



Vlaamse Regulator van de
Elektriciteits- en Gasmarkt

Resultaten bevraging belanghebbenden VREG

juli 2011

1.1 Situatieschets

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) wil zijn organisatie en werking steeds **versterken** om zo te verzekeren dat zijn kerntaken op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier worden uitgevoerd.

In dat kader stellen wij regelmatig onze **dienstverlening en activiteiten in vraag**:

- doen we de juiste zaken?
- doen we dat op de juiste manier?
- doen we alles wat we moeten doen? of moeten we meer of minder doen?
- bereiken we daarmee wat we willen bereiken?

Waar nodig willen we immers **verbeteracties** uitvoeren om zo onze werking en dienstverlening te verbeteren.

Omdat wij geloven in een open communicatie en dialoog willen we ook de mening van onze belanghebbenden hierover kennen. Daarom organiseerden we op 21 juni 2011 een **online discussiesessie** met onze belanghebbenden: energieleveranciers, producenten, netbeheerders, belangenverenigingen van afnemers, politiek,...

We werden bij deze oefening ondersteund door het team belanghebbendenmanagement van AgO, het Agentschap voor Overheidspersoneel van de Vlaamse Overheid en de leverancier van de gebruikte toepassing, Synthetron.

Van de 81 aangeschreven belanghebbenden hebben in totaal 51 personen actief deelgenomen aan de discussiesessie: 18 vertegenwoordigers van leveranciers en producenten, 9 vertegenwoordigers van de netbeheerders, 4 Vlaamse parlementsleden en 20 vertegenwoordigers van belangenverenigingen van energieafnemers.

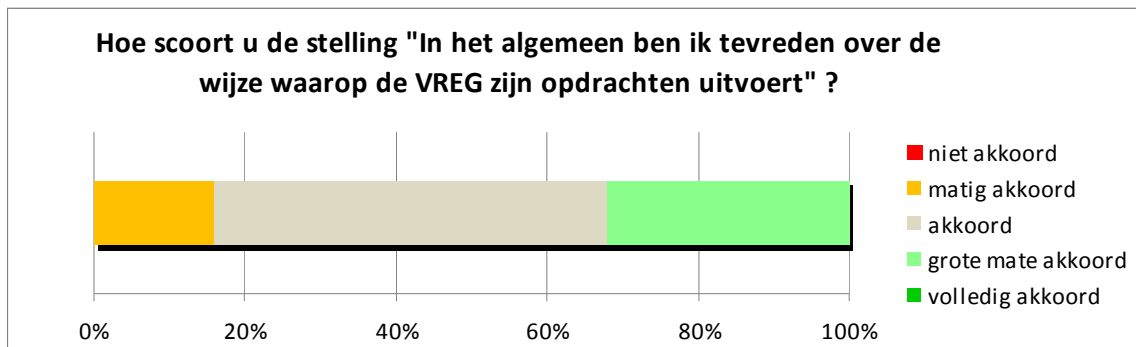
Tijdens deze online sessie gaven de deelnemers scores aan bepaalde stellingen en discussieerden zij anoniem mee op basis van een aantal open vragen en stellingen. De resultaten van deze discussiesessie, met name de scores en de stellingen die tijdens deze sessie een breed draagvlak kregen, de zogenaamde "synthetrons", worden hieronder toegelicht.

1.2 Opdrachten van de VREG goed gekend

Het opdrachtenpakket van de VREG is goed gekend bij de belanghebbenden: **reguleren, informeren, controleren en bewaken van de marktwerking**, bijdragen tot een goede werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt, definiëren en ondersteunen van een vlotte marktwerking met respect voor alle marktpartijen en ervoor zorgen dat de markten voor elektriciteit en aardgas in Vlaanderen correct werken (vrijheid van keuze voor de consument, transparantie, concurrentievoorwaarden, level playing field,...).

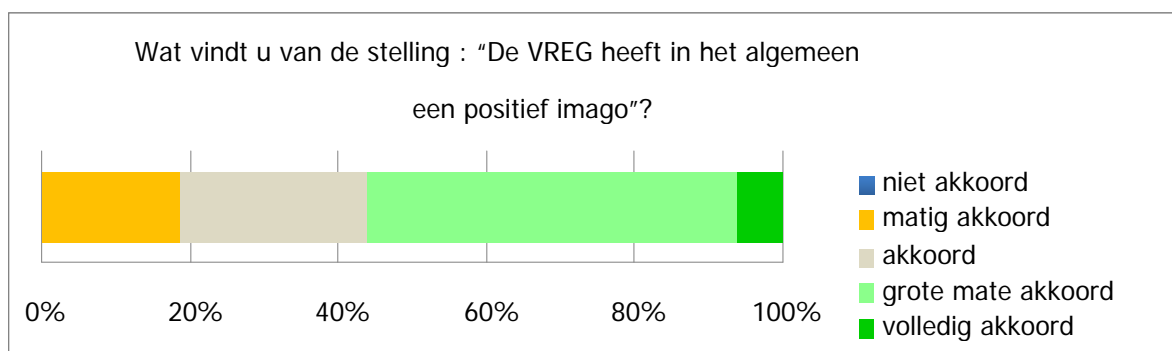
Er is verdeeldheid over de wenselijkheid dat de VREG **operationele taken** opneemt zoals het toekennen van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten of het aanbieden van een leveranciersvergelijkingstool.

84% van de belanghebbenden zijn tevreden over de manier waarop de VREG zijn opdrachten uitvoert (52% akkoord en 32% grote mate akkoord). De overige **16%** is maar **matig tevreden**.



1.2 Imago van de VREG is positief: professioneel, bereikbaar, open en integer

81% van de deelnemers meent dat de VREG een **positief imago** heeft (25% akkoord, 50% grote mate akkoord, 6% volledig akkoord). 19% is van mening dat dit maar **matig** het geval is.



Waarden die geassocieerd worden met de VREG zijn:

- professioneel
- bereikbaar
- open
- integer

1.3 Sterke punten van de VREG: de informatieverlening wordt sterk geapprecieerd

De **informatieverlening** door de VREG via de (vernieuwde) website en nieuwsbrief worden zeer duidelijk gezien als een sterk punt van de VREG. Men meent dat de VREG voldoende, relevante, begrijpbare en goed toegankelijke en praktische informatie aanbiedt. Er is een beperkte controverse of de VREG nu al dan niet meer communicatie moet voeren naar sociaal zwakkeren.

Over het algemeen is men ook tevreden over de **dialogoog** tussen de VREG en zijn belanghebbenden. Maar meer en regelmatigere overleg zou mogen. Vooral de belangenorganisaties van afnemers vragen hierom. Een aanbeveling met een groot draagvlak onder de belanghebbenden van de VREG is dat de onafhankelijkheid van de VREG het overleg met de marktpartijen en belanghebbenden niet in de weg mag staan.

De **kennis** van de VREG wordt over het algemeen positief beoordeeld. Door een minderheid (vooral uit netbeheerderskant) wordt deze evenwel als niet voldoende omschreven.

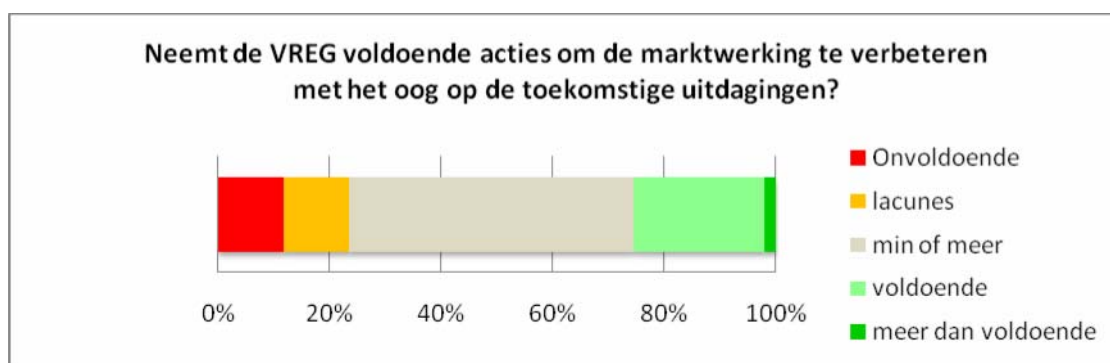
1.4 Verbeterpunten voor de VREG: duidelijkere positionering en profilering

Uit de input van de belanghebbenden blijkt dat de VREG zijn positie nog duidelijker zou moeten aflijnen en zich duidelijker zou moeten profileren:

- De VREG moet volgens zijn belanghebbenden **onafhankelijk** blijven optreden ten aanzien van de politiek, kabinet en administratie. Een toekomstige uitdaging wordt gezien in het onafhankelijk blijven ten aanzien van het nieuwe Vlaamse energiebedrijf.
- Er is momenteel een onduidelijke aflijning van taken ten opzichte van de minister, het departement Leefmilieu Natuur en Energie van de Vlaamse Overheid en het Vlaams Energieagentschap (VEA) op het vlak van **beleidsvoorbereiding**. De VREG heeft volgens zijn belanghebbenden geen rol op te nemen inzake beleidsvoorbereiding, hij moet daarentegen wel input (advies) kunnen geven vanuit zijn ervaring en kennis aan de beleidsvoorbereiders.
- De belanghebbenden verwachten van de VREG dat hij **duidelijkere standpunten** zou innemen. Sommigen menen dat de VREG te snel zijn "paraplu opendoet" (wegens niet-bevoegd, geen mandaat, ...) of dat het soms niet duidelijk is of de VREG zelf een beslissing kan nemen of deze beslissing genomen moet worden door een hogere overheid. Er wordt aanbevolen om voldoende onafhankelijk te zijn en te durven ingaan tegen de politiek. Controverse is er dan weer over het feit of de VREG nu al dan niet voldoende sanctionerend optreedt tegen de marktpartijen. Netbeheerders vinden meer dan de andere partijen dat dit het geval is.
- Ook de complexe **bevoegdheidsverdeling** inzake energie (en tussen de VREG en CREG) maakt dat de VREG zich een duidelijkere plaats moet zoeken in het landschap. In deze context wordt ook duidelijk gepleit voor een betere samenwerking tussen regulatoren.

1.5 Toekomstige verwachtingen van de VREG

De deelnemers zijn **verdeeld** over de vraag of de VREG **voldoende acties** neemt om de marktwerking te verbeteren met het oog op de toekomstige uitdagingen in de elektriciteits- en gasector: 12% meent dat er onvoldoende acties worden ondernomen, 12% ziet lacunes, 51% meent dat er min of meer voldoende acties zijn genomen, 24% stelt dat er voldoende acties zijn genomen en 2% ziet meer dan voldoende acties.



Concrete dossiers waarin men naar de toekomst toe verdere acties van de VREG wenst zijn:

- De VREG wordt aangeraden om de toekomst goed voor te bereiden. De komst van slimme netten en slimme meters, nieuwe spelers, andere productietechnologieën, veranderende gezinssamenstelling, grensoverschrijdende aankopen,... Al deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de markt sterk zal wijzigen. De VREG moet zorgen dat het **marktmodel** actueel blijft. Specifiek wordt gevraagd om de netbeheerders aan te zetten tot een daadwerkelijk klantgerichte en werkende markt.

- De vertegenwoordigers van producenten, leveranciers en belangenorganisaties van afnemers pleiten voor verdere regulering van de **netinfrastructuur en het netgebeuren**. Er wordt met name meer controle gevraagd op de investeringsplannen en de aansluitingsvoorwaarden op het net.
- Er wordt gepleit voor een ruimere visie en ruimer debat over **slimme netten en meters**. Aan de VREG wordt gevraagd om zelf meer informatie aan te leveren voor het debat en de kostenbatenanalyse. Er moet meer duidelijkheid geboden worden over de kosten en baten en de resultaten die men wil bereiken met de invoering van slimme meters. Er wordt opgemerkt dat niet iedereen een slimme meter moet hebben, maar de vertegenwoordigers van de leveranciers zijn het hier niet mee eens.
- Tenslotte is er ook een duidelijke verwachting naar de VREG toe inzake het **ondersteuningsmechanisme voor investeringen in hernieuwbare energie**. Van de VREG wordt verwacht dat hij naar de toekomst toe mee zoekt naar een stabiel en betaalbaar ondersteuningsmechanisme.

1.6 Acties

De deelnemers vonden de strategische online discussie een goed initiatief. Het is nu echter zaak voor de VREG om een antwoord te bieden op de verbeterpunten en aanbevelingen van de belanghebbenden zoals geformuleerd tijdens de discussiesessie. Tijdens de komende weken zullen we intern de nodige discussies voeren over de acties die we gaan ondernemen in reactie op de meningen en reacties. Daarover zal in het najaar van 2011 worden gecommuniceerd.

Bijlage 2: Top Synthetrons

De "top synthetrons", de stellingen waarover een groot deel van de deelnemers zich heeft uitgesproken en met het hoogste draagvlak (draagvlak > 90% is "top", draagvlak >70% is "hoog" en draagvlak >50% is "medium") waren:

Wat is volgens jullie de hoofdpdracht van de VREG?

- reguleren, informeren, controleren, marktwerking bewaken (hoog)
- Bijdragen tot een goede werking van de Vlaamse gas- en elektriciteitsmarkt (hoog)
- Het definiëren en ondersteunen van een vlotte marktwerking met respect voor alle marktpartijen (medium)
- Ervoor zorgen en erop toezien dat de markten voor elektriciteit en aardgas in Vlaanderen correct werken (vrijheid van keuze voor de klant, transparantie, concurrentievoorwaarden, level playing field, ...) (medium)

Kan u ons vertellen: Wat doen we als VREG goed? Wat zijn onze sterke punten?

- De website is een zeer nuttige tool - houden zo ! (top)
- Vernieuwde website is prima (top)
- Akkoord dat website en nieuwsbrief in orde zijn (top)
- VREG is zeer sterk op communicatie; zeer goede website, zeker na restyling (hoog)
- Prima website (hoog)
- De VREG biedt voldoende, relevante, begrijpbare, goed toegankelijke en praktische informatie over de elektriciteits- en gasmarkt (via website, nieuwsbrief,...) (medium)

Neemt de VREG voldoende acties om de marktwerking te verbeteren met het oog op de toekomstige uitdagingen?

- Toekomst: evaluatie/aanbevelingen van een betaalbaar subsidiemechanisme voor de investeringen in hernieuwbare energie (medium)
- Lacunes: Marktwerking kan in dit land niet los gezien worden van de mank lopende verdeling van bevoegdheden tussen federaal en regionaal; van de rol en bevoegdheden van de CREG; enz. (medium)
- Toekomst: onafhankelijk blijven tov Vlaams Energiebedrijf en de (tot op heden vage) opdrachten (medium)

Wat is uw belangrijkste advies aan de VREG?

- Onafhankelijkheid mag overleg met operatoren en stakeholders niet in de weg staan (hoog)
- Probeer als regulator zo objectief en transparant mogelijk de energiemarktwerking te verbeteren (medium)

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