



**INTERGEM**

**Intercommunale Vereniging voor Energieleveringen  
in Midden-Vlaanderen**

**Opdrachthoudende vereniging**

**Activiteitenverslag  
2014**

**Jaarvergadering d.d. 18 juni 2015**



## INHOUD

<b>Voorstelling van de distributienetbeheerder</b>	<b>7</b>
Identiteit	9
Contactmogelijkheden	10
Deelnemers	11
Distributiegebied	12
Bestuur en toezicht	13
<b>Verslag van de raad van bestuur</b>	<b>17</b>
Inleiding	19
<b>    Marktwerving in 2014</b>	<b>21</b>
• Wijzigingen in de regelgeving	21
• Overdracht bevoegdheid distributienettarief	21
• Distributienettarieven elektriciteit en aardgas 2015	21
• Tarief voor prosumenten	22
• Hernieuwing aanwijzing distributienetbeheerders	22
• Aanvraag hernieuwing werkmaatschappij Eandis	22
• Distributienetbeheer zonder Electrabel-participatie	22
• Verlenging activiteit gas ex-IGAO	23
• Afschakelplan bij elektriciteitschaarste	24
• Van toegangsreglement naar toegangscontract	24
• Aansprakelijkheidsregeling distributienetbeheerders	25
<b>    Algemeen beleid</b>	<b>26</b>
• Nieuwsbrief aan lokale besturen	26
• Warmtenetten	26
• Samenaankoop energie 2015-2017	26
• Klantenkorting bij huishoudelijke aardgasuitbreidingen	27
• Gerealiseerde investeringen in 2014	27
• Investeringsbudget 2015	28
• Verkoop groenestroom- en warmtekrachtcertificaten	29
• Driejaarlijkse investeringsplannen 2015-2017	29
• Verplaatsingswerken en economisch optimum	30
• Vastleggen forfaitaire prijzen verkavelingen 2015	30
• Aanpassing verkavelingsreglementen	31
<b>    Dienstverlening</b>	<b>32</b>
<b>    Distributienetbeheer</b>	<b>32</b>
• Klantentevredenheidsresultaten 2014	32
• Verdere uitbouw van een 'slim' distributienetbeheer	32
• Slimme meters: eindrapport pilootproject	32
• Onderzoeksresultaten slimme vraagsturing bij gezinnen	33
• Aanpak voetpadherstel	33
• Openbare verlichting	33

-	OV-web, nieuw beheersinstrument openbare verlichting	
-	Regiomasterplan openbare verlichting	
-	Gebruik van standaardmateriaal	
-	Lichtmasten met passieve veiligheid	
-	Earth Hour en Nacht van de Duisternis	
•	Rapportering decentrale productie	35
•	Verplichte melding lokale productie bij Eandis	35
•	Participeren in onderzoek slimme windenergie	36
<b>Sociaal</b>		<b>36</b>
•	Energieleveringen sociale leverancier	36
•	Nieuwe buitenautomaat voor permanente oplading budgetmeterkaart	37
•	Communicatiekanalen voor klanten	37
<b>Ecologisch</b>		<b>38</b>
•	Samenwerking in het burgemeestersconvenant	38
•	Samenwerken voor duurzame mobiliteit – promoactie 2014	39
•	REG-premies en acties 2014	39
•	REG-premies en acties 2015	40
•	Aanpassing huishoudelijke energiescans	40
•	Aardgasacties voor huishoudelijke klanten	41
•	Aardgasacties voor ondernemingen	41
•	Aardgasacties voor lokale besturen	42
•	REG-actie – Dakisolatie	42
•	Energiediensten Lokale Besturen	43
•	Campagne 'ga voor een 100 procent warm nest'	44
<b>Werkmaatschappij Eandis</b>		<b>45</b>
•	Organisatieschema	45
•	Financiële rating	45
•	Financieringsbehoefte	45
•	Memorandum verkiezingen Vlaams parlement 2014	46
•	Minder hinder	46
•	Ombudsdienst wordt Klachtencommissie Eandis	47
•	Nieuwe website Eandis	47
•	EVA-project	48
•	Spitsdagen voor het onderwijs	48
•	Huis-aan-huisblad	48
<b>Verslag corporate governance comité</b>		<b>49</b>

## **Beknopte jaarrekening**

Inleiding

Balans per 31 december 2014

Resultaten elektriciteit 2014

Resultaten gas 2014

Dividenden openbare deelnemers

*(Uitgebreide financiële gegevens kan u terugvinden in het 'Financieel verslag 2014' dat samen met het activiteitenverslag het jaarverslag vormt en dat op eenvoudige aanvraag verkrijgbaar is via 'intercomunales@eandis.be').*

## **Verklarende woordenlijst**



**V o o r s t e l l i n g**

**v a n d e d i s t r i b u t i e n e t b e h e e r d e r**





## Identiteit

<b>Benaming:</b>	Intercommunale Vereniging voor Energieleveringen in Midden-Vlaanderen – afgekort tot Intergem
<b>Rechtsvorm:</b>	Oprachthoudende vereniging
<b>Ondernemingsnummer:</b>	BE 0220.764.971 RPR Gent, afdeling Dendermonde
<b>Maatschappelijke zetel:</b>	Administratief Centrum Frans Courtensstraat 11, 9200 Dendermonde
<b>Secretariaat:</b>	Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle
<b>Oprichting:</b>	Oppericht als samenwerkende vennootschap op 15 september 1980 na machtiging bij koninklijk besluit van 14 augustus 1980 – Belgisch Staatsblad van 23 september 1980. Oprichtingsakte - Bijlage bij het Belgisch Staatsblad van 14 mei 1981 nr. 936-5.
<b>Statuten:</b>	Goedgekeurd bij koninklijk besluit van 5 december 1980 - Belgisch Staatsblad van 25 februari 1981. Omgevormd tot een oprachthoudende vereniging door de algemene vergadering in buitengewone zitting van 6 november 2003. Overneming van gedeelte IGAO vanaf 1 januari 2009. Laatst gewijzigd door de algemene vergadering in buitengewone zitting van 11 december 2014 – Bijlage bij het Belgisch Staatsblad van 25 februari 2015, nr. 15031111 – Toezichtsprocedure is lopende.

# Contactmogelijkheden


## Dringende oproepen

 <b>0800 65 0 65</b>	<b>Gasreuk</b>
---	----------------

Hier kun je een gasreuk melden, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Deze oproepen worden prioritair behandeld. Dit is een gratis nummer.

 <b>078 35 35 00</b>	<b>Storingen en defecten</b>
---	------------------------------

Op dit nummer kun je terecht om storingen of defecten op het elektriciteits- of aardgasnet te melden. Het nummer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Je betaalt het zonale tarief.

 <b>0477 77 70 80</b>	<b>Mensen met een spraak- en/of gehoorstoornis</b>
--	--

Mensen met een spraak- en/of gehoorstoornis kunnen een gasreuk, storingen en defecten melden via een sms-codebericht naar 0477 77 70 80.

Meer info vind je op

[www.eandis.be](http://www.eandis.be) > Contact > Info voor mensen met spraak- of gehoorstoornis.

 <b>078 35 35 34</b>	<b>Algemeen telefoonnummer</b>
---	--------------------------------

Voor alle vragen kun je ook terecht op dit nummer. We zijn iedere werkdag bereikbaar van 8 tot 20 uur en op zaterdag van 9 tot 13 uur. Je betaalt het zonale tarief.

## Algemeen correspondentieadres

Brusselsesteenweg 199, 9090 Melle

## Klantenkantoren

- Aalst (Erembodegem), Industrielaan 2
- Sint-Niklaas, Heistraat 88
- Geraardsbergen, Kaai 15

## Openingsuren

Maandag: van 8.30 tot 12u / van 12.30 tot 16u  
Dinsdag: van 14 tot 18u  
Woensdag: van 8.30 tot 12u  
Donderdag: van 8.30 tot 12u / van 12.30 tot 16u  
Vrijdag: van 8.30 tot 12u / van 12.30 tot 16u

## Infrastructuurgebieden

- Infrastructuurgebied Schelde-Waas, Heistraat 88, 9100 Sint-Niklaas
- Infrastructuurgebied Zenne-Dender, Industrielaan 2, 9320 Aalst (Erembodegem)

## Website

Snel en makkelijk via het web.

 <b><a href="http://www.intergem.be">www.intergem.be</a></b>
 <b><a href="http://www.eandis.be">www.eandis.be</a></b>

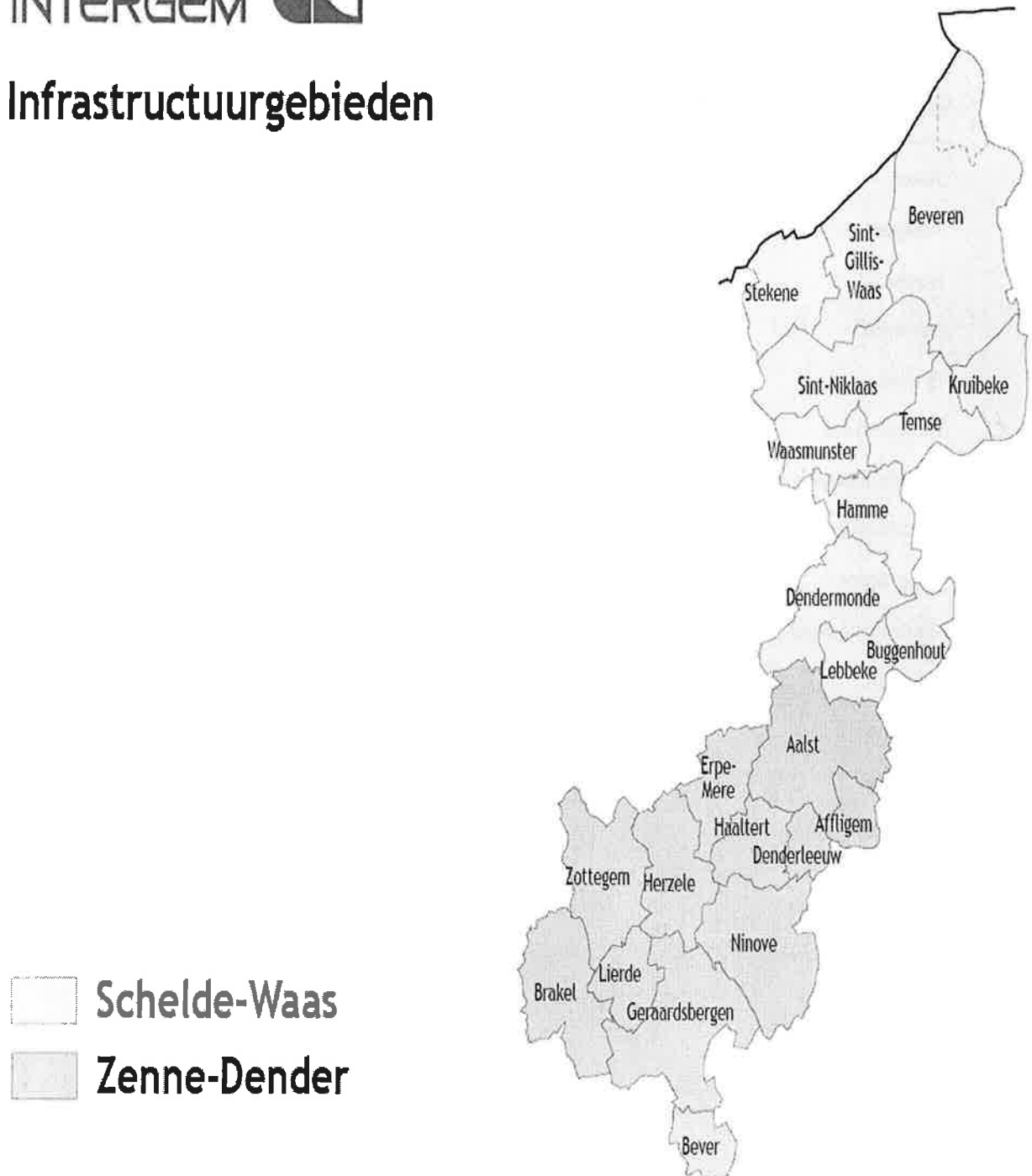
- ▶ **Aansluitingen gas en elektriciteit:** nieuwe aansluitingen, verzwaring van aansluitingen, verplaatsing en vervanging van meters. [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Aansluitingen**
- ▶ **Doorgeven meterstanden** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Meteropname**
- ▶ **Melden van verhuizing** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Verhuizen**
- ▶ **Rationeel energiegebruik:** premies, tips ... [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Energie besparen**
- ▶ **Dienstverlening van de sociale leverancier en budgetmeters** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Sociale dienstverlening**
- ▶ **Vacatures** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Jobs**
- ▶ **Stroomonderbrekingen** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Stroomonderbreking**  
Op deze pagina krijg je een overzicht van alle actuele en recente stroomonderbrekingen op het distributienet van Eandis.
- ▶ **Defecte straatlampen** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Een defect doorgeven aan Eandis**  
Een defecte straatlamp opgemerkt? Geef de adresgegevens van de paal door en we herstellen het defect zo snel mogelijk. Defecte straatlampen kun je ook telefonisch melden: 0800 6 35 35.
- ▶ **Opmerkingen of klachten** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Eandis helpt je graag snel verder**  
Heb je een probleem met de dienstverlening van Eandis? We horen graag je reactie, zodat we onze werking kunnen verbeteren.
- ▶ **Klachtencommissie Eandis** [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Over Eandis > Klachtencommissie Eandis**  
Ben je niet tevreden over de manier waarop we je klacht behandelen? Dan kun je terecht bij de Klachtencommissie van Eandis.  
Je kunt ook schrijven naar:  
Klachtencommissie Eandis – Postbus 60, 9090 Melle

## Deelnemers

23 gemeenten en de Provincie Oost-Vlaanderen

Gemeente	Elektriciteit	Aardgas
Aalst	x	x
Affligem	x	x
Bever	x	x
Beveren	x	x
Brakel	x	x
Buggenhout	x	x
Denderleeuw	x	x
Dendermonde	x	x
Erpe-Mere	x	x
Geraardsbergen	x	x
Haaltert	x	x
Hamme	x	x
Herzele	x	x
Kruibeke	x	x
Lebbeke	x	x
Lierde	x	x
Ninove	x	x
Sint-Gillis-Waas	x	x
Sint-Niklaas	x	x
Stekene	x	x
Temse	x	x
Waasmunster	x	x
Zottegem	x	x

## Infrastructuurgebieden



## Bestuur en toezicht

### RAAD VAN BESTUUR

#### Voorzitter

Piet Buyse

Dendermonde

#### Ondervoorzitter

David Coppens

Aalst

#### Leden

Cyntia Braems  
Erwin Franceus  
Ernest Smet  
Kris Van Duyse

Zottegem  
Geraardsbergen  
Beveren  
Stekene

#### Lid met raadgevende stem

Henk Verhofstadt

Bever

#### Secretaris

Paul Lauwers

#### Vertegenwoordiging Eandis

Luc Desomer  
David Termont  
Walter Van den Bossche

Luc Van Landeghem  
Lode Vanhee

**CORPORATE GOVERNANCE COMITE**

**Voorzitter**

Ernest Smet

**Ondervoorzitter**

Kris Van Duyse

**Leden**

Cyntia Braems  
Erwin Franceus

**Secretaris**

Jan Hermans

**Vertegenwoordiging Eandis**

Danny Mareydt  
Gijs Wuyts

**COMMISSARIS**

Ernst & Young, bedrijfsrevisoren BCVBA,  
vertegenwoordigd door Paul Eelen

**REGIONAAL BESTUURSCOMITE  
NOORD**

**Voorzitter**

Piet Buyse Dendermonde

**Ondervoorzitter**

Kris Van Duyse Stekene

**Leden**

Dirk De Ketelaere Kruibeke  
Eric De Keyzer Sint-Gillis-Waas  
Renaat Decorte Waasmunster  
Geert Hermans Buggenhout  
Mike Nachtegael Sint-Niklaas  
Ernest Smet Beveren  
Willy Van Gucht Lebbeke  
Freddy Verbeke Temse  
Herman Vijt Hamme  
Jo De Cuyper Provincie Oost-Vlaanderen

**Secretaris**

Gerry Van Gasse

**Vertegenwoordiging Eandis**

Christoph De Vos  
Luc Desomer  
Paul Lauwers  
Johan Maes  
Karine Mees  
Marc Spelier  
David Termont  
Walter Van den Bossche  
Luc Van Landeghem  
Kurt Vanderhisplie  
Luc Vekemans

**REGIONAAL BESTUURSCOMITE  
ZUID**

**Voorzitter**

Dirk Janssens Erpe-Mere

**Ondervoorzitter**

Erwin Franceus Geraardsbergen

**Leden**

Cyntia Braems Zottegem  
David Coppens Aalst  
Walter De Mezel Herzele  
Denise De Paepe Affligem  
Cyriel De Schutter Haaltert  
Luc Deneyer Bever  
Mirella Limpens Brakel  
Rudy Mortier Lierde  
Davy Scherlippens Denderleeuw  
Corinne Vanbelle Ninove

**Secretaris**

Isabel Van Cutsem

**Vertegenwoordiging Eandis**

Johan Bogaert  
Thierry Buffel  
Danny Debeule  
Luc Desomer  
Paul Lauwers  
Kris Paternoster  
Marc Spelier  
David Termont  
Walter Van den Bossche  
Waldo Vandendriessche  
Lode Vanhee





## **Verslag van de raad van bestuur**



## Inleiding

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen brengen wij u verslag uit over de activiteiten van Intergem tijdens het boekjaar 2014.

In het activiteitenverslag vindt u de belangrijkste gebeurtenissen en evoluties van de voorbije verslagperiode.

Eind augustus kwam een principeakkoord tot stand over het vertrek van Electrabel als aandeelhouder tegen uiterlijk einde 2014. Parallel werd het vertrek van de publieke sector uit Electrabel Customer Solutions (ECS) georganiseerd. Het dossier werd voorgelegd aan de gemeenteraden en de provincieraad en op 29 december 2014 namen de openbare deelnemers de participatie van Electrabel over. Tegelijkertijd werd aan de gemeenten de mogelijkheid geboden om hun participatie te versterken via een kapitaalverhoging.

De oorspronkelijke vervaldag voor de gemeenten van de voormalige gasnetbeheerder IGAO was 31 december 2014. Vermits de ex-IGAO-activiteit vanaf 2009 werd overgenomen door Intergem, werd einde 2014 beslist de duurtijd voor de activiteit gas te verlengen tot 14 september 2018. Voor Intergem ging het om de gemeenten Beveren en Kruibeke.

In 2014 was er heel wat aandacht voor de gevolgen van mogelijke elektriciteitsschaarste tijdens de komende winters. De verantwoordelijkheid omtrent het afschakelplan ligt bij Elia en bij de federale overheid. De rol van distributienetbeheerders zoals Intergem en Eandis bestaat er in eerste instantie in informatie te verstrekken aan de lokale besturen en hen te ondersteunen. Verschillende informatie-acties en sensibiliseringscampagnes liepen van start.

Vanaf 1 januari 2015 is er een nieuwe regeling voor de aansprakelijkheid van de netbeheerders. Er wordt een forfaitaire vergoeding voorzien bij laattijdige aan- of heraansluiting en er wordt een resultaatsverbintenis ingevoerd voor de spanningskwaliteit.

Vorig jaar werd beslist het doel van de distributienetbeheerder uit te breiden tot de ontwikkeling, het aanleggen en de exploitatie van warmtenetten en de levering van al dan niet zelf geproduceerde warmte.

Intergem investeerde in 2014 bruto meer dan 66 miljoen euro, waarvan 45 miljoen euro voor elektriciteit en 21 miljoen euro voor aardgas.

Het distributienet wordt geleidelijk omgebouwd naar een 'slim' aangestuurd tweerichtingsnet, waardoor op elk moment afname en injectie op elkaar kunnen worden afgestemd. Op centraal niveau werd het Distribution Management System (DMS) operationeel en waren er proeven met de plaatsing en operationele werking van slimme verbruiksmeters. In 2015 zal het distributienet verder fijnmazig worden uitgerust om te evolueren naar een volwaardig 'smart grid'. De uiteindelijke beslissing over het uitrolscenario van de slimme meter komt toe aan de Vlaamse regering.

Intussen wordt zwaar ingezet om de dienstverlening aan de gemeenten te verhogen. Er zijn een aantal nieuwe initiatieven gestart om beter toe te zien op de herstelling van voetpaden, het puttenbestand op te volgen en te communiceren over de timing van de werken. Een nieuwe webtool is ter beschikking gesteld met betrekking tot de openbare verlichting. De gemeenten kunnen de stand van zaken van geregistreerde defecten in hun stratenpatrimonium opvolgen via internet. In 2014 werden de eerste 'regio-masterplannen voor openbare verlichting' overgemaakt.

Intergem breidde haar 'Energiediensten aan Lokale Besturen' uit met de aankoopmogelijkheid van elektrische fietsen, duurzame voertuigen (aardgas, elektrisch, hybride) en de bijhorende laad- en vulinfrastructuur. Tot einde juni 2014 liep een gratis actie voor een thema-audit in sporthallen en turnzalen.

Wat Intergem betreft zijn er geen vermeldingen genoteerd met betrekking tot het verkrijgen van eigen aandelen. Er is geen verwerving van aandelen van de moederverenootschap of door een dochterverenootschap.

De vereniging heeft geen bijkantoren.

Overeenkomstig de decretale en statutaire voorschriften heeft het corporate governance comité (CGC) aan de raad van bestuur verslag uitgebracht over zijn opdrachten inzake het hem toevertrouwd mandaat met betrekking tot het werkingsjaar 2014. Het betreft een rapport zonder voorbehoud noch bezwaar, waarvan het belangrijkste opgenomen is in het betreffende hoofdstuk van dit activiteitenverslag.

Tevens leggen wij u de jaarrekening voor, afgesloten per 31 december 2014. De balans sluit per 31 december 2014 af met een totaal van 1.053.453.512,49 euro ten opzichte van een vergelijkbaar cijfer van 975.728.325,07 euro voor het boekjaar 2013. De aan de openbare deenemers uit te keren winst bedraagt 17,39 miljoen euro waarvan 10,00 miljoen euro voor elektriciteit en 7,39 miljoen euro voor aardgas.

De volledige jaarrekening is opgenomen in het 'Financieel verslag' dat op eenvoudige aanvraag verkrijgbaar is via 'intercommunales@eandis.be'.

2014 is een uitzonderlijk jaar geworden wat betreft de externe financiering, mede door de financiering van de Electrabel-exit met vreemde middelen.

Zo heeft Eandis in de loop van 2014 tweemaal een beroep gedaan op haar EMTN-programma voor de uitgifte van een internationaal geplaatste obligatielening, de eerste keer op 7 mei voor een bedrag van 550 miljoen euro met een looptijd van 15 jaar en een jaarlijkse coupon van 2,875% en de tweede keer op 4 december voor een bedrag van 400 miljoen euro met een looptijd van 12 jaar en een jaarlijkse coupon van 1,75%, de laagste couponrente ooit voor Eandis. Daarnaast werden ook private plaatsingen gerealiseerd buiten haar EMTN-programma. Op 5 maart 2014 werd een dubbele private plaatsing met een coupon van 3,55% in de markt gezet: een eerste schijf van 52 miljoen euro met een looptijd van 30 jaar en een tweede schijf van 23 miljoen euro op 22 jaar. Op 27 oktober 2014 ten slotte werd nogmaals een dubbele private plaatsing afgerond: een eerste schijf ten belope van 170 miljoen euro (coupon van 3,00% met een looptijd van 30 jaar) en een tweede schijf van 95 miljoen euro (coupon van 2,60% en een looptijd van 20 jaar). Via bankleningen op lange termijn werd 300 miljoen euro aangetrokken en aanvullend werd een wentelkrediet voor een bedrag van 200 miljoen euro met een looptijd van twee jaar afgesloten. Kredietbeoordelaar Moody's heeft op 13 maart 2014 de rating A1 opnieuw bevestigd.

De raad van bestuur  
2 april 2015

## **Marktwerking in 2014**

### **Wijzigingen in regelgeving**

Een aantal wijzigingen in de regelgeving had in min of meerdere mate een impact op de werking van de distributienetbeheerders en Eandis.

Zo zijn er nieuwe regels gekomen inzake warmtenetten, de energieprestaties van gebouwen, de aansprakelijkheid van de netbeheerders, de behandeling van planaanvragen, groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. Daarnaast heeft Vlaanderen de subsidiëring van sociale huisvestingsmaatschappijen gewijzigd voor uitgaven in het kader van rationeel energiegebruik en groene warmte. De uitwisseling van informatie over de inname van het publiek domein is per decreet geregeld.

### **Overdracht bevoegdheid distributienettarief**

Op 1 juli 2014 ging de bevoegdheid voor de distributienettarieven over naar de Vlaamse regulator VREG, zoals voorzien in het federaal regeringsakkoord. De distributienettarieven werden tussentijds verlengd door de CREG tot einde 2014.

De Vlaamse regulator VREG heeft een eigen methodologie uitgewerkt voor de tariefbepaling voor de overgangperiode 2015-2016. Het is de bedoeling vanaf 1 januari 2017 te starten met een volwaardig Vlaams regelgevend kader, waaronder een normale tarifaire periode van twee jaar.

Eandis heeft het nodige voorbehoud gemeld aan de VREG met betrekking tot de gevolgde procedure, ten aanzien van de nog steeds geldende regels en principes rond de tariefmethodologie, en gelet op een aantal bestaande en potentiële juridische risico's en onzekerheden met betrekking tot de inhoud van de door de VREG afgekondigde tariefmethodologie voor de jaren 2015-2016.

### **Distributienettarieven elektriciteit en aardgas 2015**

De VREG heeft de Vlaamse distributienettarieven 2015 goedgekeurd die vanaf 1 januari 2015 worden toegepast. Deze distributienettarieven vormen een kostencomponent binnen de elektriciteits- en gasfactuur die voor een gemiddelde huishoudelijke klant voor elektriciteit en gas respectievelijk 38 % en 19 % vertegenwoordigt. De tarieven verschillen per regio, omdat elke distributienetbeheerder verschillende kosten maakt die bijvoorbeeld afhankelijk zijn van de densiteit van het net, het aantal klanten sociale leverancier, het aantal uitbetaalde REG-premies, de penetratie van decentrale (PV) productie...

De stijging van het distributienettarief 2015 doet de elektriciteitsfactuur voor een huishoudelijke klant (doorsnee verbruik 3 500 kWh) in Vlaanderen gemiddeld met 8,4 % stijgen (ongeveer 4 % stijging op werkingsgebied Eandis en -3 % bij Intergem). De belangrijkste redenen voor deze stijging situeren zich in de kosten voor de opkoop van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten met betrekking tot het verleden, het kostenreflectief maken van het tarief vanaf 2015, het wegvallen van een recuperatie voor uitbetaalde REG-premies vanuit het Vlaamse Gewest, de vervoerde volumes die sterk zijn gedaald...

Voor een doorsnee huishoudelijke aardgasklant (gemiddeld verbruik 23 260 kWh) in Vlaanderen is er een gemiddelde daling van de gasfactuur met 3,06 % (ongeveer 2,5 % daling op werkingsgebied Eandis en -4 % bij Intergem). De daling vloeit voort uit lagere kosten dan de kosten die werden gebudgetteerd, de meerinkomsten door meer kWh die werden vervoerd ingevolge de koude winters en de verrekening van saldi uit het verleden.

Rekening houdend met het gegeven dat 2/3 van de Vlaamse gezinnen zowel elektriciteit als aardgas gebruikt, leidt dat tot een gemiddelde stijging in Vlaanderen van de energiefactuur (electriciteit en aardgas) voor een gewone huishoudelijke klant met gemiddeld 0,54 %.

### **Tarief voor prosumenten**

Vanaf juli 2015 zal een tarief aangerekend worden voor de prosumenten. Dit zijn consumenten die zowel elektriciteit afnemen van het distributienet, als elektriciteit produceren, bijvoorbeeld via zonnepanelen. Per kW geïnstalleerd vermogen zal op het werkingsgebied van Eandis gemiddeld 73 euro (bij Intergem 68,27 euro) aangerekend worden.

### **Hernieuwing aanwijzing distributienetbeheerders**

Sinds 5 september 2002 zijn de distributienetbeheerders in het werkingsgebied van Eandis, waaronder Intergem, door de VREG aangewezen als elektriciteitsdistributienetbeheerder. Dergelijke aanwijzing loopt steeds over een periode van 12 jaar en verstreek dus in 2014. Het aanvraagdossier voor een nieuwe erkenning voor 12 jaar werd bij de VREG ingediend. Op 3 februari 2015 heeft de VREG beslist de aanwijzing van Intergem als distributienetbeheerder elektriciteit te hernieuwen voor een periode van 12 jaar, met ingang vanaf 5 september 2014.

Voor de activiteit aardgas verstrijkt de erkenning als distributienetbeheerder pas op 14 oktober 2015.

### **Aanvraag hernieuwing werkmaatschappij Eandis**

Samen met de verlengingsaanvraag voor de erkenning als elektriciteitsdistributienetbeheerder, moeten de distributienetbeheerders ook de toestemming krijgen van de VREG om voor de exploitatie van het distributienet en de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen een beroep te kunnen doen op een werkmaatschappij.

Intergem besliste in juni 2014 de goedkeuring aan te vragen om verder een beroep te doen op Eandis als werkmaatschappij.

### **Distributienetbeheer zonder Electrabel-participatie**

Jarenlang participeerde Electrabel in het kapitaal van Intergem en de andere Vlaamse gemengde distributienetbeheerders. In het Vlaamse decreet houdende de intergemeentelijke samenwerking uit 2001 was er een bepaling opgenomen waardoor privé-partners verplicht uit de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden moesten verdwijnen tegen uiterlijk 31 december 2018, of vroeger indien de statutaire einddatum van de DNB zich eerder situeert.

In 2013 werden reeds onderhandelingen opgestart tot een algehele en vervroegde exit. De keuze om deze exit te organiseren in één beweging, in plaats van gefaseerd tussen 2014 en 2018, vereenvoudigt deze operatie en zorgt voor extra transparantie in de Vlaamse energiemarkt.

Op 27 augustus 2014 bereikten Electrabel en de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders, waaronder Intergem, een principeakkoord over het vertrek van Electrabel als aandeelhouder tegen uiterlijk einde 2014. Parallel werd het vertrek van de publieke sector uit Electrabel Customer Solutions (ECS) georganiseerd. De beide verkoopacties vormden één en ondeelbaar geheel.

Het volledige dossier 'Overname van aandelen en optimalisatie van kapitaalbezit n.a.v. exit Electrabel – kapitaalverhoging' werd overgemaakt aan de openbare deelnemers van Intergem. Het ontstaan en de implementatie van deze transactie werd voorafgaandelijk aan de gemeenteraadsleden toegelicht tijdens diverse infosessies van Intergem.

Na goedkeuring door alle betrokken instanties werd de Electrabel-exit uit Intergem en de andere distributienetbeheerders op 29 december 2014 gerealiseerd. Op die datum hebben de openbare besturen de aandelen van Electrabel overgenomen en werd aan Electrabel nv. de overeengekomen som betaald.

In het nieuwe Vlaamse regeerakkoord staat de deur op een kier om opnieuw privé-kapitaal in de DNB's toe te laten, weliswaar onder de voorwaarde dat dit kapitaal dan afkomstig is van een privé-partner die niet actief is in de energieproductie of -levering. Dit wordt meteen gekoppeld aan het voornemen van de Vlaamse regering om de statutaire duurtijd van alle Vlaamse DNB's te verlengen tot 9 november 2019. Beide maatregelen vergen evenwel een aanpassing van de huidige bepalingen van het decreet houdende de intergemeentelijke samenwerking.

### **Verlenging activiteit gas ex-IGAO**

Op 31 december 2008 werden de activiteiten van de voormalige gasnetbeheerder IGAO opgesplitst en op 1 januari 2009 overgedragen aan de distributienetbeheerders IMEA, Iveka en Intergem. Bij de opsplitsing werd uitgegaan van het distributienetbeheer voor de activiteit elektriciteit om te bepalen welke gemeente bij welke netbeheerder werd ondergebracht. In deze operatie waren in totaal 29 steden en gemeenten betrokken. Voor Intergem gaat het om de gemeenten Beveren en Kruibeke.

Eén van de voorwaarden die de Vlaamse toezichhoudende overheid had gesteld bij deze herschikkingsoperatie was dat de betrokken lokale besturen ook na de overdracht naar de nieuwe distributienetbeheerder op de oorspronkelijke einddatum van IGAO, zijnde 31 december 2014, hun statutaire keuzevrijheid moesten kunnen hernemen.

Die gemeenten moesten via hun gemeenteraad een verzoek formuleren tot de verlenging van de duur tot de normale vervaldag van Intergem. Deze verlenging van de activiteit gas ex-IGAO binnen Intergem moest vervolgens door de Buitengewone Algemene Vergadering met minstens een drie vierde meerderheid van de stemmen worden goedgekeurd. Alle gemeenten bij Intergem aangesloten voor de activiteit gas hebben daarvoor een gemeenteraadsbesluit genomen en de verlenging werd goedgekeurd door de Algemene Vergadering van december 2014. De statuten werden in overeenstemming aangepast.

### **Afschakelplan bij elektriciteitsschaarste**

De laatste maanden van 2014 was er heel wat aandacht voor de gevolgen van mogelijke elektriciteitsschaarste in de winter 2014-2015 in België. De rol en de verantwoordelijkheid in verband met het afschakelplan ligt bij de transportnetbeheerder voor elektriciteit Elia en bij de federale overheid. De rol van de distributienetbeheerders en Eandis bestaat er in eerste instantie in informatie te verstrekken aan de lokale besturen en hen te ondersteunen.

Tijdens de Raad van Bestuur en de Regionale Bestuurscomités werd aan de bestuurders uitvoerig toelichting verstrekt over deze problematiek alsook over de aanpak van Eandis en de distributienetbeheerders qua communicatie en begeleiding. Begin oktober is een generieke folder verstuurd naar de gemeenten binnen het werkingsgebied. In de folder staat info over de mogelijke schaarste, de manier waarop iedereen energie kan besparen en een overzicht van veelgestelde vragen. De inhoud van deze folder kan de gemeente ter beschikking stellen van de inwoners via de website of andere communicatiedragers zoals het gemeentelijk infoblad. Er werden aan de gemeentebesturen ook afzonderlijke brieven verstuurd: één voor de gemeenten vermeld in het afschakelplan en één voor de overige gemeenten.

De distributienetbeheerders publiceren sinds september 2014, via de website van Eandis, gedetailleerdere informatie over de afschakelzones bij elektriciteitsschaarste en over de straten die in aanmerking komen voor afschakeling zodat zowel burgers als bedrijven zich maximaal kunnen voorbereiden.

*(De lijsten op straatniveau betreffen niet exhaustieve, indicatieve informatie die overeenkomt met een momentopname van de netinfrastructuur die continu aan wijzigingen onderhevig is. Het blijft bijgevolg onmogelijk om met volledige zekerheid aan te geven of een gebruiker al dan niet zal worden afgeschakeld.)*

Via Eandis steunt Intergem de sensibiliseringscampagne 'OFF & we blijven ON' die door de vier ministers van Energie in België werd opgezet. Door mee de boodschappen van deze campagne uit te dragen, wil Eandis helpen energieschaarste te voorkomen en wordt het belang van een permanente aandacht voor rationeel energiegebruik nogmaals onderstreept.

### **Van toegangsreglement naar toegangscontract**

Het toegangscontract laat in de relatie tussen de distributienetbeheerders en de energieleveranciers een aantal beperkingen op het vlak van aansprakelijkheid niet meer toe, zoals bij laattijdig of foutief overmaken van gegevens. Daarom werd door Eandis geijverd om van een reglementaire naar een contractuele relatie over te gaan.

Na onderling overleg werd een consensus bereikt over een toegangscontract dat door de VREG werd goedgekeurd en op haar website werd gepubliceerd. De nog hangende aandachtspunten worden meegenomen in een volgende herziening waarvoor de VREG snel de onderhandelingen wenst opgestart te zien.

Doordat de bestaande rechtsverhoudingen zullen worden geregulariseerd door middel van toegangscontracten heeft de Raad van Bestuur van Intergem de bestaande toegangsreglementen, die waren goedgekeurd in september 2007, ingetrokken om te laten uitdoven tegen 30 juni 2015.



### **Aansprakelijkheidsregeling distributienetbeheerders**

De decretale uitbreiding van de aansprakelijkheid van de netbeheerders is in voege getreden vanaf 1 januari 2015. Er is een forfaitaire vergoeding voorzien bij laattijdige aan- of heraansluiting. Er geldt een resultaatsverbintenis voor de spanningskwaliteit met een mogelijke schadevergoeding voor de gebruiker als hieraan niet voldaan werd en er geldt een forfaitaire vergoeding bij onderbrekingen die langer dan vier uur duren.

De uitbreiding van de aansprakelijkheid komt bovenop het bestaande kader (burgerlijke aansprakelijkheid, productaansprakelijkheid). Eandis zal alles in het werk stellen om de financiële en juridische gevolgen van de uitgebreide aansprakelijkheidsregeling zo beperkt mogelijk te houden.

## **Algemeen beleid**

### **Nieuwsbrief aan lokale besturen**

Ook in 2014 ontvingen alle burgemeesters, schepencolleges, gemeenteraadsleden en OCMW-raadsleden van elke stad of gemeente de nieuwsbrieven van Intergem. Die bevatten informatie over de dienstverlening van Eandis in hun stad of gemeente. Naast de belangrijkste geplande werken, geven de nieuwsbrieven ook een samenvatting van agendapunten die aan bod kwamen op de bestuursorganen van Intergem. Daarnaast wordt dieper ingegaan op actuele thema's. De nieuwsbrief wordt elektronisch verstuurd.

### **Warmtenetten**

Warmtenetten zijn inmiddels de embryonale fase ontgroeid, ook in Vlaanderen. Indien enkele specifieke voorwaarden vervuld zijn (hoofdvoorwaarde is de aanwezigheid van een permanente warmtebron en voldoende afnamemogelijkheden binnen een beperkte afstand van deze warmtebron), kan een plaatselijk warmtenet een economisch verantwoorde en milieuvriendelijke manier zijn om gebouwen te verwarmen.

De distributienetbeheerders met Eandis als werkmaatschappij wensen een rol op te nemen in de uitbouw van warmtenetten in Vlaanderen. De aanleg van warmtenetten sluit nauw aan bij de opgebouwde competenties en jarenlange ervaring inzake de aanleg van gas- en elektriciteitsnetten. Bovendien kan er een maximale synergie worden gerealiseerd met de overige openbare nutsleidingen en wegenis.

Daarom keurde de Raad van Bestuur van Intergem in september 2014 een statutenwijziging goed die het doel van Intergem uitbreidt met 'de ontwikkeling, het aanleggen en de exploitatie van warmtenetten en de levering van al dan niet zelf geproduceerde warmte'. Deze doelwijziging werd goedgekeurd door de Algemene Vergadering van 11 december 2014 om retroactief in werking te treden op 1 januari 2014.

### **Samenaankoop energie 2015-2017**

Er was opnieuw heel wat interesse voor de samenaankoop energie (2015-2017) voor lokale besturen. Maar liefst 216 lokale besturen namen deel, waarbij 206 dossiers werden gegund voor elektriciteit en 210 voor aardgas. In totaal werden 430 aanbestedingen uitgeschreven voor een aanbestedingsbedrag van 207 miljoen euro voor elektriciteit en 175 miljoen euro voor aardgas. Vijf leveranciers deden een bod voor elektriciteit en zes voor aardgas. In totaal werden 1 735 offertes verwerkt. Uiteindelijk koos 82 % van de gemeenten voor 100 % groene stroom.

De opgenomen prijsformules staan garant voor stabiele prijzen, dus minder risico bij prijsschommelingen. Voor aardgas zijn er vaste prijzen voor 3 jaar, wat budgettair voordelen biedt. De meeste contracten gaan in vanaf 1 januari 2015.

Deze samenaankoop is een gratis dienstverlening van Eandis aan haar deelnemende openbare besturen en kadert in een totaalservice. Eandis heeft de afgelopen jaren de nodige expertise en

ervaring verworven, niet alleen op de energiemarkt, maar ook binnen de wetgeving overheidsopdrachten.

### **Klantkorting bij huishoudelijke aardgasuitbreidingen**

Om de vooropgestelde aansluitbaarheidsdoelstellingen voor aardgas tegen 2020 te kunnen behalen (99 % aansluitbaarheid in 'woonkernen' en 95 % aansluitbaarheid in alle 'woongebieden') werd in het verleden een klantkorting toegekend van 30 meter aardgasnetuitbreiding per aansluitbare wooneenheid gelegen in woongebied.

Op 1 januari 2014 was de doelstelling van 95 % behaald voor alle DNB's en de 99 %-doelstelling komt stilaan in het vizier. Gezien de terugverdientijd van 30 meter gratis netlengte ondertussen is opgelopen tot meer dan 50 jaar, wordt vanaf 1 januari 2015, de klantkorting afgebouwd van 30 meter per wooneenheid naar uniform 12,5 meter per wooneenheid bij een residentiële gasvraag voor verkavelingen, appartementen en individuele huisaansluitingen. Concreet komt het erop neer dat een klant een hogere tussenkomst zal moeten betalen voor een individuele uitbreiding wanneer hij verder van het bestaande gasnet is gelegen.

De Raad van Bestuur keurde in september 2014 de herziening van de klantkorting bij residentiële gasuitbreidingen goed. Vanaf 1 januari 2015 is dat 12,5 meter gratis netlengte voor woongebieden met 'landelijk karakter' en de 'overige' woongebieden.

Voor de 'woonkernen' is dat vanaf 1 januari 2020 of vroeger indien de aansluitbaarheidsdoelstelling van 99 % wordt behaald. Ondertussen blijft in woonkernen de 30 meter gratis ongewijzigd (12,5 meter in geval van appartement met minimum 4 wooneenheden).

### **Gerealiseerde investeringen in 2014**

Intergem investeerde in 2014 bruto meer dan 66 miljoen euro. De gerealiseerde investeringsbegroting 2014 bedroeg 45 miljoen euro voor elektriciteit en 21 miljoen euro voor aardgas.

Per activiteit zijn dit de gerealiseerde investeringen:

<b>Activiteit</b>	<b>Bruto-investering</b> (in duizend euro)
<b>Elektriciteit</b>	
Transformatorstations	1.084,0
Middenspanningsnetten	12.216,9
Distributiecabines	7.268,5
Laagspanningsnetten	8.435,5
Openbare verlichtingsnetten	1.974,0
Laagspanningsaftakkingen	4.152,7
Meetgroepen	686,0
Project slimme meters/netten	3.951,3
Gebouwen, voertuigen, apparatuur en overige	5.656,6
<b>Totaal</b>	<b>45.425,5</b>
<b>Aardgas</b>	
Stations	303,4
Middendruknetten	2.527,0
Distributiecabines	700,6
Lagedruknetten	7.715,3
Lagedruk aftakkingen	8.588,8
Meetgroepen	440,9
Project slimme meters/netten	897,1
Overige	19,1
<b>Totaal</b>	<b>21.192,2</b>
<b>Warmtenetten</b>	
Project warmtenetten	82,3
<b>Totaal</b>	<b>82,3</b>
<b>Algemeen totaal</b>	<b>66.700,0</b>

### Investeringsbudget 2015

De distributienetbeheerders en Eandis willen de kostenstructuur tegen 2016 verder optimaliseren. Verschillende opties van dit objectief zijn opgenomen in het zogenaamde FIT-actieplan. Er wordt

daarbij gefocust op kostenbewustzijn, productiviteit en efficiëntie om zo de prijs van de dienstverlening onder controle te houden en te beperken.

Op het vlak van netinvesteringen is er een graduele afbouw voorzien over drie jaar om maximaal te komen tot een autofinanciering. Dit is mogelijk omdat gedurende een aantal jaren heel wat is geïnvesteerd in de uitbreiding van de gasnetten en in de kwaliteit van de netten, die qua betrouwbaarheid en veiligheid tot de top van Europa behoren.

Daarbij wordt er ook naar gestreefd om die toekomstige netinvesteringen niet meer deels te financieren met externe middelen (zoals een lening bij de bank), maar louter met eigen middelen opgebouwd uit de afschrijvingen op de bestaande installaties. Wel wordt een gecontroleerde marge behouden voor externe middelen van maximaal 10 %. Daardoor kunnen onvoorziene activiteiten worden gefinancierd (onder andere aansluitingen voor decentrale productie).

Intergem gaf goedkeuring aan het voorstel van investeringsbudget 2015 ten belope van bruto 64,81 miljoen euro. Het investeringsbudget daalt daarmee voor elektriciteit met 0,01 % en stijgt voor aardgas met 1,98 %.

### **Verkoop groenestroom- en warmtekrachtcertificaten**

Overeenkomstig het Energiedecreet van 8 mei 2009 verkopen de netbeheerders op regelmatige tijdstippen op de markt groenestroom- en warmtekrachtcertificaten die aan hen werden overgedragen. De Raad van Bestuur heeft in maart 2013 zijn goedkeuring gehecht aan het voorstel om vanaf 2013 op kwartaalbasis een verkoop te organiseren. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de verkoopsactiviteiten voor Intergem in 2014.

2014	Groenestroomcertificaten			Warmtekrachtcertificaten		
	Aantal	Gemiddelde prijs (in euro)	Totaal (in euro)	Aantal	Gemiddelde prijs (in euro)	Totaal (in euro)
1 <sup>ste</sup> kwartaal	23.091	88,30	2.038.837,92	2.355	20,05	47.226,89
2 <sup>de</sup> kwartaal	138.536	88,50	12.260.037,23	998	20,00	19.960,00
3 <sup>de</sup> kwartaal	30.325	88,14	2.672.952,80	10.047	20,00	200.940,00
4 <sup>de</sup> kwartaal	304	88,01	26.753,69	41.062	20,10	825.346,20

### **Driejaarlijkse investeringsplannen 2015-2017**

De VREG heeft de investeringsplannen elektriciteit en aardgas voor de periode 2015-2017 goedgekeurd. Die investeringsplannen dekken een periode van drie jaar en worden om het jaar aangepast voor de volgende drie jaar.

De VREG analyseert deze investeringsplannen en beoordeelt of de distributienetbeheerders het nodige doen om te voldoen aan de hen opgelegde taken, zoals onder meer het voorzien van voldoende capaciteit voor de distributie van elektriciteit en aardgas op het net. Verder omvat het driejarenplan onder meer de opvolging van de ruggengraatinvesteringen, de bijkomende investeringen inzake de kwaliteit van de dienstverlening, informatica en klantenbeheersystemen en telecommunicatie.

### **Verplaatsingswerken en economisch optimum**

Bij belangrijke wegeniswerken (bv. ter vervanging van riolering) gebeurt het geregeld dat bestaande elektriciteitskabels en gasleidingen moeten worden verplaatst, zelfs al zijn ze nog in goede staat. De kosten voor deze verplaatsingen zijn in principe ten laste van de distributienetbeheerder. Tijdens de zittingen van de Regionale Bestuurscomités van december 2014 werden de principes van verplaatsingswerken en economisch optimum toegelicht. Hierna vindt u een korte samenvatting.

Eandis wenst in eerste instantie maximaal te streven naar het behoud van de leidingen, met focus op het behoud van kwaliteit en waarde. Bij het ontwerp van de wegeniswerken dient rekening te worden gehouden met een veilige exploitatie en de bereikbaarheid van de leidingen. Indien een verplaatsing van de nutsleidingen toch noodzakelijk is, dient gestreefd te worden naar een minimale ingreep inzake verplaatsing en kost. Alternatieven dienen te worden afgewogen en onderzocht.

De distributienetbeheerder zal de kosten van de verplaatsingswerken ten laste nemen indien de verplaatsing gebeurt om reden van algemeen belang en indien voldaan is aan alle statutaire voorwaarden en aan het reglement van de Raad van Bestuur inzake het economisch optimum. Concreet vraagt Eandis aan de gemeenten dat zij de principes voor het bepalen van het economisch optimum zouden laten opnemen in de opdracht aan het studiebureau dat het lastenkohier voor de aanbesteding zal opmaken. De verplaatsingen mogen niet ten onrechte ten laste van de distributienetbeheerder worden gelegd door het gebruik van volmachten, machtigingen of mandaten aan de gemeente door derden die zelf geen domeineigenaar zijn.

Aan de gemeenten wordt tevens gevraagd om mee te zoeken naar geschikte terreinen en deze aan Eandis aan te bieden om daar waar het absoluut noodzakelijk is op het openbaar domein elektriciteitscabines en gasinstallaties op te richten en dit conform de statutaire afspraken.

Indien er toch verplaatsingen noodzakelijk zijn, dient een leidingstrook te worden voorzien die voldoet aan de voorwaarden inzake technische uitvoerbaarheid en duurzaamheid. Het gaat om een reglementaire en 'duurzame' zone voor leidingen die toelaat om op een veilige manier de netten voor exploitatiedoeleinden te kunnen bereiken. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd om leidingen met aansluitingen niet onder monoliet te plaatsen, maar te kiezen voor opbrekbare materialen.

### **Vastleggen forfaitaire prijzen verkavelingen 2015**

De verkavelingsreglementen van de distributienetbeheerders bevatten enkele basisregels voor de berekening van de tussenkomsten van de verkavelaars in de kosten voor de netaanleg elektriciteit en aardgas. De basisbedragen worden jaarlijks goedgekeurd door de Raad van Bestuur en nadien op de website geplaatst.

Voor het jaar 2015 werden alle tarieven herrekend in functie van de realiteit 2014 en de verwachte contractueel vastgelegde prijsaanpassingen voor 2015. Voor de tarieven studiekosten en de tarieven industriële verkavelingen werden de rubrieken die deel uitmaken van de aansluitingstarieven, de vroegere CREG-tarieven, herrekend met de indexaanpassing zoals voorzien in het tariefvoorstel 2015 van de VREG. De forfaitaire tarieven van distributiecabinen in industriële verkavelingen werden aangepast in functie van de contractvoorwaarden 2015. De

tarieven zijn van toepassing vanaf 1 januari 2015 en werden voor alle distributienetbeheerders met Eandis als werkmaatschappij op de website geplaatst.

### **Aanpassing verkavelingsreglementen**

Om tegemoet te komen aan een voorziene wijziging in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit (TRDE) van de VREG, voorzien de aanpassingen in de verkavelingsreglementen dat de verkavelaar voortaan rechtstreeks de distributienetbeheerder moet inlichten van zijn project op het moment dat hij zijn vergunningsaanvraag aan de gemeente richt. Dit moet voorkomen dat de distributienetbeheerder niet tijdig van nieuwe projecten op de hoogte wordt gebracht en zo zijn recht niet kan laten gelden om een deel van het verkavelde terrein of gebouw op te eisen voor het plaatsen van haar installaties.

Verder zijn er nog aanpassingen rond de kostprijs voor verplaatsingen die vereist zijn voor de realisatie van een verkaveling, de definiëring in de industriële verkavelingsreglementen van verkavelingen in recreatiegebied, het samenvoegen van de reglementen voor sociale verkavelingen en sociale appartementen. Tot slot wordt algemeen een meer uniform taalgebruik gehanteerd.

## Dienstverlening

### Distributienetbeheer

#### Klantentevredenheidsresultaten 2014

In 2014 werden door een onafhankelijk en extern onderzoeksbureau opnieuw enquêtes afgenomen over de klanttevredenheid. Zes klantgerichte processen binnen Eandis werden onderzocht. Gemiddeld wordt een algemene tevredenheid vastgesteld van 93,8% met volgend resultaat per proces:

- Storingsbeheer en het oplossen van defecten: 95 %
- Premie-aanvragen voor REG-toepassingen: 97 %
- Alle activiteiten in verband met de budgetmeter: 85 %
- Metering en de opname van meterstanden: 98 %
- Aansluitingen: 96 %
- Studies en aanleg van de netten: 94 %.

Bij de mogelijke verbeterpunten bemerken we de behoefte aan duidelijke, volledige en begrijpbare informatie, het respecteren van afspraken, beschadigingen bij werken en het herstel in de oorspronkelijke staat.

#### Verdere uitbouw van een 'slim' distributienetbeheer

Het beheer van distributienetten voor elektriciteit heeft de afgelopen jaren een grote omwenteling doorgemaakt, als gevolg van maatschappelijke factoren. Denk maar aan de schijnbaar onstuitbare opmars van decentrale productie en allerlei hernieuwbare energievormen, de verdere mogelijkheden van de digitalisering, het streven naar een maximale energie-efficiëntie, de zorg voor klimaat en milieu... Voor de netbeheerders is het een ernstige uitdaging om maatschappelijke evoluties in overeenstemming te brengen met de absolute noodzaak om een veilige, betrouwbare en betaalbare dienstverlening aan te bieden.

In die context is het absoluut noodzakelijk om het huidige distributienet geleidelijk om te bouwen naar een 'slim' aangestuurd tweerichtingsnet, dat toelaat om op elk ogenblik afname en injectie op het net op elkaar af te stemmen. De eerste stappen zijn daarvoor alvast gezet. Op centraal niveau werd het DMS (Distribution Management System) operationeel en er waren de proeven met de plaatsing en operationele werking van slimme verbruiksmeters. In 2015 zal het distributienet van Intergem verder fijnmazig worden uitgerust om te evolueren naar een volwaardig 'smart grid'.

#### Slimme meters: eindrapport pilootproject

Na een beperkt technisch proefproject in twee Mechelse deelgemeenten werden in 2012/2013 ongeveer 40 000 slimme meters geïnstalleerd in 14 'slimme gebieden' verspreid over het werkingsgebied van Eandis. De testregio's zijn een mix van gebruikers en deelruimten, in stedelijk en landelijk gebied, in woningen en appartementsgebouwen, aan de kust en bij sociale huisvestingsmaatschappijen.



Alle bevindingen uit dit pilootproject werden gebundeld in een lijvig eindrapport dat in maart 2014 aan de Vlaamse regulator VREG werd voorgesteld. In dit rapport komen alle relevante aspecten aan bod. Het integrale eindrapport is terug te vinden op de website van Eandis: [www.eandis.be/nl/publicaties/slimme-meters](http://www.eandis.be/nl/publicaties/slimme-meters).

De VREG heeft vervolgens haar advies uitgebracht over de toekomst van de slimme meters in Vlaanderen, mede gebaseerd op een kosten-batenanalyse die zij heeft laten uitvoeren. De uiteindelijke beslissing over het uitrolscenario van de slimme meter in Vlaanderen is een opdracht voor de Vlaamse regering. Van zodra die beslissing er is, is er nog een voorbereidingsfase van ongeveer 2,5 jaar nodig voor de uitrol definitief van start kan gaan. Het vermoeden bestaat dat er zal gewerkt worden met een vertraagde uitrol per doelgroep (bv. prosumenten, budgetmeterklanten, professionele en grote residentiële klanten).

### **Onderzoeksresultaten slimme vraagsturing bij gezinnen**

Einde 2014 werd het onderzoeksproject Linear afgerond. Het project liep sinds mei 2009 en heeft Eandis nieuwe inzichten gegeven in de mogelijkheden van 'slimme vraagsturing' voor gezinnen. Testgezinnen kregen slimme displays en slimme toestellen, zoals wasmachines, boilers en vaatwassers, die opstarten wanneer er veel wind- en zonne-energie beschikbaar is.

Tijdens het Linear-project bestudeerde Eandis vooral de impact op het elektriciteitsnet en de mogelijkheden van slimme meters voor gegevensuitwisseling. Het onderzoek toonde aan dat 'slimme vraagsturing' effectief kan helpen om bepaalde verbruiks- en injectiepieken op het elektriciteitsnet terug te dringen. Voorwaarde is wel dat er op het juiste moment voldoende flexibiliteit bij de eindgebruikers aanwezig is.

### **Aanpak voetpadherstel**

Bij nutswerken is het onvermijdelijk dat wegenis en voetpaden worden opengelegd. Om het voetpad en het herstel ervan op een efficiënte en kwaliteitsvolle manier te realiseren, werd reeds een aantal verbeteringsacties opgesteld. Die acties zijn zowel gericht naar de aannemers (informatie, controle, sensibilisering), als naar de toezichters en medewerkers van Eandis. In de periodieke contactvergaderingen van de Lokale Relatiebeheerders met de steden en gemeenten wordt de kwaliteit van voetpaden en de eventuele klachten steeds besproken. De bewoners worden geïnformeerd over geplande werken via aankondigingsbrieven en folders. Bij grote, ingrijpende werken kunnen informatiebijeenkomsten worden georganiseerd.

Naast de lopende acties is er een aantal nieuwe initiatieven waaronder de opvolging van het puttenbestand, het opzetten van een proef met een specifieke aannemer voor het herstellen van putten, de vermelding van start- en einddatum op de werfborden en de opmaak van een aangepast aankondigingskaartje bij aansluitingswerken en dringende herstellingswerken.

### **Openbare verlichting**

#### **OV-web, nieuw beheersinstrument openbare verlichting**

Eandis staat namens Intergem in voor de aanleg en de exploitatie van de openbare verlichting. Daarnaast verzorgt Eandis het periodiek onderhoud van de installaties en het systematisch vervangen van de lampen voor het einde van hun levensduur. De palen, steunen, armaturen en

lampen zijn eigendom van de gemeente. Eandis zal dus alle activiteiten in verband met deze openbare verlichtingsinstallaties, samen met het energieverbruik, factureren aan de gemeente.

Met de nieuwe toepassing OV-web staat er een nieuwe webtool ter beschikking om al die activiteiten, verrekeningen en het beheer van alle gegevens in goede banen te leiden. OV-web staat garant voor een verbeterde dienstverlening aan de gemeenten en bewoners. De nieuwe webtoepassing is zeer gebruiksvriendelijk en er is geen handleiding bij nodig. Alles gebeurt stap voor stap wat de kwaliteit van de ingebrachte gegevens ten goede komt.

Naast het periodieke onderhoud, ontvangt Eandis jaarlijks ongeveer 80 000 meldingen van defecte straatlampen. De meeste daarvan gebeuren via de website (Eandis -> Straatlampen), wat onze voorkeur wegdraagt. Telefonische meldingen bij het callcenter (0800 6 35 35) kunnen ook.

De vernieuwde toepassing OV-web draait ook voor de melding van defecte straatlampen en maakt het makkelijker voor wie een defect vaststelt, om het adres van steun of paal in te brengen. Je kan op kaart de juiste locatie aanklikken. De toepassing past zich ook automatisch aan het scherm van je smartphone of tablet aan.

Alle gemeentebesturen kunnen via internet de stand van zaken van geregistreerde defecten aan de openbare verlichting voor hun stad of gemeente opvolgen. Eandis heeft een overeenkomst gesloten met het Agentschap Wegen en Verkeer waarbij meldingen die door de bevolking bij een foute netbeheerder worden ingediend (gemeentelijk versus gewestelijk) onderling worden doorgegeven.

### **Regiomasterplan openbare verlichting**

In 2014 werden de eerste 'regiomasterplannen voor openbare verlichting' overhandigd aan een aantal steden en gemeenten. Daarin legden ze samen hun beleidskeuzes vast op het vlak van openbare verlichting voor de komende jaren. Ze leggen de klemtoon op een energie-efficiënt beleid, ten dienste van alle inwoners.

Elke deelnemende gemeente kreeg eerst een individuele doorlichting van haar verlichtingspark. Binnen het regiomasterplan wordt elke weg of plein van het volledige grondgebied toegekend aan een 'deelruimte'. Een deelruimte is een gebied waar de openbare verlichting een specifieke taak heeft. Bijvoorbeeld: op een landelijke weg zijn er andere verlichtingsbehoeften dan bij een drukke lokale verbinding. Elke deelruimte kreeg een specifieke set technische en vormelijke parameters. Dankzij die intensieve oefening krijgt elk gebied in de regio stapsgewijs een openbare verlichting op maat. Naast een regiomasterplan is ook een individueel masterplan mogelijk.

De masterplannen bundelen het volledige studietraject, inclusief kaartjes, cijfers, analyses, strategische keuzes en deelruimtes in een naslagwerk. Dat kan de komende jaren dienst doen bij de voorbereiding van lokale wegenwerken of andere investeringen aan het openbare domein.

### **Gebruik van standaardmateriaal**

Het is voor gemeenten van belang om zo veel mogelijk te kiezen voor standaardmateriaal dat een erkenning heeft van Synergrid. De keuze heeft, naast het borgen van de kwaliteit, ook een gunstige invloed op de prijs. Het gebruik van standaardmateriaal betekent ook lagere eenheidsprijzen voor prestaties van lampvervanging, minder dossieradministratie en een verhoging van de veiligheid voor de technici.

De catalogus met de standaard verlichtingstoestellen en lichtmasten is raadpleegbaar via de website van Eandis. Steden en gemeenten beschikken daarvoor over een individuele gebruikersnaam en een paswoord.

#### **Lichtmasten met passieve veiligheid**

Een vaak gestelde vraag bij steden en gemeenten gaat over de keuze voor lichtmasten met passieve veiligheid. De keuze om lichtmasten met passieve veiligheid te gebruiken, is uiteraard een beslissing van de steden en gemeenten. Met die overweging, dat dergelijke lichtmasten maar verantwoord zijn als er een duidelijk vergroot gevaar is voor een aanrijding. De installatie van deze lichtmasten is dan ook het meest zinvol op ronde punten, bepaalde bochten, T-stukken, ...

In die context is het plaatsen van lichtmasten met passieve veiligheid achter grachten, stootbalken, voor gevels en tussen bomen, meestal weinig zinvol.

Eandis biedt dit type palen aan in zijn standaardaanbod.

#### **Earth Hour en Nacht van de Duisternis**

De zevende editie van Earth Hour vond plaats op 29 maart 2014. Intergem besliste om een zelfde ondersteuning te geven als voorgaande jaren (lokale interventies, doven via centrale afstandsbediening). Intergem ondersteunde op een gelijkaardige manier de Nacht van de Duisternis op 11 oktober, een initiatief van de Bond Beter Leefmilieu (BBL) dat voor de 19de maal plaatsvond.

#### **Rapportering decentrale productie**

Einde 2014 bedroeg het totaal opgestelde vermogen aan lokale productie (bv. zonnepanelen, windmolens, WKK, ...) voor de totaliteit van de distributienetbeheerders met Eandis als werkmaatschappij 2.549 MW. Op het werkingsgebied van Intergem stond 296,20 MW vermogen opgesteld en was nog eens 59,66 MW in aanvraag.

De lokale productie-installaties werken voor 58,4 % met hernieuwbare energiebronnen en 41,6 % niet-hernieuwbare energiebronnen. Voor het eerst sinds 2009 is in 2014 de groei van het geïnstalleerd vermogen niet hoofdzakelijk te wijten aan de plaatsing van zonnepanelen maar eerder aan de oplevering van WKK- en windmolenprojecten. Alle andere types, zoals biomassacentrales, dieselmotoren, stoom- en waterturbines stagneren.

Zonnepanelen, die 57,5 % van het opgestelde vermogen uitmaken, leveren slechts 22 % van de opgewekte energie. WKK's (bijvoorbeeld bij tuinders) zijn goed voor 20,6 % van het opgestelde vermogen, maar leveren wel 41,5 % van de opgewekte energie.

#### **Verplichte melding lokale productie bij Eandis**

Installaties voor lokale productie van elektriciteit, zoals zonnepanelen, windmolens en warmtekrachtkoppelingen (WKK), moeten verplicht worden aangegeven bij Eandis. Dit is cruciaal voor de veiligheid en stabiliteit van het elektriciteitsnet. De melding van een installatie voor lokale elektriciteitsproductie kan op de nieuwe website online gebeuren via [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > *aansluitingen* > *lokale productie* > *melden lokale productie* of in een klantenkantoor van Eandis. Elke melding moet worden vergezeld van een AREI-keuringsverslag, het elektrische ééndraadschema van de installatie en het gelijkvormigheidsattest van de omvormer(s) of generator(en) die zijn vermeld in het keuringsverslag.

Huishoudelijke klanten, bedrijven of instellingen die een lokale productie van meer dan 10 kVA willen plaatsen, moeten nog een paar extra stappen doorlopen voor ze kunnen aansluiten op het distributienet. Ze moeten eerst een 'werkenaanvraag tot aansluiting' indienen. Op basis van die aanvraag voert Eandis eerst een netstudie uit om te bekijken of de installatie veilig kan worden aangesloten op het lokale net.

Indien een installatie niet wordt aangemeld dan kan Eandis niet controleren of ze voldoet aan de technische voorschriften. Ze wordt dan ook beschouwd als een niet-conforme installatie die de goede werking van het elektriciteitsnet en de veiligheid van personen of materialen in het gedrang kan brengen! In dat geval kan Eandis die netgebruiker de toegang ontzeggen tot het elektriciteitsnet.

### **Participeren in onderzoek slimme windenergie**

In juli 2014 werd beslist dat in de haven van Antwerpen volgend jaar een innovatief onderzoeksproject start naar slimme technieken om windturbines zo efficiënt mogelijk aan te sluiten op het elektriciteitsnet. Daarbij wordt vooral gemikt op een zo snel mogelijke aansluiting tegen een zo laag mogelijke maatschappelijke kost.

Wind aan de Stroom, de projectvennootschap voor de ontwikkeling van windenergie in het havengebied op de linker Scheldeoever, Eandis en Elia slaan de handen in elkaar. Zes van de nieuw te bouwen windturbines uit de eerste fase van dit windproject in de haven van Antwerpen worden al in 2015 betrokken in de proef.

## **Sociaal**

### **Energieleveringen sociale leverancier**

Intergem treedt op als leverancier voor huishoudelijke klanten die door hun commerciële leverancier voor elektriciteit en/of aardgas, worden gedropt en tijdelijk geen nieuwe leverancier meer vinden. Op 31 december 2014 waren er bij Intergem 7.973 klanten voor elektriciteit en 6.043 klanten voor aardgas. Het aantal actieve budgetmeters in 2014 bij Intergem bedroeg 4.588 voor elektriciteit en 3.223 voor aardgas.

Intergem en de OCMW's ijveren er voor om deze klanten in de mate van het mogelijke te begeleiden en te sensibiliseren om zo snel mogelijk terug te keren naar de commerciële markt. De focus bij deze energieleveringen ligt op het maatschappelijke belang van de opdracht waarbij het ultieme doel telkens ligt in het bekomen van oplossingen voor de klanten die in energiearmoede zijn terechtgekomen, dit in nauwe samenwerking met de OCMW's en de Lokale Adviescommissies (LAC's).

In 2014 vonden 164 LAC-zittingen plaats waarbij 6.218 dossiers in behandeling werden genomen. Er werden 1.100 schorsingen uitgevoerd, waarvan 523 bij elektriciteitsklanten en 577 bij gasklanten. In 2014 werden tevens 453 heraansluitingen van elektriciteitsklanten en 508 voor aardgasklanten uitgevoerd.

Globaal gezien is er een dalende tendens in het aantal klanten sociale leverancier, hoewel de dropaanvragen bij de commerciële leveranciers voor huishoudelijke klanten met 10 % zijn

gestegen. Dit wijst er op dat flink wat klanten maar een korte periode klant zijn bij de sociale leverancier. Deze tendens wordt ook bevestigd door de sociale statistieken van de Vlaamse regulator VREG. Bovendien is er het effect van de groepsaankopen, de campagnes voor kansarmen en de sensibilisering via de V-test van de VREG.

Heel wat evoluties lijken er op te wijzen dat de energiearmoede afgelopen jaar niet is toegenomen. Zo zijn er minder gezinnen met een budgetmeter, minder betaalplannen bij de netbeheerder en minder afsluitingen voor gas. Maar er is niet echt een beeld van de verdoken armoede, meer bepaald van het aantal gezinnen dat effectief woont in een woning zonder elektriciteit en/of gas ingevolge een mogelijke zelfafsluiting.

De VREG stelt dat Vlaanderen beschikt over een uitgebreid en goed uitgebouwd sociaal energiebeleid. De maatregelen die vandaag bestaan, zijn afdoende, maar ze dienen wel beter ingevuld en opgevolgd te worden. De aanpak tegen energiearmoede is een gezamenlijke taak van de overheid, de energiesector en de welzijnssector.

Ook in 2015 zullen de netbeheerders zich blijven inspannen om hun sociale rol in de praktijk te brengen. Daarbij zullen er zoals in het verleden constructieve samenwerkingsvormen worden opgezet met andere belanghebbenden, zoals lokale OCMW's maar ook armoedeverenigingen.

### **Nieuwe buitenautomaat voor permanente oplading budgetmeterkaart**

Wie een actieve budgetmeter heeft voor elektriciteit of aardgas, beschikt ook over een herlaadkaart. Om die kaart te herladen, kunnen de klanten terecht in de klantenkantoren van Eandis of bij het OCMW. In totaal zijn er 300 betaalautomaten beschikbaar. Via deze terminals kan worden opgeladen zonder tussenkomst van een loketmedewerker, maar wel tijdens de kantooruren.

Om de dienstverlening te verbeteren en de eventuele drempel voor het opladen te verlagen, is Eandis gestart met een proefproject via een buitenterminal. Ter hoogte van de bedrijfsgebouwen aan de Merksemsesteenweg 233 te Deurne staat de eerste buitenautomaat, die dag en nacht beschikbaar is, ook in weekends en op feestdagen. De herlading gebeurt in een aantal snelle en eenvoudige stappen.

Deze buitenautomaat voor permanente oplading is een proefproject. In functie van het succes van deze extra dienstverlening zal nadien worden onderzocht of een uitbreiding van het systeem naar andere locaties in de toekomst wenselijk en noodzakelijk is.

### **Communicatiekanalen voor klanten**

#### **Het kanalenbeleid**

Via een uitgekiend kanalenbeleid willen we de klant zo snel en zo efficiënt mogelijk bij een oplossing brengen. De basisidee is een actieve kanaalsturing. In eerste instantie schuiven we de website naar voor waar de klant elk uur van de dag via eenvoudige zelfsturende toepassingen, standaardvragen of –problemen kan oplossen, en informatie bekomen. Denk maar aan het doorgeven van meterstanden, het melden van een defecte lamp van de openbare verlichting, jobaanbiedingen bij Eandis, een verhuis regelen ... Pas daarna wordt een persoonlijk contact via het klantencommunicatiecentrum De Stroomlijn naar voor geschoven. Bijvoorbeeld omdat het probleem of de vraag van de klant toch complexer is. In laatste instantie wordt gemikt op een

persoonlijk contact in het klantenkantoor. Op die manier hanteren we een kanalenbeleid dat volledig past in de algemene beleidslijn van bereikbaarheid en beschikbaarheid.

### **Enkele cijfers**

Op het distributiegebied van Intergem bezochten in 2014 20.713 klanten de klantenkantoren, hetzij gemiddeld ruim 1.726 per maand. Daarmee beantwoorden de klantenkantoren aan een behoefte van de klanten tot persoonlijk contact.

21,19 % van de bezoekers kwam voor een nieuwe aansluiting of de wijziging van een bestaande, 11,38 % kwam informatie inwinnen over REG en 55,96 % van de bezoeken had te maken met de sociale openbardienstverlening. De overige 11,47 % waren bezoeken van uiteenlopende aard, gaande van algemene info tot specifieke info omtrent de marktwerking.

Via de website van Eandis tellen de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders samen maandelijks ongeveer 240.957 bezoekers. De meest geconsulteerde rubriek is 'meterstanden doorgeven', naast de REG-pagina's en de rubriek Jobs.

De operatoren van het contactcenter De Stroomlijn behandelden in 2014 maar liefst 1.284.961 inkomende oproepen.

## **Ecologisch**

### **Samenwerking in het burgemeestersconvenant**

Eandis schaaft zich als partner van de gemeenten ten volle achter de milieuafspraken die in het burgemeestersconvenant zijn opgenomen. Het burgemeestersconvenant is een Europese beweging met deelname van lokale en regionale overheden, die vrijwillig toezeggen om de energie-efficiëntie en het gebruik van duurzame energiebronnen op hun grondgebied te verhogen.

Het partnerschap van Eandis met de lokale besturen heeft in 2014 ook vorm gekregen. Het Kempens Streekproject 'Kempen 2020' is een intergemeentelijk initiatief onder coördinatorschap van IOK samen met de partners Provincie Antwerpen, VITO, Eandis en Infrax. Het doel is actie te ondernemen om tegen 2020 de CO<sub>2</sub>-uitstoot in de Kempen met minstens 20 % te doen dalen. Uiteraard is dit niet alleen een uitdaging voor de gemeenten en zijn inwoners alleen. Tal van stakeholders in alle maatschappelijke geledingen is rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken bij deze doelstelling.

Ook met de streekontwikkelingsintercommunale Igemo en met de Provincie Oost-Vlaanderen werden samenwerkingsovereenkomsten getekend. De provincie of de streekontwikkelingsintercommunale treden op als territoriaal coördinator en Eandis als facilitator. In die context werd met Vlinter, de koepelorganisatie van de 11 Vlaamse streekontwikkelingsintercommunales, een modelovereenkomst uitgewerkt om de samenwerking te optimaliseren. Op die manier wordt de expertise die Eandis de voorbije jaren heeft opgebouwd, met de lokale besturen gedeeld.

Een handig instrument om een toekomstgericht energie- en klimaatbeleid uit te stippelen is de energievraagkaart. In samenwerking met de stad Antwerpen heeft Eandis zo'n kaart opgemaakt aan de hand van de verbruiksgegevens en de energiestromen in het distributienet.

Intussen werd vanuit het Vlaams Energieagentschap, in uitvoering van de Energie-efficiëntierichtlijn, de opdracht gegeven aan Eandis om een warmte-koudeatlas voor het werkingsgebied op te maken.

### **Samenwerken voor duurzame mobiliteit – promoactie 2014**

*“Duurzame mobiliteit, dat is zuivere winst”*. Rond die gedachte ontwikkelde Eandis een aantal concrete acties om steden, gemeenten en provinciebesturen te ondersteunen in hun beleid rond duurzame mobiliteit. Eén van de opties om over te schakelen naar een efficiënter en duurzamer wagenpark, is de vervanging van voertuigen op benzine of diesel door elektrische voertuigen (interessant voor kleinere actieradius) of voertuigen op CNG of samengeperst gas (interessant voor grotere actieradius).

Naast de elektrische voertuigen die aanzienlijke ecologische voordelen bieden, focust Eandis eveneens op aardgasvoertuigen. Deze stoten 95 % minder fijn stof uit en 50 % minder stikstofoxiden (NOx) dan klassieke benzinewagens. Daarenboven is tanken goedkoper en is de aankoopprijs van de voertuigen nagenoeg vergelijkbaar met die van een klassiek voertuig.

Eandis kan door zijn schaalgrootte in aankoopdossiers interessante voorwaarden bedingen, zowel bij de aankoop van duurzame voertuigen en elektrische fietsen, als bij een aanbod voor elektrische oplaadpunten en CNG-vulstations (aardgas). Eandis kan steden en gemeenten ook financieel bijstaan in hun plannen rond duurzame mobiliteit, onder andere via de Mobiscan (een gratis analyse van de bestaande vloot).

Om eventuele vul- of laadproblemen te ondervangen, bood Eandis in 2014 bij de aanschaf van minimum 2 CNG-wagens, gratis een slow fill vulinstallatie aan en bij een bestelling van 2 of meer elektrische wagens, een wallbox om elektrisch op te laden.

Begin 2014 werd een reeks roadshows georganiseerd waarbij lokale besturen concreet konden kennismaken met het nieuwe aanbod. De interesse was groot omdat het thema sterk leeft.

Einde oktober 2014 ontving elk gemeentebestuur informatie over het aanbod duurzame voertuigen van Eandis. Intussen is een aantal gemeentebesturen op het aankoopaanbod ingegaan en werden reeds meerdere wagens via Eandis aangekocht en aan de gemeenten geleverd.

Naast sensibilisering van de lokale besturen, organiseert Eandis eveneens informatiesessies omtrent duurzame mobiliteit voor KMO's.

### **REG-premies en -acties 2014**

De uitbetaling van REG-premies is een essentieel onderdeel van de dienstverlening. In 2014 betaalden alle distributienetbeheerders met Eandis als werkmaatschappij samen 83 444 premies uit, voor een totaalbedrag van ongeveer 52 miljoen euro.

In vergelijking met het voorgaande jaar waren er in 2014 enkele gunstige wijzigingen:

- Een nieuwe, hoge 'combi-premie' voor wie in een bestaande woning tegelijkertijd investeert in nieuwe ramen (met hoogrendementsglas) én muurisolatie.

- Isolatiepremies aangevraagd in 2014 zijn niet meer geplafonneerd. De aanvrager ontvangt voortaan een premie voor het volledige dak of de muur, en niet enkel voor de eerste 100 m<sup>2</sup>.
- Het sociaal dakisolatieproject wordt uitgebreid naar huurwoningen met een huurprijs van maximum 450 euro. Bij interesse neemt de huurder of de eigenaar contact op met een projectpromotor. Zodra Eandis de aanvraag goedkeurt, kan men de dakisolatiewerken laten uitvoeren. De projectpromotor kan de premie van 23 euro/m<sup>2</sup> recupereren bij Eandis. De verhuurder betaalt enkel een eventueel restbedrag.

### **REG-premies en acties 2015**

In 2015 blijft het premie-aanbod voor huishoudelijke afnemers en lokale besturen ongewijzigd. Een overzicht van alle premies vindt u op [www.eandis.be/nl/klant/energie-besparen/overzicht-energiepremies](http://www.eandis.be/nl/klant/energie-besparen/overzicht-energiepremies). Wat het tijds kader voor de eventuele afbouw van de energiepremies betreft, wordt een definitieve beslissing verwacht in de eerste helft van 2015. Vermoedelijk zullen die wijzigingen dan ingaan vanaf 1 januari 2016.

Voor beschermde afnemers (klanten die het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas genieten) worden extra acties voorzien, meer bepaald:

- Een kortingbon van 150 euro voor een zuinige wasmachine of koelkast;
- Alle premies en maxima liggen 50 % hoger (+20 % voor E-peil);
- Premie van 800 euro voor een condensatietoestel;
- Huishoudelijke energiescan;
- Dakisolatieproject: premie bedraagt 23 euro/m<sup>2</sup>.

Wie online aanvraagt, krijgt sneller zijn premie uitbetaald.

### **Aanpassing huishoudelijke energiescans**

Sinds 2007 worden huishoudelijke energiescans bij bewoners in de gemeenten georganiseerd. Vanaf 2014 werden de energiescans ingrijpend gewijzigd, zowel inhoudelijk als wat betreft de doelgroep:

- Basisscan: de bewoner krijgt allerlei tips om energie te besparen. Er wordt bijkomend een leveranciersvergelijking (V-test) uitgevoerd. De bewoner krijgt ook uitleg over alle energiepremies waarvoor hij in aanmerking kan komen.
- Opvolgscans type 1: de scanner heeft de keuze uit 6 modules om de bewoner te helpen energie en kosten te besparen. Dit betreft: ondersteuning bij de overstap naar een andere energieleverancier, uitgebreide informatie over de sociale rechten van de bewoner, opsporen van abnormaal energieverbruik, controle van de energiefactuur, een evaluatie en herhaling van tips uit de basisscan, onderzoek na vaststelling van abnormaal energieverbruik.
- Opvolgscans type 2 a, b en c: de scanner begeleidt de bewoner bij de investering in respectievelijk dakisolatie, superisolerende beglazing of een energiezuinige verwarmingsinstallatie. Er wordt een kostprijsinschatting gemaakt, offertes worden opgevraagd, de contacten met de gekozen aannemer worden gelegd en de scanner geeft ook ondersteuning bij het aanvragen van premies.

De Vlaamse Regering heeft de intentie om de middelen voor de energiescan te heroriënteren naar maatregelen die energiearmoede aan de bron aanpakken, met een sterke operationele rol voor sociaal economieprojecten. Het is de bedoeling om de energiearmoede aan de bron op te vangen via een lager verbruik en prioritair in te zetten op energiebesparende maatregelen, met



behoud van de minimale levering van aardgas en elektriciteit. In die optiek zouden ook de financiële middelen voor onder meer de energiescans worden teruggeschroefd.

### **Aardgasacties voor huishoudelijke klanten**

Bij de huishoudelijke klanten is een eerste actie opgezet om de omschakeling naar aardgas als warmtebron voor appartementen te bevorderen. Momenteel zijn er nog meer dan 80 000 appartementsgebouwen, goed voor ongeveer 324 000 wooneenheden, aansluitbaar op het aardgasnet. Om de eigenaars van appartementen te ondersteunen en te overtuigen om te schakelen, plant Eandis volgende acties:

- Advies geven aan de syndicus, bijvoorbeeld bij het berekenen van de correcte dimensionering van de ketel. Deze is vandaag vaak overgedimensioneerd;
- De syndicus begeleiden bij het communiceren met de vereniging van mede-eigenaars, eventueel bij het opmaken van de aanbesteding en het vergelijken van specificaties van de ingediende offertes;
- Aanbod van premies bij het overschakelen op aardgas:
  - o 125 euro per wooneenheid bij appartementsgebouwen met meer dan 20 en minder dan 40 wooneenheden;
  - o 250 euro per wooneenheid: bij appartementsgebouwen met meer dan 40 wooneenheden;
  - o Bij appartementsgebouwen met minimum 20 wooneenheden is er een tussenkomst in de sanering van de stookolietank ten belope van het factuurbedrag, met een maximum van 5 000 euro.

De actievoorwaarden staan ook vermeld op de website [www.eandis.be](http://www.eandis.be).

Een tweede actie voor de huishoudelijke klanten is de gratis aansluiting bij wegeniswerken en netuitbreidingen. Bewoners die langs het tracé van een wegeniswerk of netuitbreiding wonen kunnen gratis aansluiten op ons aardgasnet tijdens de werken. Deze actie kadert in het gegeven van 'minder hinder'. Door deze actie wensen we te voorkomen dat na de uitvoering van het wegeniswerk, het voetpad enige tijd nadien nog eens moet opengebroken worden voor een aansluiting. Alle bewoners langs het tracé ontvangen daartoe de nodige communicatie met info over de voordelen van verwarmen op aardgas, praktische info over hoe de aansluiting wordt gemaakt en een bon voor gratis aansluiting.

### **Aardgasacties voor ondernemingen**

In 2015 wensen we eveneens te focussen op ondernemingen die nog geen aardgas aanwenden voor hun verwarming of procestoepassingen. In eerste instantie wordt gefocust op scholen, bakkers, hotels, patrimoniumbeheerders, immokantoren. Om deze ondernemingen over de streep te trekken, bieden we advies op maat (REG-maatregelen, voordelen van aardgas, de stappen in het omschakelingsproces, e.d.) en enkele premies aan. Zo zal de voorstudie voor de aansluiting (tot 880 euro) en de aansluiting (tot 2 500 euro) gratis zijn. Verder is een tussenkomst voorzien in de sanering van de stookolietank.

### **Aardgasacties voor lokale besturen**

Er wordt verder ingezet op duurzame mobiliteit. Voor het segment aardgasvoertuigen zijn volgende incentives voorzien voor lokale besturen:

- Een premie van 1 000 euro bij aankoop van 1 CNG-personen- of bestelwagen. Deze premie wordt maximum 2 maal per bestuur toegekend in 2015;
- Een premie van 2 500 euro bij aankoop van 1 CNG-vrachtwagen (16 ton). Deze premie wordt maximum 1 maal per bestuur toegekend in 2015.

Bij de aankoop van 2 CNG-voertuigen, kan elk bestuur, ook de besturen die in 2014 een slow-fill installatie hebben ontvangen, opteren voor:

- Ofwel 1 slow-fill installatie;
- Ofwel een tussenkomst van 5 000 euro voor de upgrade van de bestaande slow-fill naar een semi-fast-fill installatie.

Om de transitie naar duurzame mobiliteit voor kleinere gemeenten toch ook te kunnen ondersteunen, zal in 2015 voor besturen die maar 1 CNG-voertuig (kunnen) aankopen een premie ter waarde van ½ slow-fill worden uitgereikt, na de plaatsing van de installatie.

Eandis en Intergem hebben een goed toegankelijk aardgasnet uitgebouwd waardoor 97,54 % van de huishoudelijke klanten en de bedrijven kunnen aansluiten op het aardgasnet. Er is evenwel nog ruimte om de aansluitingsgraad, die 70,84 % bedraagt te verhogen. De lokale besturen kunnen daarbij een voorbeeldrol vervullen in hun eigen gebouwen.

In 2015 doet Eandis de lokale besturen een uniek aanbod voor de ombouw van de huidige stookinstallatie naar aardgas. Allereerst wordt advies aangeboden voor de ombouw, meer bepaald: analyse van de huidige installatie, de aansluitbaarheid op aardgas en een berekening van de mogelijke energiebesparing. Verder worden de gemeenten begeleid in het ombouwtraject en worden premies aangeboden als financiële ondersteuning:

- Gratis voorstudie voor aansluiting op het aardgasnet: tot 880 euro;
- Gratis aardgasaansluiting: tot 2 500 euro;
- Tussenkomst in de sanering van de stookolietank: tot 5 000 euro;
- Gratis voorontwerp van de stookplaats voor correcte dimensionering in het kader van de stookplaatsrenovatie: tot 5 000 euro;
- Gratis preventief onderhoudscontract voor uw stookplaats gedurende 2 jaar: tot 1 600 euro.

Deze actie geldt voor alle lokale besturen in het werkingsgebied van Eandis en waar Eandis verantwoordelijk is voor de aardgasnetten. De detailstudie en de projectuitvoering van de stookplaatsrenovatie gebeuren via begeleiding van de EDLB-diensten van Eandis (EDLB: Energiediensten voor Lokale Besturen).

In februari-maart 2015 ontving elk lokaal bestuur een schrijven van Eandis waarin de actie en de voorwaarden werden toegelicht.

### **REG-actie - Dakisolatie**

Tegen 2020 moeten alle daken van zowel woningen als huurwoningen, die vóór 1 januari 2006 aangesloten zijn op het elektriciteitsnet, geïsoleerd zijn. Deze nieuwe Vlaamse dakisolatienorm is in werking getreden sinds 1 januari 2015 en geldt voor alle zelfstandige woningen (studio,

eengezinswoning of appartement). Als minimumnorm wordt een R-waarde (warmteweerstand of het warmte-isolerend vermogen van een materiaal) voor dak- of zoldervloerisolatie van 0,75 m<sup>2</sup> K/W genomen.

Tussen 2015 en 2020 kunnen bij een woningonderzoek (bv. op vraag van een huurder) strafpunten worden toegekend als de woning niet aan de dakisolatienorm voldoet. De eigenaar krijgt de tijd om het dak te isoleren. Dit kan bij woningen met bijvoorbeeld een hellend dak ofwel door te isoleren aan de binnenzijde, het isoleren van de zoldervloer (als de zolder niet gebruikt wordt) of het isoleren aan de buitenzijde (het zogenaamde sarkingdak).

Vandaag wordt vastgesteld dat één op de drie woningen geen dakisolatie heeft. Nochtans geeft dit het hoogste rendement in het terugdringen van de warmteverliezen. Om de Europese doelstellingen in het kader van de terugdringing van de CO<sub>2</sub>-emissies tegen 2020 te behalen, moeten jaarlijks ongeveer 100 000 daken worden geïsoleerd. Naast die milieudoelstelling resulteert het thermisch isoleren van daken ook in lagere energiekosten, meer thermisch comfort en een gunstiger EPC (EnergiePrestatieCertificaat).

Wie investeert in dakisolatie kan steun krijgen van verschillende instanties, bijvoorbeeld:

- De overheid geeft een fiscaal voordeel van 30% van het factuurbedrag voor het plaatsen door een aannemer van dakisolatie of zoldervloerisolatie met een minimum Rd-waarde van 2,5 m<sup>2</sup> K/W in een woning die minimum 5 jaar in gebruik is.
- De netbeheerders geven een premie voor het plaatsen van dak- of zoldervloerisolatie voor bestaande woningen aangesloten op het elektriciteitsnet vóór 1 januari 2006.

### **Energiediensten Lokale Besturen**

Met de 'Energiediensten aan Lokale Besturen' (EDLB) versterkt Eandis de dienstverlening naar de bevoorrechte partners. Ze beogen een totaaloplossing met een snelle terugverdientermijn voor reële en substantiële energie-efficiëntie in gebouwen en openbare verlichting en een duurzame vloot. De kostenbesparingen die de investeringen opleveren, komen onmiddellijk toe aan de lokale besturen. Er is ook mogelijkheid tot derdepartijfinanciering.

Tot het dienstenpakket EDLB behoren onder meer:

- In het kader van een energie-efficiënt patrimonium: advies, studie en projectuitvoering van renovatie stookplaats, renovatie HVAC (heating, ventilation, airconditioning of cooling), relighting, hernieuwbare energie (PV-panelen, zonneboiler,...) verbeterde bouwschil (dak-, vloer- & muurisolatie en renovatie buitenschrijnwerk)...
- In het kader van een energie-efficiënte openbare verlichting: een quick scan, masterplan en uitvoering van de renovatie van de openbare verlichting.
- In het kader van een duurzame vloot: een mobiscan, een masterplan en de aankoopmogelijkheid voor elektrische fietsen, duurzame voertuigen (CNG, elektrisch, hybride) en de bijhorende laad- & vulinfrastructuur.

Tot einde juni 2014 liep een gratis actie voor een thema-audit verlichting in sporthallen en turnzalen. Een adviseur kwam ter plaatse om de situatie te bekijken en de wensen van de klant te capteren. In sporthallen bedraagt het aandeel van de verlichting ten opzichte van het totaal elektrisch verbruik doorgaans 70 %. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld meer dan 75 % van de binnenverlichting inefficiënt is en dat de gemiddelde ouderdom van de installaties 25 jaar bedraagt. Nieuwe verlichtingssystemen kunnen een energiebesparing tot 80 % opleveren. Op de

website van Eandis, onder de rubriek Lokaal bestuur, Energiediensten staan enkele voorbeeld filmpjes van concrete realisaties en hun besparing.

**Campagne 'Ga voor een 100 procent warm nest'**

Op 7 januari 2014 werd het startschot gegeven van de Vlaamse campagne 'Ga voor een 100 procent warm nest'. Deze campagne wil de Vlaming overtuigen van het nut van de combinatie van verschillende energiebesparende maatregelen. Het initiatief bevat ook een '4-punten-isolatie-test' waarmee iedereen kan uitzoeken hoe warm zijn woonst momenteel is, hoeveel er kan worden bespaard met extra ingrepen en welke premies er mogelijk zijn. De test is beschikbaar op de website van het Vlaams Energieagentschap: [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be).

## **Werkmaatschappij Eandis**

### **Organisatieschema**

Overeenkomstig de statutaire bepalingen moet Eandis het organisatieschema van haar diensten jaarlijks voorleggen aan de Raad van Bestuur van Intergem. Het dagelijks bestuur van Eandis berust bij het Managementcomité dat per 1 november 2014 bestond uit acht personen. Per 1 januari 2015 is dat zeven personen, door het beëindigen van de actieve loopbaan van de heren Frank Demeyer (directeur Personeels- en Organisatiebeheer) en Luc Desomer (directeur Public Affairs en Communicatie).

Het Managementcomité telt per 1 januari 2015 volgende personen:

- Walter Van den Bossche: CEO en voorzitter
- Jean Pierre Hollevoet: directeur Netbeheer
- Wim Den Roover: directeur Netuitbating
- Donald Vanbeveren: directeur Regulering en Strategie
- David Termont: directeur Financieel, Administratief en ICT-beheer
- Guy Cosyns: directeur Klantwerking
- Werner Verlinden: directeur Personeels- en Organisatiebeheer.

Einde 2014 heeft Eandis in totaal 4.170 medewerkers of 4.001,11 voltijds equivalenten.

### **Financiële rating**

Ratingbureau Moody's heeft einde 2014 beslist de rating van Eandis te wijzigen. De lange termijn rating A1 blijft behouden, maar de vooruitzichten ('outlook') worden van 'stabiel' op 'negatief' geplaatst. De onderliggende aanleiding en motivering voor deze wijziging houden nauw verband met de wijzigingen binnen het Eigen Vermogen van de distributienetbeheerders (exit Electrabel) en de parallel daarmee gepaard gaande verhoging van de schuldgraad.

### **Financieringsbehoefte**

Binnen het financieringsprogramma werd in april 2014 via Eandis opnieuw een EMTN-obligatie voor Europese institutionele investeerders uitgegeven. Het gaat om een bedrag van 550 miljoen euro met een looptijd van 15 jaar en een coupon van 2,875 %. De begeleidende banken waren Belfius Bank en HSBC. Er volgt een notering op Euronext Brussel.

Deze uitgifte kadert in het lopend EMTN-programma van Eandis. Het EMTN of 'Euro Medium Term Note'-programma is een raamovereenkomst waaronder gedurende een bepaalde periode (10 jaar) en tot een vooraf bepaald maximumbedrag (5 miljard euro) door Eandis obligatieleningen kunnen worden uitgegeven.

In oktober 2014 werd, mede in het kader van de financiering van de Electrabel-exit door het aantrekken van bijkomend vreemd vermogen, een dubbele private plaatsing (buiten het EMTN-programma om) gerealiseerd. Het ging om een totaalbedrag van 265 miljoen euro, uitgesplitst in twee schijven: 170 miljoen euro op een looptijd van 30 jaar met een coupon van 3,00 % en 95 miljoen euro op een looptijd van 20 jaar met een coupon van 2,60 %. Deze transactie werd

begeleid door ING. Deze schuldinstrumenten noteren op de open markt van de beurs van Frankfurt.

In ditzelfde kader werd op 27 november 2014 een EMTN-transactie van 400 miljoen euro gerealiseerd met een looptijd van 12 jaar, een coupon van 1,750 % en een spread ten opzichte van de midswaprente van 70 basispunten.

### **Memorandum verkiezingen Vlaams parlement 2014**

De Raad van Bestuur van Eandis heeft een 'memorandum verkiezingen 2014' goedgekeurd met daarin de prioritairere topics waarmee beleidsmakers de komende legislatuur zullen geconfronteerd worden in het kader van het 'distributienetbeheer in Vlaanderen'. Het betreft:

- De bevoegdheidsoverdracht van de distributienettarieven van het federale naar het Vlaamse niveau;
- De visie op het toekomstige distributienetbeheer in Vlaanderen met onder meer:
  - duidelijkheid over de principes van het distributienetbeheer (standstill inzake geografisch werkingsgebied, financiering, interne structuren, kerntakendebat,...)
  - tarifaire hervormingen met onder meer de toekomstige tariefstructuur, solidarisering van de openbardienstverplichtingen, marktconforme billijke vergoeding
  - organisatorische vereenvoudiging (interne fusie van de zeven distributienetbeheerders beheerd door Eandis tot één distributienetbeheerder).
- Vlaamse regelgeving op maat van technologische evoluties: lokale (hernieuwbare) opwekking en balancering van energie, slim distributienet, databeheer en telecommunicatie, warmtenetten, duurzame mobiliteit.
- Maatschappelijke solidariteit met aandacht voor de strijd tegen energiearmoede en 100 kWh gratis.
- Diverse aandachtspunten zoals: minder hinder, eenduidige REG-premies, administratieve en organisatorische vereenvoudiging.

### **Minder hinder**

Met een aantal nieuwe initiatieven wil Eandis bijdragen tot een betere dienstverlening en zo de lokale besturen en hun inwoners minder hinderen bij noodzakelijke infrastructuurwerken.

### **GIPOD - Generiek Informatieplatform Openbaar Domein**

Eind 2013 won Eandis een 'AGIV-award' voor haar bijdrage aan GIPOD (Generiek Informatieplatform Openbaar Domein), de centrale Vlaamse databank voor geplande werken op het openbaar domein. Als eerste nutsbedrijf integreerde Eandis een automatische koppeling tussen haar interne systemen en GIPOD.

### **RoSi Roadworks & Sidewalks**

Er is ook gestart met het project RoSi (Roadworks & Sidewalks), een platform voor put- en werfregistratie. Deze software zorgt op een eenvoudige maar efficiënte manier voor een verhoogd werftoezicht, specifiek gericht op nacontrole door toezichters van de werfkwiteit (voetpadcontrole) en verzekert een transparante communicatie en visibiliteit van werken voor en door aannemers, ook voor de lokale besturen.

### **Stroomonderbrekingen**

Op de website van Eandis ([www.eandis.be/stroomonderbrekingen](http://www.eandis.be/stroomonderbrekingen)) draait een nieuwe toepassing die de actuele toestand van stroomonderbrekingen visualiseert. De webpagina biedt een overzicht van zowel geplande als ongeplande stroomonderbrekingen in het werkingsgebied van Eandis.

Deze toepassing zet opnieuw een stap in de richting van minder hinder. Klanten kunnen anticiperen op geplande onderbrekingen of na een onverwachte panne eenvoudig checken hoe lang bijvoorbeeld de ijskast buiten werking is geweest. De tool geeft het begin en het einde van een onderbreking aan.

### **Synductis**

Synductis cvba, dat einde 2012 mee op initiatief van Eandis werd opgericht, brengt de energiedistributie samen met een aantal nutsbedrijven uit de water- en telecomsectoren. Die structurele samenwerking tussen nutsmaatschappijen moet actief bijdragen aan het minder-hinderbeleid, naast een verdere kostenbeheersing voor de lokale besturen en hun burgers.

Op 21 januari 2015 is Belgacom nv., optredend onder de naam Proximus, eveneens toetreden tot Synductis. Dankzij de toetreding van de eerste telecomoperator groeit het werkingsgebied van Synductis. Het samenwerkingsverband kan nu werken coördineren op 76 % van het Vlaamse grondgebied en bevordert de vlotte samenwerking met steden en gemeenten bij infrastructuurwerken. Hoe efficiënter en eenvoudiger die verlopen, hoe beter voor de buurt en de klanten.

### **Ombudsdienst wordt Klachtencommissie Eandis**

De Ombudsdienst van Eandis heet voortaan 'Klachtencommissie Eandis'. De wetgeving stelt immers dat niet-erkende ombudsdiensten voortaan niet langer de benaming 'ombudsdienst' mogen gebruiken. De naamsverandering op alle communicatiedragers moest rond zijn tegen 1 januari 2015. Aan de werking van de Klachtencommissie Eandis verandert niets.

### **Nieuwe website Eandis**

Sinds begin 2015 is de website van Eandis vernieuwd. Opzet van de vernieuwing was zoveel mogelijk contacten met klanten en partners via de website en andere digitale kanalen te laten verlopen. Dat lukt alleen als de lezer op een gebruiksvriendelijke wijze via de site wordt bediend.

De site is logisch opgebouwd, op basis van een eenvoudige structuur met korte, heldere en duidelijke teksten, knoppen en paginanamen. De site zal verder worden opgebouwd met filmpjes waarin wordt uitgelegd hoe de klant informatie moet doorgeven. Het filmpje 'aansluiting aanvragen' is al beschikbaar.

De pagina's die door onze klanten het vaakst worden bezocht, zijn het meest prominent aanwezig op de homepage. Bij bepaalde items krijg je leessuggesties mee, bijvoorbeeld artikels uit het Eandismagazine. Op die manier krijgt de lezer extra achtergrondinformatie mee. De site is bruikbaar voor iedereen, ook voor personen met een handicap. Wie de site bezoekt met smartphone of tablet wordt vlot bediend. Alle schermen passen zich meteen aan het scherm van het mobiele toestel aan.

## **EVA-project**

### **71 oplaadeilanden**

Dankzij de EVA proeftuin (Elektrische Voertuigen in Actie) is het mogelijk om op het openbaar domein, binnen het werkingsgebied van Eandis, elektrisch op te laden binnen een straal van 20 km of 20 minuten rijden. Op elk oplaadeiland kunnen 2 auto's en 6 fietsen tegelijk opladen. Op 15 mei 2014 mocht Antwerpen officieel de stekker in het eenenzeventigste EVA-oplaadeiland steken ter hoogte van de Rijnkaai, vlak bij het MAS, Museum Aan de Stroom.

### **Testvloot voor lokale besturen**

Eandis startte binnen het EVA-project met 24 eigen voertuigen een uitleenprogramma voor steden en gemeenten. Ook na afsluiting van het EVA-project stelt Eandis deze vloot elektrische auto's, lichte bestelwagens en scooters verder ter beschikking. In de toekomst zal de uitleentermijn van deze voertuigen 3 weken bedragen in plaats van 3 maanden. Op deze manier wensen we alle lokale besturen en hun entiteiten de kans te geven om kosteloos ervaring te verwerven met elektrisch rijden. Gezien de ruime belangstelling worden de wagens toegewezen volgens een beurtrol in functie van de vraag. Geïnteresseerde besturen kunnen zich wenden tot hun lokale relatiebeheerder.

### **Project afronden**

Na drie jaar stopte het project EVA eind 2014 zoals afgesproken. In december presenteerde Eandis in Brussel op het European Electric Vehicle Congress de eindbeschouwingen. EVA kan op een mooi parcours terugkijken. Eandis wou vooral een voortrekkersrol spelen om te faciliteren en een platform te bieden voor vernieuwend onderzoek. Verschillende bedrijven en onderzoekscentra maakten ervan gebruik.

De opgebouwde ervaring houdt Eandis in huis. Meer nog, het verruimt deze met een nieuw EDLB-aanbod rond duurzame mobiliteit. Daarmee wil Eandis lokale besturen ondersteunen in de vergroening van hun wagenpark. Rijden op elektriciteit en aardgas dus. Meer over het aanbod 'Duurzame mobiliteit' van Eandis leest u elders in dit verslag.

Daarnaast neemt Eandis eveneens deel aan het publiek-private initiatief Evora dat zich toelegt op het creëren van een netwerk van laadpalen en werkt rond de interoperabiliteit van laadpalen.

### **Spitsdagen voor het onderwijs**

Jaarlijks nodigt Eandis technische leerkrachten uit het secundair onderwijs uit op de Spitsdagen. De achtste editie vond plaats in februari 2014 in de Eandis-opleidingscentra in Melle en Mechelen. Tijdens deze editie werd vooral het centrale informaticasysteem voor de meting en actieve sturing van de distributienetten (DMS) onder de aandacht gebracht.

### **Huis-aan-huisblad**

Het Eandismagazine kwam in februari, juni en september 2014 alweer in meer dan 2,5 miljoen brievenbussen terecht. Naast meterstanden doorgeven, premie-aanvragen, aansluiten op aardgas, spouwmuurisolatie en nieuwe verwarmingstechnologieën kregen ook thema's als 'Hoe energiezuinig verbouwen?' en 'Minder hinder bij werken' ruime aandacht. Marktonderzoek toont aan dat dit magazine duidelijk in de smaak valt en antwoorden geeft op vragen die bij de mensen leven.



## **Verslag Corporate Governance Comité**

Het Corporate Governance Comité (CGC) stond in 2014 in voor een aantal onderzoeksactiviteiten waarover het verslag uitbracht aan de Raad van Bestuur.

### **Controle op 'onafhankelijkheid'**

Het Corporate Governance Comité verleende op 3 december 2014 naar aanleiding van de voordracht van een nieuw lid in het Managementcomité van Eandis positief advies, na onderzoek van de wettelijke vereisten op het gebied van de onafhankelijkheid.

### **Toezicht op naleving van wetgeving**

Het CGC analyseert de nieuwe regelgeving met gebeurlijke weerslag op de werking van de distributienetbeheerder of van de werkmaatschappij Eandis. Naar aanleiding van het nieuwe decreet omtrent de aansprakelijkheid van de netbeheerders inzake de uitvoeringstermijnen voor aansluitingen en langdurige onderbrekingen ondersteunt het CGC de genomen maatregelen om laattijdige aansluitingen en langdurige onderbrekingen te verminderen. Mogelijke preventie-maatregelen zijn de versnelde aanvraag van vergunningen, de proactieve opvolging van nieuwe aansluitingen bij netuitbreidingen en de snellere voeding van installaties van de gebruiker en de snellere inschakeling van elektroceengroepen. Voorts drukte het CGC zijn bezorgdheid uit over de effecten op de inkomsten van de aandeelhouders van de distributienetbeheerders, wanneer de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden onderworpen worden aan de vennootschapsbelasting die in de plaats komt van de huidige rechtspersonenbelasting.

### **Onderzoek van de rekeningen en betrouwbaarheid van financiële informatie**

Op basis van het financieel verslag opgesteld voor het jaar 2013 onderzocht het CGC een aantal bijzondere financiële basisgegevens, de verschillende posten van de activa en passiva en de samenstellende elementen van de resultatenrekening van het boekjaar 2013. Dit nazicht liet toe om de kwaliteit van de toegepaste boekhoudingsprocedures en van de interne controle te evalueren. Het CGC oordeelde dat de jaarrekening 2013 een juist beeld gaf van het patrimonium, de financiële toestand en de resultaten van de vennootschap op 31 december 2013. Er was bijzondere aandacht voor de financieringsgraad van het eigen en het vreemd vermogen en van de financieringsbehoefte, alsook voor de principes van de 'cashpool', de berekening van de interesten op rekening-courant, de rapportering van de verkoopadministratie en de verschillende evoluties ten opzichte van vorige boekjaren.

Ook de balans en resultatenrekening per 31 oktober 2014 werden onderzocht, waarna het Comité oordeelde dat er voldoende middelen waren om aan de aandeelhouders een voorschot op dividend toe te kennen dat overeenstemt met het bedrag dat aan elke gemeente al werd meegedeeld in het kader van de opmaak van haar begroting 2014.

### **Controle van het budget**

De reële investeringscijfers 2013 en deze van het voorheen door de CREG aanvaarde budget werden vergeleken.

Voor de activiteit elektriciteit lagen de reële nettocijfers na financiële tussenkomsten onder deze van het budget 2013.

Voor de activiteit gas werd heel wat minder geïnvesteerd dan voorzien.

### **Opvolging van de auditwerkzaamheden**

In uitvoering van de auditplanning onderzocht het CGC meerdere auditrapporten. Per audit werd kennis genomen van de scope, de bevindingen, de besluiten, de maturiteitsbepalingen, de eindevaluaties en de maatregelen ter correctie of verbetering van de proceswerking.

Zo werd gerapporteerd over de procesaudits 'beheren van aankopen', 'beheren van het menselijk kapitaal', 'beheren van de bedrijfsstrategie', 'beheren van het exploiteren van de netten', en over de proces-audit 'beheren van klantenservice, marketing en klantencontacten'. Ook de audits 'rapportering van slopingen 2013', 'SAP-toegangen', 'materiaalbestellingen door toezichters en lokale bestelbons' kwamen aan bod. Het Comité onderschreef de maatregelen met betrekking tot de kritisch of te corrigeren punten die eveneens door het Auditcomité van Eandis werden goedgekeurd. Het CGC formuleerde eenzelfde advies voor de uitgevoerde thema-audits en nam er akte van dat het ISO-certificaat voor het proces 'werken aan aansluitingen' behouden bleef.

Voorts werd de audit met betrekking tot 63 gunningsdossiers die in de periode maart 2013 – maart 2014 door de Raad van Bestuur van Eandis werden goedgekeurd, nagezien in het licht van de toepassing van de specifieke bijzondere volmacht inzake de delegatie van de overheidsopdrachten die jaarlijks door de algemene vergadering van Intergem aan Eandis verleend wordt.

Het CGC nam kennis van het rapport van de bedrijfsrevisor EY inzake de beoordeling van de organisatie en de werking van de Interne Audit-afdeling van Eandis. Dit rapport werd opgemaakt volgens de internationale auditnorm ISA 610. EY concludeerde dat de Interne Audit van Eandis globaal gezien conform de IIA-normen werkt en dat het, indien wenselijk, gebruik kan maken van de interne auditwerkzaamheden.

Het CGC kon ook vaststellen dat de auditplanning voor het werkingsjaar 2015 niet alleen rekening houdt met de meerjarenplanning voor procesaudits, maar ook met het bestaan van een aantal 'vaste auditopdrachten' (bv. slopingen, projecten datakwaliteit, veiligheid, ISO, ...) en de risico-inschattingen die door de bedrijfsproceseigenaars en de directie in het kader van integraal Risicobeheer worden gemaakt.

### **Werking Klachtencommissie**

Het CGC nam akte van het jaarrapport van de Klachtencommissie van Eandis over het werkingsjaar 2014. Het aantal eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten is gedaald. Het CGC verstreekte positief advies in verband met de aanbevelingen en/of verbeteringsvoorstellen die door de Klachtencommissie op basis van haar analyse aan de betrokken diensten werden overgemaakt. Die hadden betrekking op onder meer het vermijden van problemen bij meterwisselingen, het proactief kennis nemen van bouwplannen voor appartementsgebouwen, de overkoppingswerken en het vakkundig herstel van voetpaden.

Het Comité bespreekt en analyseert ook op regelmatige tijdstippen de diverse bedrijfsindicatoren die een evolutief beeld geven over de kernactiviteiten, zoals de investerings- en exploitatiewerken, de werken aan aansluitingen, de opvolging van defecten openbare verlichting, de energieleveringen, e.d., en adviseert waar nodig ook over de te nemen corrigerende en preventieve maatregelen ter verbetering van de resultaten. Ook de evoluties binnen de activiteitsdomeinen van klantwerken worden opgevolgd, zoals deze in verband met het aantal toegangspunten, de werking en de kwaliteit van de klantenkantoren, de dienstverlening voor de leveringen

in de rol van sociale leverancier, de werking met budgetmeters, de opvolging van de LAC-dossiers, en het gedrag van de klanten die gebruik maken van budgetmeterkaarten.

