/09/2015 hebben de DNB's hun budget inzake exogene kosten 2016 opgeleverd.

Op datum van 23/10/2015 hebben we elke DNB op de hoogte gesteld van zijn toegelaten inkomen voor 2016, rekening houdende met de bepalingen in het Tariefendecreet dat op 21/10/2015 werd aangenomen door de bevoegde Commissie.

Op basis hiervan maakten de distributienetbeheerders hun tariefvoorstellen over. De distributienettarieven van de DNB's met Eandis* respectievelijk Infrac* als werkmaatschappij werden goedgekeurd op 9/12/15; na toetreding tot Inter-Energa werden op 18/12/15 ook de tarieven voor de gemeente Voeren vastgelegd.

3.2.3.4. Onderzoek naar de grootte en verrekening van de historische saldi 2010-2014

Op 30/06/2015 stelde het Hof van Beroep van Brussel de bevoegdheid van de VREG hiervoor vast. De CREG maakte haar dossiers over op 28/08/2015.

Eind september 2015 werd een voorstel van aanpak inzake de vaststelling en bestemming van de saldi 2010-2014 opgemaakt. In een eerste stap wenst de VREG de mathematische correctheid van de saldi vast te stellen. Om die reden heeft in december een overleg met de commissarissen, de DNB's en de VREG plaatsgevonden teneinde een inzicht te krijgen op de in het verleden door de commissarissen uitgevoerde controlewerkzaamheden inzake de regulatoire saldi.

3.2.3.5. Opvolgen initiatieven rond goedkeuring decretaal kader distributietarieven voor elektriciteit en aardgas in het Vlaams Gewest

We volgden de ontwikkelingen die leidden tot de goedkeuring van een Tarievendecreet van nabij op, en publiceerden hierover verschillende adviezen (o.m. [ADV-2015-05](#)).

De Commissie Energie van het Vlaams Parlement organiseerde op 14/10/2015 een hoorzitting met de VREG. Finaal werd het “Decreet houdende diverse bepalingen inzake energie” goedgekeurd op de plenaire vergadering van 18 november 2015.

3.2.3.6. Kwaliteitsfactor en tarievenstructuur

We organiseerden een consultatie over een voorstel voor het in rekening brengen van de kwaliteit van de dienstverlening van de distributienetbeheerders in hun distributietarieven. Dit leidde tot consultatieverslag [CONS-2015-02](#).

Ook startten we met de voorbereidingen voor een maatschappelijk debat over de invoering van een nieuwe tariefstructuur voor periodieke distributietarieven (overschakeling naar een meer capaciteitsgerichte tariefstructuur). Hiertoe werd een aantal overlegvergaderingen georganiseerd met distributienetbeheerders en met belangenverenigingen die diverse klantengroepen vertegenwoordigen. Een eerste consultatie zal in 2016 worden georganiseerd na simulatie van de mogelijke effecten van de hervorming op de klantengroepen.

3.2.4. We zorgen voor een efficiënte en effectieve controle en handhaving van de (openbardienst)verplichtingen die in de regelgeving worden opgelegd aan de beheerder van elektriciteits- en gasnetten in het Vlaams Gewest

3.2.4.1. Aanwijzing van de beheerders van de distributienetten in het Vlaams Gewest

Voor elektriciteit zijn alle distributienetbeheerders aangeduid, met inbegrip van de overstap van de gemeente Voeren van Ores naar Inter-energa in de loop van december 2015.

Voor aardgas zijn alle DNB's die moesten heraangewezen worden (dus niet IMEA, want deze aanwijzing loopt tot 2021) effectief ook heraangewezen. Een uitzondering hierop vormt de aanwijzing van Enexis. De analyse van dit aanwijzingsdossier is nog lopende.

Op 30/11 werd een nieuw dossier ontvangen namens Eandis Assets in oprichting. Het onderzoek van dit dossier kan pas afgerond worden na overmaking van alle benodigde documenten.

3.2.4.2. Toekennen toestemming aan netbeheerder om beroep te doen op een werkmaatschappij

Op 24/02/2015 kregen alle DNB's toestemming om beroep te doen op Eandis* respectievelijk Infrac* als werkmaatschappij. Dit geldt voor zowel elektriciteit als aardgas.

In het verlengde van het DNB-dossier van Eandis Assets (cfr. supra) ontvingen we ook een vraag van Eandis Assets om beroep te kunnen doen op Eandis System Operator als werkmaatschappij. Dit onderzoek wordt behandeld in lijn met het DNB-dossier van Eandis Assets.

3.2.4.3. Vaststelling van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit

Er bestaat een actuele lijst met de leidingen die het plaatselijk vervoernet van elektriciteit uitmaken. Deze lijst werd niet gewijzigd in de loop van 2015.

3.2.4.4. Controle per netbeheerder op de naleving van diens opkoopverplichting van groenestroomcertificaten en warmte-krachtcertificaten tegen minimumprijs, zijn bankingverplichting en op de transparantie en de regulariteit van de verkoop van deze certificaten door de netbeheerder

Het certificatenmarktrapport werd voor het eerst als apart rapport gepubliceerd op 28 mei. Het combineert de informatie over de quotumverplichtingen die vroeger in het marktrapport opgenomen was met informatie over de opkoopverplichtingen van de netbeheerders.

3.2.4.5. Controle op de solidarisering door de netbeheerders van de kosten voor de opkoopverplichting aan minimumsteun

De netbeheerders werden tijdig geïnformeerd van de resultaten van de solidarisering van de kosten die verbonden zijn aan de uitvoering van deze openbardienstverplichting*.

3.2.4.6. Controle op de naleving van de verplichtingen inzake aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad van de aardgasnetten in het Vlaams Gewest

De naleving van deze verplichting wordt opgevolgd via de investeringsplannen van de aardgasdistributienetbeheerders.

Naar aanleiding van de vaststelling van de oplopende kosten werd, na overleg met de netbeheerders, een advies opgesteld voor de Minister (ADV-2015-07), met het oog op het aanpassen van de bepalingen in het Energiedecreet.

3.2.4.7. Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van directe lijnen en leidingen

In de loop van 2015 werd slechts één dossier ingediend en behandeld. Dit leidde tot een weigering van de aanvraag, zoals vastgelegd in BESL-2015-50.

3.2.4.8. Behandelen van aanvragen voor aanleg en uitbating van gesloten distributienetten

Voor een bestaand dossier werd een aanvraag tot uitbreiding ingediend en ingewilligd (BESL-2015-75). Daarnaast werd in december 2015 een nieuw dossier ontvangen, waarvan het onderzoek pas in 2016 werd afgerond.

3.2.4.9. Beslechting van geschillen van afnemers tegen netbeheerders met betrekking tot de naleving van de Vlaamse energieregelgeving

We ontvingen en behandelden in 2015 acht geschillen van afnemers tegen netbeheerders.

Alle geschillen betroffen betwistingen betreffende de meterstanden gebruikt voor afrekening van elektriciteits- of aardgasgebruik: hoge schattingen, verhuis en defecte meters. Eén geschil betrof een afsluiting na wanbetaling.

Vijf geschillen bleken na onderzoek ontvankelijk, maar ongegrond. Eén geschil werd tijdens de behandeling van het geschil nog geregeld in de minne tussen beide partijen. Eén geschil werd gegrond verklaard. Twee geschillen vereisten ijking van de meters, inclusief plaatsbezoek en zijn nog hangende.

3.2.4.10. Behandeling van beroepen wegens weigering van toegang tot het distributienet, plaatselijk vervoernet van elektriciteit en gesloten distributienet

Er zijn geen dossiers hangende. Een annulatieberoep bij de Raad van State tegen een beslissing werd afgewezen.

3.2.5. We willen de betrouwbaarheid en dienstverlening van de beheerders van de elektriciteits- en gasnetten in het Vlaams Gewest monitoren, evenals de evolutie van de tarieven

3.2.5.1. Monitoring van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse elektriciteitsnetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de elektriciteitsdistributienetbeheerders ten opzichte van elkaar en de andere gewesten

Naar jaarlijkse gewoonte analyseren we de ingediende kwaliteitsrapporten van de elektriciteitsnetbeheerders en maken hiervan een publiek syntheserapport. Dit werd in juni beschikbaar gesteld op onze website ([RAPP-2015-03](#)).

3.2.5.2. Monitoring van de kwaliteit van dienstverlening van de Vlaamse aardgasdistributienetbeheerders en het benchmarken van de resultaten van de aardgasdistributienetbeheerders ten opzichte van elkaar en de andere gewesten

Naar jaarlijkse gewoonte analyseren we de ingediende kwaliteitsrapporten van de aardgasdistributienetbeheerders en maken hiervan een publiek syntheserapport. Dit werd in juni beschikbaar gesteld op onze website ([RAPP-2015-04](#)).

3.2.5.3. Monitoring van de aansluitbaarheids- en aansluitingsgraad van de aardgasnetten in het Vlaams Gewest

De cijfers werden opgenomen in het publiek rapport over de investeringsplannen van de aardgasdistributienetbeheerders ([RAPP-2015-11](#)).

3.2.5.4. Monitoring van de evolutie van de distributienettarieven en de diverse onderdelen daarvan en analyse van de oorzaken daarvan

Op onze website gaven we toelichting bij de evolutie van de distributienettarieven sinds 01/07/2014.

[Evolutie 2014-2015](#)

[Evolutie 2015-2016](#)

3.2.5.5. Onderzoeken in welke mate of en hoe er monitoring kan gebeuren van de evolutie van de distributienettarieven in het Vlaams Gewest ten opzichte van deze in de buurlanden

Dit punt werd aangekaart op de FORBEG*-werkgroep tarieven. We onderzoeken hierbij hoe we de analyses van de CREG op de meest efficiënte manier kunnen aanvullen.

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

3.3.1. Doelstellingen- en risicomanagement

Op 16 januari 2016 werd ons Ondernemingsplan 2016 goedgekeurd door onze Raad van Bestuur.

Naar jaarlijkse traditie werd ons Ondernemingsplan voorgesteld aan onze belanghebbenden op 23 januari 2016.

We publiceerden het Jaarverslag 2014, waarin we rapporteerden over onze activiteiten in 2014 en met name de uitvoering van ons ondernemingsplan 2014.

We volgden op niveau van de directieraad maandelijks de uitvoering op van het ondernemingsplan 2015; driemaandelijks op niveau van de Raad van Bestuur.

We voerden naar jaarlijkse gewoonte een volledige zelfevaluatie uit inzake onze organisatiebeheersing en we actualiseerden onze interne risicoanalyse, één keer in het midden en één keer op het einde van het jaar.

3.3.2. Human Resources Management

We organiseerden net als in de vorige jaren ook in 2015 een plannings- en evaluatiecyclus: elke medewerker kreeg een evaluatie- en planningsgesprek. In september organiseerden we ook een individueel gesprek met iedere medewerker, waarin we polsten naar diens voorstellen tot verbetering van zijn of haar functioneren, de samenwerking in het team of de VREG in het algemeen. De feedback uit deze gesprekken werd net als in vorige jaren besproken op de directieraad.

Een van de belangrijkste punten die uit deze gesprekken naar voor kwamen, was de wens om meer mogelijkheden te krijgen inzake thuiswerken. Op basis van deze input werd een afsprakenkader inzake Plaats- en Tijdsonafhankelijk Werken uitgewerkt. Dit werd ook geconsulteerd bij het personeel. Deze nieuwe afspraken rond plaats- en tijdsonafhankelijk werken zijn ondertussen sinds 1 januari 2016 van kracht.

We ondernamen in 2015 ook diverse vormingsactiviteiten voor onze personeelsleden:

- Alle leidinggevenden volgden op 18 september een opleiding “resultaatgericht leidinggeven”, ook als ondersteuning bij de invoering van plaats- en tijdsonafhankelijk werken vanaf 1/1/2016. Deze opleiding werd als zeer nuttig ervaren.
- In het najaar van 2015 organiseerden we een basiscursus inzake de regulering van de elektriciteits- en gasmarkt voor de meeste nieuwe (maar ook bestaande) medewerkers. Zo werden er vormingssessies gehouden rond rol van de regulator in een Europees perspectief, de regulering van de productie en transmissie, de regulering van de distributie en het steuncertificatensysteem en de garanties van oorsprong.
- We organiseerden ook interne groepsvormingsmomenten rond onze lopende activiteiten inzake “disclosure” en rond het thema “flexibiliteit op het distributienet”.

- In oktober 2015 werd een opleiding “resultaatgericht beïnvloeden” aangeboden aan een deel van het personeel. Vooral de aangeleerde technieken qua agenda- en tijdsbeheer tijdens vergaderingen wordt sindsdien gebruikt door diverse deelnemers aan de sessie.

De interne communicatie over organisatie- en personeelsaangelegenheden (o.a. over invoering plaats- en tijdsafhankelijk werken, verliep ook in 2015 via het intranet en ook via personeelsvergaderingen. Via een dagelijkse interne mailing wordt het personeel ingelicht van de actualiteit inzake het energiegebeuren.

Alle personeelsleden hebben ook in 2015 een integriteitsverklaring ondertekend, waarin zij verklaarden te voldoen aan de decretale verplichtingen inzake integriteit en onafhankelijkheid, evenals de daarin omschreven deontologische afspraken inzake integriteit. De bestuurders ondertekenden een gelijkaardige integriteitsverklaring, conform het huishoudelijk reglement van de Raad van Bestuur .

Tenslotte werd op 22 juni een academische afscheidsviering georganiseerd naar aanleiding van de pensionering van André Pictoel, de toenmalige gedelegeerd bestuurder.

3.3.3. ICT-management

We werkten een ICT-actieplan 2015 uit en we voerden dit uit. De focus hiervan lag op volgende projecten:

- De ontwikkeling van een gemeenschappelijk uitwisselingsplatform van VREG en VEA voor de uitwisseling van data met andere partners (“uniek loket”): dit platform werd ontwikkeld in 2015, en zal in eerste instantie dienen voor de uitwisseling van data met de netbeheerders met betrekking tot de decentrale productie-installaties in het Vlaams Gewest, specifiek in het kader van de toekenning van groenestroomcertificaten, warmtekrachtcertificaten en garanties van oorsprong. In de toekomst is het echter de bedoeling om ook nog andere data via dit platform uit te wisselen met andere partners dan de netbeheerders.
- De ontwikkeling van een nieuwe certificatedatabank: dit project (gekoppeld aan het project “uniek loket”) betreft de ontwikkeling van een nieuwe certificatedatabank ter vervanging van de bestaande certificatedatabank, die stilaan end-of-life is. De nieuwe databank zal voor een groter gebruiksgemak zorgen, meer rapporteringsmogelijkheden bieden, en aan veel strengere standaarden inzake veiligheid voldoen. Zo zal het toegangsbeheer via ACM-IDM* verlopen en zullen de eigenaars van de certificaten zich uniek moeten identificeren via hun rijksregisternummer en/of ondernemingsnummer.
- Integratie van de IT-systemen: doel van dit project is de centralisatie van de interne systemen en servers in de “cloud”. Doel is een efficiëntere data-uitwisseling tussen de systemen met voordelen inzake veiligheid, bedrijfscontinuïteit, kostenefficiëntie en beheersgemak.

In het ondernemingsplan 2015 was voorzien om de eerste twee ontwikkelingen (het data-uitwisselingsplatform en de certificatedatabank) te lanceren in november 2015. In het najaar van 2015 stelden we echter vast dat beide ontwikkelingen langs kant VREG, VEA en de netbeheerders niet voldoende ver gevorderd waren om te kunnen starten. Verdere ontwikkelingen en testen bleken noodzakelijk. De indienststelling van beide systemen werd daarom in onderling overleg uitgesteld naar 2016.

Het project inzake de integratie van de IT-systemen werd opgestart in de tweede helft van 2015. De analyse ervan kon eind 2015 gefinaliseerd worden, evenals de daaruit voortvloeiende bestellingen.

De centralisatie zal nu in 2016 gradueel gebeuren.

Het voordeel van het centraliseren van de data-uitwisseling tussen VREG en VEA in een centraal uitwisselingsplatform is dat zij op deze manier samen, doch gradueel kunnen bouwen aan een kennisplatform voor energie, en zo meer en meer beleidsrelevante data inzake energie kunnen samenbrengen. De opportuniteiten ter zake werden toegelicht aan een groep mogelijke partners via een workshop door ons georganiseerd op 30 september 2015.

In 2015 voerde Audit Vlaanderen een onderzoek uit naar onze implementatie van zijn aanbeveling om de ICT-veiligheidsbeleidslijnen van de Vlaamse overheid te vertalen naar een beleid op maat. Op basis van de aangeleverde informatie over de uitgevoerde acties oordeelde Audit Vlaanderen dat de status 'gerealiseerd' kon worden toegekend. Als gevolg hiervan zijn er geen openstaande aanbevelingen van Audit Vlaanderen meer.

De in het ondernemingsplan 2015 vooropgestelde actualisatie van het BCM*-plan werd uitgesteld naar 2016. De belangrijkste maatregelen in dit plan zijn van IT-aard. Het uitstel is aangewezen om geen dubbel werk te moeten doen. Het plan zal immers grondig hervormd moeten worden naar aanleiding van de centralisatie van de servers, zoals voorzien voor 2016.

3.3.4. Financieel management

Volgende financiële processen werden ook in 2015 tijdig uitgevoerd:

- de neerlegging van de jaarrekening 2014;
- de opmaak van een ontwerp van begroting 2016;
- de maandelijkse (directieraad) en driemaandelijks (raad van bestuur) controle van de uitvoering van de begroting 2015;
- het voeren van een analytische boekhouding;
- de uitvoering van de nodige externe ESR*- en semestriële rapporteringen.

We ondernamen of vatten daarnaast een aantal acties aan naar aanleiding van aanbevelingen van de bedrijfsrevisor, regelgeving en eigen inzichten. Het gaat onder andere over:

- we wensen onze leveranciers correct en binnen de afgesproken termijnen uit te betalen. We zetten daarom in op een sterke interne controle en het wekelijks uitbetalen van de goedgekeurde documenten door de vervaldatum 14 dagen te vervroegen.
- voor de aanstelling van advocaten werd een overheidsopdracht uitgeschreven en gegund voor de percelen betwistingen met betrekking tot energierecht en administratief recht en betwistingen met betrekking tot distributienettarieven. Het perceel strafrecht werd uiteindelijk niet gegund en zal opnieuw gelanceerd worden in 2016.
- borgtochten: de vaststelling (revisor) was dat in een aantal overheidsopdrachten geen borgstelling werd gedaan ongeacht dit gevraagd werd. We volgen dit beter op en vragen actief naar het stellen van de borgtocht.
- we hebben een uitgebreid onderzoek uitgevoerd naar de risico's en onze beheersmaatregelen inzake de aansprakelijkheid van onze organisatie en zijn medewerkers.
- drie opmerkingen werden nog niet aangepakt, maar zullen dat wel in 2016 worden:
 - de fysische inventaris linken met afschrijvingstabel: we beschikken over een inventaris van onze inboedel, de bedoeling is deze lijst te linken met de activa in de boekhouding. Dit actiepunt werd uitgesteld;
 - een actualisatie van het wagenreglement ;

- o de documentering van de beheersmaatregelen om interne fraude te vermijden.

3.3.5. Behandeling van klachten tegen de VREG

In 2015 ontvingen we 807 ontvankelijke en 2 onontvankelijke klachten tegen onze werking. Van de ontvankelijke klachten oordeelden we dat er 41 gegrond waren en 766 ongegrond.

806 van de 807 vragen/klachten die in 2015 werden ingediend zijn ondertussen behandeld. Eén complexe klacht (PV-installatie in een vakantiepark) zal pas in de loop van 2016 kunnen opgelost worden. We zijn hiervoor met Eandis in gesprek.

Het grootste aantal ongegronde klachten had te maken met onze tariefbeslissingen van 19 december 2014. Deze bevatte ook de invoering van een prosumentarief vanaf 1 juli 2015 en leidde tot heel wat ongenoegen. Hierover kwamen 762 vragen en klachten binnen. We hebben onmiddellijk gereageerd met een overzicht van de meest gestelde vragen op de website alsook duidelijke scripts opgesteld voor de telefonische dienstverlening door de Vlaamse Infolijn.

Een andere grote hoeveelheid klachten was te wijten aan de communicatie in juli 2015 over de invoering door ons van een eenmalige registratie met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Deze registratie met eID kadert in het veiliger maken van de certificatedatabank, in lijn met het Vlaamse IT-veiligheidsbeleid. In dit kader adviseerde de Privacycommissie om registratie met eID te verplichten, zijnde het authenticatie-instrument bij uitstek en in het bezit van elke Belg. Deze eenmalige registratie werd einde juli gecommuniceerd, waarbij onbedoeld en onterecht de indruk gecreëerd werd dat niet-tijdige registratie zou leiden tot een definitieve blokkering van de desbetreffende certificatenrekening in de certificatedatabank. Ook de registratieprocedure zelf leidde tot een aantal problemen (mensen die hun pincode van hun eID kwijt waren, registratieprocedure die haperde, enz.). De Vlaamse ombudsman publiceerde naar aanleiding hiervan een aanbeveling op 22 juli 2015. Wat betreft de communicatie trokken we lessen door de toon van onze nieuwsbrieven en mailberichten nog grondiger te checken op klantvriendelijkheid. Wat betreft de registratieprocedure zelf met eID hebben we enerzijds in samenwerking met de netbeheerders de mogelijkheid tot registratie in hun klantenkantoren georganiseerd en anderzijds een registratie op papier mogelijk gemaakt (door het toesturen van (o.a.) een fotokopie van de identiteitskaart). Ook werd overlegd met de federale overheidsdienst die bevoegd is voor de authenticatie met eID.

Verder ontvingen we een klacht met betrekking tot de communicatie via onze nieuwsbrief over het afschaffen van de groenestroomcertificaten voor zonnepanelen tot en met 10 kW op 14 juni 2015. De communicatie hierrond is niet goed verlopen. We ontvingen daarover een rapport van de ombudsman op 17 juli 2015. In reactie hierop hebben we een aantal punten aangekaart bij het kabinet van de bevoegde minister (tijdige communicatie van wetswijzigingen, praktische haalbaarheid implementatietermijn) alsook de termijnen voor softwarematige aanpassingen in de certificatedatabank geherevalueerd. Ook de communicatie van nieuwsberichten op onze website werd herbekeken.

Klachten over de niet-uitbetaling van certificaten worden als onontvankelijk beschouwd. Dit gaat niet om klachten tegen de VREG, maar om klachten tegen de netbeheerder. Het zijn immers de netbeheerders die de certificaten uitbetalen, niet wij.

3.3.6. Overdracht van de PV-dossiers

In de Energieregelgeving is voorzien dat de behandeling van de dossiers inzake de toekenning van groenestroomcertificaten* (GSC) en garanties van oorsprong (GOs) aan zonnepaneleigenaars

overgedragen zal worden naar de distributienetbeheerders. Deze zullen vanaf de overdracht een uniek loket aanbieden voor de eigenaars van zonnepanelen aangesloten op hun net, waar deze zowel terecht zullen kunnen voor aspecten in verband met de aansluiting van de PV-installatie op het net als voor vragen in verband met de toekenning en uitbetaling van GSC en GOs voor de elektriciteit opgewekt via de zonnepanelen.

Op basis van de gegevens die de netbeheerder verzamelt bij de behandeling van deze dossiers en vervolgens overmaakt aan het VEA, zal VEA dan berekenen hoeveel GSC en GVO toegekend moeten worden voor de productie van elektriciteit in deze PV-installaties, rekening houdend met de relevante wetgeving (o.a. bandingfactor). De VREG zal op basis van een rapportering door het VEA dan het juiste aantal GSC en GVO aanmaken en in de juiste portefeuille plaatsen.

In het ondernemingsplan 2015 was voorzien dat deze overdracht zou doorgaan vanaf november 2015. De overdracht van de PV-dossiers kan echter enkel gerealiseerd worden nadat daartoe de nodige IT-ontwikkelingen gebeuren zowel bij de overheid (VREG-VEA) als bij de netbeheerders. Daarbij wordt verwezen naar de projecten inzake de bouw van een gemeenschappelijke uitwisselingsplatform van VREG en VEA en de nieuwe certificatedatabank (zie 3.3.4). Zoals hierboven al toegelicht hebben deze ontwikkelingen vertraging opgelopen en is de overdracht van de PV-dossiers hierdoor ook uitgesteld naar 2016. We namen de nodige interne maatregelen om deze vertraging op te vangen, onder meer door de aanwerving van een aantal tijdelijke medewerkers voor de verdere behandeling van de PV-dossiers in afwachting van de overdracht ervan naar de netbeheerders.

3.3.7. Preventie en welzijn op het werk

In december 2015 werkten we een nieuw globaal preventieplan 2016-2020 uit en legden we het voor aan het entiteitsoverlegcomité (syndicaal overleg). De basis is de evaluatie van ons welzijnsbeleid in samenwerking met de preventieadviseur van januari 2015. Het globaal preventieplan wordt jaarlijks vertaald naar concrete actiepunten in het ondernemingsplan.

In 2015 zijn volgende acties inzake welzijn ondernomen, zoals voorzien in het ondernemingsplan 2015:

- ter beschikking stellen van materialen die ergonomisch conform zijn waar nodig
- informeren en sensibiliseren van werknemers over ons beleid inzake welzijn op het werk
- uitvoeren medische controle volgens vooropgestelde timings
- het grondig en frequent onderhoud van burelen en het regelmatig uitvoeren van controles luchtkwaliteit
- het organiseren van een eigen evacuatieteam, de sensibilisering van personeelsleden over evacuatieprocedures en de deelname aan evacuatieoefeningen in het Ferrarisgebouw
- het voorzien van planten en kunst in de kantoren ter verfraaiing van de werkplek
- het voorzien van gratis fruit voor ons werknemers ter promotie van een gezonde levensstijl
- er ging geen rondgang van de arbeidsgeneesheer en de preventie-adviseur door in 2015, maar wel eind januari 2016. De aanbevelingen van de vorige rondgang zijn allemaal uitgevoerd

Uit de door ons uitgevoerde monitoring (oa. personeelspeiling, specifieke bevraging rond psychosociaal welzijn, HR boordtabellen,...) en de evaluatie van ons welzijnsbeleid in samenwerking met de preventieadviseur in januari 2016 blijkt dat ons welzijnsbeleid voldoende uitgebouwd is en dat de (beperkte) aandachtspunten ter zake voldoende aangepakt worden door hogervermelde acties binnen ons globaal preventiebeleid.

3.3.8. Gelijke kansen en diversiteit

De Vlaamse overheid wil voor alle burgers en organisaties een voorbeeld zijn op het gebied van gelijke kansen en diversiteit en streeft volgende streefcijfers na, die de VREG onderschrijft:

- 4% van onze personeelsleden hebben een migratieachtergrond
- 3% van onze personeelsleden zijn personen met een handicap of chronische ziekte
- 33% vrouwen in managementfuncties.

Het behalen van deze streefcijfers tegen eind 2015 bleek niet haalbaar voor de VREG. Op dit moment is enkel de derde doelstelling bereikt op niveau van de directieraad. De twee eerste doelstellingen kunnen enkel bereikt worden via instroom van nieuwe medewerkers, en zijn dus afhankelijk van het vertrek van huidige personeelsleden of de mogelijkheid tot aanwerving van bijkomende personeelsleden.

Er waren in 2015 tien aanwervingen, maar ondanks alle ondernomen acties om de kansengroepen te bereiken bij werving en selectie (zie hieronder), heeft zich slechts één kandidate van buitenlandse origine aangemeld die we effectief een tewerkstelling hebben aangeboden. Zij is echter niet ingegaan op ons aanbod. Op basis van de eerste kandidatenlijsten van de verschillende procedures kunnen we wel stellen dat onze inspanningen om de kansengroepen te bereiken, beloond worden. Er zaten bij de meeste procedures wel een aantal kandidaten die mogelijk een migratieachtergrond zouden kunnen hebben. In dat stadium kunnen we hier enkel over gissen, afgaande op de namen van de kandidaten. Helaas zijn zij in de ronde van de CV-screening meestal niet kunnen weerhouden blijven, vaak omdat ze niet over het vereiste diploma beschikten, in sommige gevallen omdat ze de vergelijking met veel sterkere kandidaten niet doorstonden.

De acties die we in 2015 uitgevoerd hebben in het kader van ons gelijke kansen en diversiteitsbeleid zijn:

Inzake werving en selectie:

- publicatie van alle vacatures op de websites van kansengroepen via de VDAB
- 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 één studentenjob (wat in 2015 niet gelukt is) en één stageplaats wordt aan personen uit kansengroepen aangeboden
- actieve bemiddeling van de VDAB waar mogelijk
- controle uitvoeren tijdens selectieprocedure opdat alle acties in de praktijk ook gebeuren
- neutrale functiebeschrijving in vacatureberichten

Andere acties :

- jaarlijkse informatieverlening en sensibilisering personeelsleden rond het beleid inzake gelijke kansen en diversiteit, o.a. via verspreiden informatie via intranet, ophangen affiches,...
- alle 50+ wordt jaarlijks een zeer grondige check-up toegestaan waarbij alle kosten worden terugbetaald
- de website is toegankelijk voor iedereen (Anysurfer)
- we volgen de werkzaamheden van de commissie Emancipatiezaken op
- aanmoedigen medewerkers tot vrijwillige registratie als behorende tot een kansengroep

BIJLAGE - BEGRIPPENLIJST

- ACM-IDM: het platform Toegangs- en Gebruikersbeheer (ACM en IDM) van de Vlaamse overheid. ACM staat voor 'Acces Control Management' of beveiligde toegang via het internet tot webtoepassingen van de Vlaamse overheid (WIE heeft toegang tot de applicatie) en IDM staat voor 'Identity Management' of het basisplatform waarop toepassingen over het beheer van toegangsrechten en gebruikersprofielen kunnen geënt worden (WAT kan deze gebruiker doen in de applicatie, wat is zijn rol).
- AIB: Association of Issuing Bodies, een internationale vzw met zetel te Brussel, die zich opwerpt als facilitator voor energiecertificaatsystemen.
- BCM: Business Continuity Management of bedrijfscontinuïteitsbeheer: de benaming van het proces dat potentiële bedreigingen voor een organisatie identificeert en bepaalt wat de uitwerking op de "operatie" van de organisatie is als deze bedreigingen daadwerkelijk manifest worden. BCM biedt een kader om tegen deze bedreigingen weerstand te bieden onder andere door in staat te zijn effectief te kunnen reageren.
- Brugel: Bruxelles Gaz Electricité, de Brusselse regulator voor energie (www.brugel.be)
- CEER: Council of European Energy Regulators (www.energy-regulators.eu)
- CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (www.creg.be)
- CWaPE: Commission wallonne pour l'Énergie, de Waalse energieregulator (www.cwape.be)
- Decentrale productie-eenheid: een installatie die elektriciteit produceert en waarvan de inschakeling niet centraal gecoördineerd wordt.
- Eandis: werkmaatschappij die de exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas; het is ontstaan uit de samenvoeging van GeDIS, Netmanagement en het Vlaams platform van Indexis.
- Elia: de transmissienetbeheerder voor elektriciteit in België; beheert de hoogspanningsinfrastructuur en het elektrisch systeem en organiseert de toegang tot zijn net.
- Energiebesluit: besluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid van 19 november 2010; dit besluit trad in werking op 1 januari 2011.
- Energiedecreet: decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid van 8 mei 2009; dit decreet trad in werking op 1 januari 2011; het bundelt (coördinatie) en vervangt alle bestaande energiegerelateerde decreten, waarvan de belangrijkste het Elektriciteits- en het Aardgasdecreet zijn.
- ERGEG: European Regulators Group for electricity and gas, de Europese energieregulators
- ESR: het Europees stelsel van nationale en regionale rekeningen: bevat de registratieregels die moeten worden toegepast om een onderling samenhangende, betrouwbare en vergelijkbare

kwantitatieve beschrijving van de economieën van de lidstaten van de EU te verkrijgen. De overheidsuitgaven en –ontvangsten worden hierbij volgens macro-economische criteria (wedden, werkingsmiddelen, subsidies, investeringen, enz.) gerangschikt. Het ESR is hierdoor een belangrijk beleids- en beheersinstrument van en voor de Europese Unie.

- Fluxys: de vervoernetbeheerder voor aardgas in België.
- FORBEG*: forum van Belgische energieregulators.
- Garantie van oorsprong: uniek bewijsstuk dat aantoont dat een bepaalde hoeveelheid elektriciteit werd opgewekt uit bijv. hernieuwbare energiebronnen.
- Groenestroomcertificaat: een certificaat dat aantoont dat een producent in een daarin aangegeven jaar 1.000 kWh elektriciteit heeft opgewekt uit een hernieuwbare energiebron; dat kan worden ingeleverd door een certificatenplichtige om te bewijzen dat hij voldoet aan de certificatenverplichting.
- HEB of hernieuwbare energiebronnen: energiebronnen die onuitputtelijk zijn en telkens opnieuw kunnen worden gebruikt voor het opwekken van energie. Voorbeelden zijn waterkracht, zonne-energie (via zonnepanelen), windenergie (via windturbines) en energie uit biomassa (bijvoorbeeld vergisting van groente-, fruit- en tuinafval, vergisting van mest of slib of verbranding van houtafval).
- Infrac: samenwerkingsverband tussen vier zuivere netbeheerders: Inter-energa, IVEG, WVEM en PBE.
- Kwalitatieve warmte-krachtingstallatie: een warmte-krachtingstallatie is kwalitatief:
 - als ze voorzien is van de nodige installaties die de door de warmte-krachtingstallatie geproduceerde warmte, gezien de stand van de techniek, zo efficiënt mogelijk kunnen afnemen en transporteren tot de plaats waar deze warmte nuttig kan worden aangewend;
 - als ze een relatieve primaire energiebesparing heeft die groter is dan of gelijk is aan 10 % voor installaties met een elektrisch vermogen van 1MW of meer, of 0% voor kleinere installaties.
- Minister: Vlaams minister van Energie Annemie Turtelboom.
- Openbaredienstverplichting: verplichting opgelegd aan een netbeheerder of een leverancier die betrekking heeft op de sociaaleconomische, ecologische en technische aspecten van elektriciteits- en aardgasvoorziening.

VREG

Koning Albert II-laan 20 bus 19

1000 Brussel

vreg.be

Gratis telefoon 1700 (elke werkdag van 9-19u)

Facebook: VREG

Twitter: @vreg_be