

**ACTIEPUNTEN IN HET BELEID EN DE STRATEGIE VOOR HET JAAR 2025,
OPGESTELD IN HET KADER VAN ARTIKEL 432 VAN HET DECREET OVER HET LOKAAL BESTUUR**

In deze nota worden de beleidslijnen en voorgenomen strategie voor het jaar 2025 voor zowel de opdrachthoudende vereniging Fluvius Midden-Vlaanderen als haar werkmaatschappij Fluvius System Operator voorgesteld.

Governance

Hertekening landschap distributienetbeheer vanaf 1 januari 2025

Tegen 1 januari 2025 moet elke stad of gemeente voor de distributie van elektriciteit en aardgas aangesloten zijn bij eenzelfde distributienetbeheerder. Het werkingsgebied van die netbeheerder dient ook een geografisch aaneengesloten gebied te vormen en minstens 200.000 aangesloten afnemers te hebben. Door de bestuursorganen van alle opdrachthoudende verenigingen die erkend zijn als distributienetbeheerder in Vlaanderen werden tijdig de nodige beslissingen genomen om op 1 januari 2025 aan voornoemde voorwaarden, voorzien in het Energiedecreet, te voldoen.

In 2024 werk(t)en we verder aan de implementatie van de besliste structuurwijzigingen, opdat met ingang van 1 januari 2025 alle nodige aanpassingen succesvol zijn doorgevoerd. Zo zullen het toegelaten inkomen en de tarieven 2025 in het najaar van 2024 berekend worden conform de nieuwe structuur en zullen ook de operationele en investeringsbudgetten 2025, rekening houdend met de nieuwe structuur, aan de bestuursorganen worden voorgelegd.

Vernieuwing bestuursorganen

Na de gemeenteraadsverkiezingen van 13 oktober 2024 en de daaropvolgende vernieuwing van de gemeenteraden en colleges van burgemeester en schepenen worden in het voorjaar van 2025, zoals het decreet over het lokaal bestuur en de statuten dit voorschrijven, ook de bestuursorganen van Fluvius Midden-Vlaanderen vernieuwd. Deze vernieuwing geldt zowel voor de Regionale Bestuurscomités (RBC) waarin elke gemeente vertegenwoordigd is, als voor de Raad van Bestuur van Fluvius Midden-Vlaanderen.

Voor alle mandatarissen die een mandaat in de bestuursorganen zullen opnemen, voorziet Fluvius Midden-Vlaanderen in een uitgebreide kennismaking met een introductie tot alle aspecten van de energiesector en het distributienetbeheer.

Na de installatie van de bestuursorganen van Fluvius Midden-Vlaanderen zelf, zal in de schoot van de Raad van Bestuur ook over de afvaardiging van Fluvius Midden-Vlaanderen naar de Raad van Bestuur van de werkmaatschappij Fluvius System Operator worden beslist.

Strategische visie

Regulering en stakeholdermanagement

We onderhouden en versterken onze relatie met de regulatoren en de overheden door het opvolgen van wet- en regelgeving die van invloed zijn op de activiteiten van Fluvius. In 2025 zal bijzondere aandacht besteed worden aan het opbouwen van een goede relatie met het nieuwe Vlaams Parlement en de nieuwe Vlaamse Regering.

De compliance van reguleringsdossiers van Fluvius moet worden opgevolgd, waaronder het besluit van de Vlaamse Regering over de gemeentelijke sanering, de implementatie van flexibiliteit en een nieuw Technisch Reglement voor Distributie van Elektriciteit.

Naast het Vlaamse niveau onderhouden we ook een constructieve dialoog met Europese instanties en organisaties, zoals CEDEC, E.DSO en EU DSO Entity.

Gezien onze maatschappelijke rol wordt stakeholdermanagement altijd maar belangrijker. We blijven dan ook inzetten op het creëren van draagvlak voor de visie en het beleid van Fluvius bij onze stakeholders.

Samenwerking met belangenverenigingen

Fluvius vindt het belangrijk om een goede relatie te onderhouden met belangenverenigingen. Zij geven belangrijke input over de klantbehoeften, de energietransitie en klimaatadaptatie, essentieel voor onze investeringsplannen. Bij het overleg met de belangenverenigingen houden we specifiek aandacht voor het openbare domein en de omgeving.

In het bijzonder wil Fluvius een uitstekende samenwerking met de VVSG realiseren. We zullen daarbij een coördinerende en leidende rol opnemen in het kennisnetwerk openbare verlichting met als doel om kennis uit te wisselen en de betrokkenheid te verhogen van steden en gemeenten omtrent openbare verlichting. In 2024 en 2025 ligt het accent op beleidsvorming door lokale besturen.

Daarnaast is ook een samenwerking met de streekontwikkelingsintercommunales cruciaal. Fluvius wil deze dan ook intensiveren door de coördinatie en opstart participatie van Fluvius aan het burgemeestersoverleg.

Strategie en innovatie

Onder strategie en innovatie vallen volgende activiteiten:

- Het coördineren van de strategie-activiteiten, waaronder het vorm geven aan de rol van Fluvius in de energietransitie en klimaatadaptatie, instaan voor visievorming binnen strategische dossiers, beheren van de lange termijn indicatoren en bijsturen van de strategie en de engagements in functie van de wijzigende uitdagingen en opportuniteiten.
- Het coördineren van de business development-activiteiten van Fluvius, waaronder het transparant maken van de ecosysteem en de transitie-uitdagingen, kwantificeren en verankeren van de strategie-uitdagingen in assumpties en scenario's, het analyseren van de opportuniteiten van nieuwe innovatieve methoden en technologieën en het vormgeven van het kader voor innovatie.
- Het trekken van innovatieve projecten ter ondersteuning van een actieve rol van de klant in de energietransitie, zoals its-E, Energiegrip en flex-marktplatform.

Architectuur en Bedrijfstransformatie

De meerjarenroadmap van Fluvius, die de doelstellingen en prioriteiten voor de komende jaren uitzet, en het opmaken van meerjarenbudgetten die de financiële haalbaarheid en duurzaamheid van de roadmap moeten waarborgen, worden voorbereid en geïmplementeerd.

Daarbij wordt er gebruik gemaakt van een modulaire architectuur, die de modulariteit en flexibiliteit van processen en systemen bevordert. We introduceren ook een productgerichte werking die de samenwerking en efficiëntie van de teams verhoogt.

We realiseren deze roadmap door middel van projecten die de innovatie en digitalisering van de processen en diensten van Fluvius stimuleren, en die bijdragen aan de realisatie van de maatschappelijke uitdagingen zoals de energietransitie en klimaatadaptatie. Daarbij wordt de ontwikkeling en implementatie van nieuwe digitale oplossingen gestimuleerd, zoals een centraal lichtbeheerssysteem voor interactieve verledning en het Fluvius Data Platform, dat data uit verschillende bronnen verzamelt en analyseert om de netwerken efficiënter te beheren en te optimaliseren.

Informatiebeveiliging en risicobeheer

De informatiebeveiliging van Fluvius wordt verder verfijnd door de voorbereiding van de NIS2- en CER-richtlijn en de netwerkcode, die de Europese eisen voor de cyberveiligheid van de elektriciteitsnetten vastleggen, door het opleiden van de medewerkers in de beheersmaatregelen van de internationale norm ISO 27002 en door het verhogen van de communicatie en het bewustzijn over de privacywetgeving en de bescherming van de persoonsgegevens.

Verder versterken we het risicobeheer van Fluvius, die de verbreding van het operationeel risicobeheer voor het assetbeheer aanbeveelt. Het risicobeheer wordt ook verder versterkt door het uitrollen van de business continuity plannen, die de continuïteit van de kritische processen en diensten van Fluvius moeten garanderen in geval van een crisis of een verstoring.

Energietransitie en klimaatdoelstellingen

Investeringsplan netten en - databeheer

De distributienetbeheerders en de werkmaatschappij Fluvius hebben een centrale rol in de energietransitie en klimaatadaptatie. Daarom het is het belangrijk om de netwerken voor morgen te realiseren en klaar te zijn voor de uitdagingen.

Fluvius heeft een investeringsplan netten 2024-2033 uitgewerkt. Na de goedkeuring ervan door de VREG wordt overgegaan tot een uitwerking op basis van een programma-management verantwoordelijkheid (scope, knelpunten, risico's, maandelijkse governance op tactisch en strategisch niveau). Als gevolg van de goedkeuring van verzameldecreet VI dient er in 2024 geen investeringsplan te worden opgeleverd. Vanaf 2025 moet tweemaaljaarlijks een investeringsplan en databeheersplan worden opgeleverd.

Data, zoals de digitale meterdata, worden steeds belangrijker. Fluvius zal een investeringsplan databeheer uitwerken met voldoende aandacht voor digitalisering (2025) en met een vertaling van de noden van de transitie in de roadmap Databeheer om zo nieuwe diensten en services (vb. flex, energiedelen, submetering, ...) te introduceren in de marktwerking.

Finaal maakt Fluvius een plan voor de elektrificatie van de industrie om de impact op de investeringsplannen netten in kaart te brengen. Dit in samenspraak met overheid, industriële federaties, streekintercommunales. Via het initiatief EnergieGRIP loopt in 2024 in co-creatie met Elia, Fluxys en Athumi een haalbaarheidsstudie en een proefproject om samen de plannen voor elektrificatie in de industrie naar de toekomst toe te capteren.

Energietransitie

Fluvius zal verder mee in kaart brengen en aanzet geven tot het wegwerken van obstakels rond de energietransitie (technisch, beleid ...), zowel maatschappelijk als individueel bij klanten. Daarbij wordt het optimaliseren van aansluitingsvormen bekeken, worden alternatieven voor netvergoeding (vb. Time of Use vervolgstudie tegen eind 2024) uitgewerkt en optimaliseren we de periodieke en niet-periodieke tarieven. We geven vanuit onze expertise en inbreng in de diverse governance organen (stuurgroepen, Synergrid, ...) mee vorm aan de visie en roadmap voor de deelname van onze klanten aan de markt en het inzetten van flexibiliteit in het kader van netbeheer.

Omdat het wegwerken van deze obstakels niet evident zijn, zal Fluvius cases uitwerken hoe het bedrijf een voorbeeldrol kan opnemen en waarmee we de aanpak maximaal realiseren voor een breed publiek en we ons positief kunnen positioneren. Dit is in lijn met onze ambitie inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), CO₂-reductie bij mobiliteit, enz.

Fluvius zal het draagvlak voor energietransitie verhogen en aanwezig zijn op diverse fora in de sector, via toelichtingen voor middenveldorganisaties en werkgeverorganisaties. Fluvius zal daarbij actief participeren in de relatie met Elia, Synergrid, regionale, nationale en internationale fora.

Klimaatadaptatie

Fluvius werkt een lange termijn planning uit voor de klimaatadaptatie, verder dan enkel de investeringen in de rioleringsinfrastructuur. Er komt meer aandacht voor samenwerking/afspraken met de lokale besturen wat betreft (inrichting van) het openbaar domein, handhavingstrajecten én digitalisering volgens de visie van MVO. Er wordt daarbij ook gekeken naar de impact van de klimaatadaptatie (meer wateroverlast en hogere temperaturen) op onze kerninfrastructuur ('Net resilience').

Netbeheer

In 2024 ligt de focus inzake netbeheer op het voorzien in de nodige randvoorwaarden zodat we onze netten verder kunnen ontwikkelen (energietransitie, verledning, klimaatadaptatie, reductiedoelen).

Concreet betekent dit dat de nodige aannemerscapaciteit en materialen voor de komende jaren gecontracteerd dient te worden voorzien (vb. reservatie productiecapaciteit transformatoren, ontwikkelen groeipotentieel aantal aannemers).

We ontwikkelen visies op de toekomstige netarchitectuur gelet op de uitdaging van de energietransitie en de klimaatadaptatie en herbekijken alle beleidslijnen rond assets om de realisatie van de doelstellingen te faciliteren (vb. om meer mogelijkheden te creëren voor het plaatsen van cabines en de afbouw van investeringen voor aardgas). We voeren daarbij de nodige simulaties uit als input voor de opmaak van geprioriteerde investeringsprogramma's/masterplannen in functie van de beschikbare budgetten.

Voor al onze netten zien we een evolutie van een 'passief' of 'statisch' net naar een 'actief' beheerd net dat 'dynamisch' wordt doorgerekend (met profielen). In 2025 zullen we naast het in stand houden van de hiervoor vernoemde randvoorwaarden, verder werk maken van deze transitie in onze netten. Voor elektriciteit betekent dit bijvoorbeeld dat we de netsimulaties verbeteren door gebruik te maken van de digitale meterdata (profielen in plaats van pieken) en flexibiliteitsproducten ontwikkelen om congestie in de elektriciteitsnetten tegen te gaan. Dankzij verbeterde forecastingmodellen kunnen we meer inspelen op moeilijk voorspelbare behoeften.

Investerings in netten en systemen

Naar energie en klimaat zijn de uitdagingen immens. Dit is niet alleen algemeen het geval binnen de maatschappelijke samenleving maar ook zeer specifiek binnen het distributienetgebeuren. Fluvius en haar opdrachtgevers/verenigingen/distributienetbeheerders hebben een duidelijke visie rond de energietransitie en klimaatadaptatie die vanuit het Vlaams beleid regelgevend wordt omkaderd en uitgewerkt, die voor energie is vertaald in een geactualiseerd investeringsplan voor de komende tien jaar, en voor riolering in een totaalbeleid met verhoogde investeringen, die nu worden geïmplementeerd.

Opvoering investeringen in elektriciteitsnetten

Om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, wordt er steeds meer ingezet op elektrificatie van sectoren zoals transport, verwarming en industrie. Dit verhoogt de vraag naar elektriciteit aanzienlijk, wat vraagt om een robuuster en uitgebreider elektriciteitsnet.

Om te voldoen aan de verwachting van de samenleving en van de individuele klanten, zal het niet voldoende zijn om de investeringen te laten volgen op klantvragen, maar dient het net proactief versterkt te worden.

Op dit ogenblik worden de aanlegwerken daarom drastisch opgeschaald. Waar we in 2022 voor laagspanningsnetten 1500 km aanleg realiseerden, wordt momenteel opgeschaald om vanaf 2026 jaarlijks 4000 km aan te leggen, of 2,7 keer meer. Voor middenspanning evolueren we voor dezelfde jaartallen van 850 km naar 1800 km, een toename met een factor 2,2. In 2022 installeerden we iets meer dan 750 transformatoren, de doelstelling vanaf 2026 is 3500 transformatoren op jaarbasis, wat bijna een vervijfvoudiging betekent.

De uitdagingen zijn dan ook bijzonder groot. We dienen voldoende technisch gekwalificeerde medewerkers aan te werven en op te leiden. De aannemerscapaciteit dient enorm opgeschaald te worden. De nodige

materialen worden aangekocht en de logistieke ketting wordt erop voorzien. Ook hier zal een goede samenwerking met de lokale besturen cruciaal zijn. Zo moeten er bijkomende terreinen voor de oprichting van distributiecabinen gevonden en aangekocht worden. De hinder die de aanlegwerken met zich zullen meebrengen gaan we maximaal gaan beperken door, onder meer, blijvend synergie op te zoeken met andere nutsmaatschappijen.

Instandhouding van de gasnetten

In 2023 werd in Vlaanderen nog steeds een volume aan aardgas, dat 1,8 keer hoger ligt dan het volume aan elektriciteit, vervoerd doorheen de distributienetten en lokale vervoernetten. Hoewel de uitbreidingen van het gasnet beperkt zijn, dient het onderhoud nog veel jaren gegarandeerd te blijven. Fluvius zal het plan voor de toekomst van het aardgasnet verder uitwerken en gemeenschappelijk draagvlak helpen creëren dat met het nieuwe beleid kan geconcretiseerd worden in de wetgeving. Fluvius doet daarnaast onderzoek naar haalbaarheid voor alternatieve fluida (biomethaan, waterstof, ...) en voert studies uit voor de financiële impact bij eventuele decommissioning (ontmanteling) van de gasnetten op lange termijn.

Uitrol digitale meters

Ook in 2025 zal volop ingezet worden om de installatie van de digitale elektriciteits- en aardgasmeters verder te zetten. In de periode tot en met augustus 2024 werden 3,86 miljoen digitale meters geplaatst, waarvan 2,28 miljoen voor elektriciteit en 1,58 miljoen voor aardgas. Binnen het werkingsgebied van Intergem gaat het in augustus 2024 om 217.292 geplaatste digitale elektriciteitsmeters en 153.183 digitale aardgasmeters. Het blijft de betrachting om de doelstelling van 80% geplaatst tegen einde 2024 zo snel mogelijk te halen. Mede door het effect van de energiecrisis is het draagvlak voor de digitale meter ook vergroot: klanten zien meer en meer voordelen in het beschikken over een digitale meter, die hét middel is om inzicht in hun verbruik te krijgen en vele nieuwe diensten voor optimaal energiegebruik te kunnen benutten.

Samen met de digitale elektriciteits- en aardgasmeters zijn inmiddels ook meer dan 263.489 digitale watermeters geplaatst. De gelijktijdige plaatsing van deze meters is efficiënter en zorgt voor minder hinder en meer comfort voor de klanten.

In de uitrol van de decretaal verplichte digitale meter sinds 1 juli 2019 wordt Fluvius soms geconfronteerd met netgebruikers die de plaatsing expliciet dan wel impliciet weigeren. In overleg met de Vlaamse Regering en de VREG werden de acties bepaald die de netbeheerders hier tegenover stellen: na een minnelijk traject via onze aannemers wordt, bij aanhoudende weigering, een zogeheten juridisch traject gestart door het versturen van een aangetekende 'last call' brief.

Sinds de start, medio 2023, werden meer dan 2.100 weigeringsdossiers geïnitieerd. Bij meer dan 85% van de gevallen werd alsnog de plaatsing van een digitale meter in der minne gerealiseerd. Daarnaast werden 13 gerechtelijke procedures opgestart om de plaatsing via de rechtbank af te dwingen. Eind juni 2024 werden de eerste 3 vonnissen geveld, telkens werd de eis tot plaatsing van een meter toegekend. Inmiddels worden voorbereidingen getroffen om – via een optimalisatie van de werkwijzen – de verwachte opstoot van weigeringen in 2025 op te vangen: vanaf januari volgend jaar zal immers het toegekende uitstel voor prosumënten bij de uitrol vervallen, zodat ook bij prosumënten systematisch een digitale meter zal worden geplaatst.

Verleiding openbare verlichting op kruissnelheid

Fluvius werkt volop aan de netwerken voor morgen om de energie- en klimaatdoelstellingen te halen. In het licht van die ambitie ondersteunt Fluvius alle steden en gemeenten in Vlaanderen om de verlichtingsparken doelgerichter, energiezuiniger en duurzamer te maken. Dat doet het netbedrijf door resoluut te kiezen voor led. Het streefdoel daarbij is alle straatlampen tegen eind 2028 te vervangen door ledverlichting. Dat zorgt niet alleen voor een grote energiebesparing, maar ook een sterk verminderde CO₂-uitstoot.

De ombouw van de openbare verlichting in het volledige werkingsgebied van Fluvius resulteert per 1 september 2024 in een globale verledingsgraad van 54,92%. Voor Intergem bedraagt het verledingspercentage 60,97%.

Concreet zijn begin september in Intergem 64.655 van de 106.043 openbare verlichtingspunten omgebouwd of verled.

Er worden (door de nieuwe deadline van 2028) jaarlijks 130.000 verlichtingstoestellen omgebouwd. Van de 655.536 led-toestellen waren er 466.368 interactief. Alle LED-verlichting die nu en in de toekomst wordt geplaatst, is interactief.

Eind 2024 en in de eerste helft van 2025 zullen er meer mogelijkheden en brandprogramma's komen voor deze interactieve verlichtingstoestellen zodat de openbare verlichting vlotter zal kunnen worden aangepast aan bepaalde periodes, locaties, evenementen, enz.

Warmtenetten in Vlaanderen

Warmte blijft één van de focuspunten in de multi-utility-visie van Fluvius. In het kader van de energietransitie wordt verder bekeken om overal waar het kan groene restwarmte als energiebron te gebruiken. Fluvius wil maximaal de steden en gemeenten ondersteunen voor de realisatie van warmtenetten waar die economisch haalbaar zijn. Hoewel het aantal warmteprojecten dat vandaag wordt gerealiseerd om economische redenen nog beperkt is, neemt het aantal warmteprojecten toe. In afwachting van regelgevende initiatieven inzake warmte wordt in 2025 verder uitvoering gegeven aan de realisatie van de eerder opgenomen engagementen.

Fluvius wil ten behoeve van de energietransitie in actieve samenwerking en als een top-of-mind partner in Vlaanderen meewerken aan de realisatie van warmtevoorzieningen m.b.v. collectieve warmtenetten op openbaar domein. Daarbij worden er voor elk project 5 criteria afgetoetst om na te gaan of een bepaald gebied geschikt is voor een collectief warmtenet: het comfort van de klant, de technische realiseerbaarheid en financiële haalbaarheid, de bijdrage tot de energietransitie (CO₂-besparing) en het sociaal aspect (draagvlak bij de bevolking en niemand achter laten).

Naast individuele projecten kijkt Fluvius samen met de steden en gemeenten ook graag naar stadsbrede ontwikkelingen. In die ontwikkelingen worden immers schaalvoordelen gerealiseerd die anders niet mogelijk zijn. Om dit optimaal te kunnen doen, biedt Fluvius professionele warmtezoneringskaarten aan. Deze geven nauwgezet weer waar de collectieve voorzieningen de beste oplossing zijn op het grondgebied van onze partners en waar andere oplossingen mogelijk beter realiseerbaar zijn.

Een grote uitdaging in Vlaanderen blijft de betaalbaarheid van deze voorzieningen. Daarom zet Fluvius de komende periode in op overleg met de overheden voor een beter subsidiekader. Tevens heeft Fluvius een programma gelanceerd om de bestaande projecten uit het verleden te rentabiliseren in de mate van het mogelijke en om nieuwe projecten systematisch kostendekkend te laten verlopen. Daartoe wordt een bijkomend framework voor risicobeheer aangereikt, worden een operating model en werkingscultuur uitgerold die aangepast zijn aan de competitieve omgeving die warmte is, wordt een nieuw financieel kader uitgewerkt, wordt een versterkte governance uitgebouwd, alsook een aanpak voor een meerjarenplan binnen een commerciële context en geoptimaliseerde samenwerkingsmodellen met externe partners. Dit programma en een verbeterd subsidiekader moeten de basis vormen om de bestaande en nieuwe collectieve warmteprojecten de komende jaren op een kostendekkende manier uit te rollen en te exploiteren, en zo de realisatie van de Vlaamse doelstellingen voor de energietransitie stevig te ondersteunen.

Databeheer

Data worden steeds belangrijker in de energiemarkt, ook voor distributienetbeheerders. Steeds meer klanten bezitten een digitale meter en kiezen voor nieuwe services zoals verkoop van energie, energiedelen, dynamische tarieven of maandfacturatie.

Marktcoördinatie

In 2024 zette Fluvius grote stappen in de verdere uitwerking van datadiensten. De gegevens van AMR-meters werden geïntegreerd in Mijn Fluvius.

Ook op gebied van energiedelen werden stappen gezet. In 2024 werd energiedelen voor grotere groepen mogelijk en werd de werkwijze verfijnd rond energiegemeenschappen. In 2025 zal het mogelijk zijn om energie te delen op een plaatselijk vervoersnet.

Flexibiliteit is een goed alternatief voor zware netinvesteringen. Het laat ons toe om meer gebruikers op onze netten toe te laten, zonder congestie te creëren. Databeheer ondersteunt Netbeheer om over te schakelen naar systeembeheer, waarbij flexdiensten voor congestiebeheer worden toegepast. Naast flexibiliteit op middenspanning, bereiden we de mogelijkheid van flexbiliteitsdiensten op laagspanning voor.

Vandaag bestaat de mogelijkheid om een andere leverancier te kiezen voor een laadpaal via een bijkomende parallelle meter. In 2025 exploreren we samen met de beleidsmakers de mogelijkheden om aparte vermarkting toe te passen via submetering. In 2025 komen ook de settlement 2.0 processen in werking. Dit zijn de processen die in de energiemarkt zorgen voor een correcte verdeling van de energie die op het distributienet is geïnjecteerd tussen de energieleveranciers, de distributienetbeheerders en de transportnetbeheerders.

Binnen Dataroom werken we verder aan de implementatie van het Fluvius Data- en informatieplatform waardoor alle data in één systeem wordt geborgd. Dat maakt informatiebeheer mogelijk in alle directies en levert betere rapportering zowel intern als extern. Dataroom staat ten behoeve van alle diensten binnen Fluvius en levert open data aan.

Marktoperaties

De samenwerking met Atrias, het centrale clearing house, blijft cruciaal. Het centrale dataplatform CMS (Centraal Markt Systeem Atrias) krijgt een update naar 2.0. Ondertussen moet het CMS stabiel blijven en wordt er verder ingezet op het oplossen van de problematiek van geblokkeerde toegangspunten.

In 2024 werden de informatieve maandvolumes met reële maandverbruiken geïntroduceerd.

De digitale meterketting MDC2 wordt geïmplementeerd. Door verdere uitrol van de digitale meter wordt de klassieke meteropname afgebouwd. Binnen Fluvius loopt het project CONTO om de huidige meteropnemers opnieuw in te zetten op toekomstgerichte taken.

Er is in 2025 een eerste evaluatie van de rol van databeheerder door de VREG. Dat zal elke vijf jaar gebeuren.

Klantgerichtheid en klanttevredenheid

Klantbeleving

Om de huidige klanttevredenheid te verhogen, zet Fluvius in op de klantbeleving ('CX'). Daarnaast ontwikkelt Fluvius een klantenstrategie.

Klant centraal is een belangrijke waarde binnen de strategie van Fluvius. Het is een mindset binnen heel Fluvius. Klant centraal wil de klantbeleving verbeteren door een betere toepassing van de klantbeloftes in onze processen en de contacten met de klanten. De klachtenbehandeling bij Fluvius krijgt een redesign waarbij nieuwe technieken zoals artificiële intelligentie worden toegepast om onze call agents te ondersteunen en klanten te identificeren.

Het is de bedoeling om te evolueren naar een Fluvius One Stop Shop om zo klantvragen en transacties vanuit de klantevents te bekijken.

Premies en groene stroom

We blijven ondersteuning bieden aan de Vlaamse Overheid bij het verwerken van de 'MijnVerbouwpremies'. Daarnaast blijven we de overige REG-premies verwerken. Gezien de grote stijging aan PV-installaties en de elektrificatie in het algemeen, zet Fluvius in op een efficiënte en tijdige verwerking van aanmeldingen PV-installaties, batterijen en laadpalen. Daarbij moet de registratie zo eenvoudig mogelijk zijn voor de klant.

Energieleveringen

Fluvius blijft zich inzetten voor de zwakkeren in de maatschappij in het bijzonder de rol van sociale leverancier. Om de rol goed te kunnen vervullen, maakt Fluvius werk van een nieuw klantenbeheersysteem LEA (LEveranciersApplicatie) voor alle leveranciersrollen (sociale leverancier, uitzonderingsleverancier, warmteleverancier- en noodleverancier).

In parallel wordt een aangepaste organisatie LEO (LEveranciersOrganisatie) uitgebouwd, klantgericht, rekening houdend met de evoluties in de markt (verdere digitalisering) en met aandacht voor de medewerker en de ontwikkelingen binnen LEA.

Fluvius zal initiatieven nemen in het kader van een rechtvaardige energietransitie, zoals verdere ontwikkelingen in het OCMW-portaal, de bouw van volwaardig klantenportaal met selfservice-toepassingen, met het oog op het bereiken van de volgende doelstellingen:

- We stellen data ter beschikking die onze klanten helpen energie efficiënter te gebruiken
- We helpen klanten controle te nemen over hun energiekost
- We zorgen ervoor dat klanten hun hernieuwbare energie kunnen valoriseren

Energiediensten lokale besturen

Via de energiediensten lokale besturen ondersteunt Fluvius de gemeenten in het behalen van de klimaatdoelstellingen. Volgende diensten worden aangeboden:

- E-lyse: Tool voor energiemangement die een overzicht geeft van wat-waar-wanneer én hoeveel je precies verbruikt. Je kan eenvoudig vergelijken met andere gebouwen en de tool alarmeert bij abnormale verbruiken.
- Energiezorgplan: Heeft als doel een duidelijk en haalbaar investeringsplan op te stellen.
- Projectvoorstel: Hierbij zoomen we in op 1 gebouw voor concreet advies en tastbare voorstellen.
- Tijdens de realisatiefase trachten wij maximaal de gemeenten te ontzorgen.

Klantendienst ondersteunt via de coördinatie met focus op kwaliteit, veiligheid en totaalontzorging.

In 2024 werd een (geraamde) omzet gerealiseerd van 28 miljoen euro verspreid over 91 projecten.

De Europese Vierde Elektriciteitsrichtlijn stelt dat netbeheerders op termijn geen energiediensten aan aandeelhouders of vennoten meer mogen aanbieden die door commerciële ondernemingen op competitieve basis kunnen worden uitgevoerd. In lijn hiermee heeft de Vlaamse Regering begin 2024 beslist dat Fluvius deze activiteit moet stopzetten. Hierdoor zullen vanaf einde 2024 geen nieuwe projecten meer worden aangeboden. De lopende projecten dienen een eindtijd te kennen vóór het einde van 2027.

Om dezelfde reden zullen we tegen einde 2024 het energieboekhoudingssysteem E-lyse uit de markt nemen. Aan alle gemeenten wordt een data-export aangeboden zodat geen gegevens verloren gaan. Reeds 80% van de gemeenten hebben dergelijke data-export aangevraagd.

Processen, Projecten en digitale producten

Het klantenportaal blijft het belangrijkste interactiepunt met de klant. Fluvius zal dit portaal verder blijven uitbouwen. Achter de schermen zetten we in op een solide CRM-fundament ter ondersteuning van klantenrelatiebeheer. In de CRM houden we alle contactgegevens en contactmomenten met de klanten bij. Zo kunnen de interacties met de klanten worden verbeterd.

Voor 2025 lopen 2 projecten rond het verbeteren van werfcommunicatie en het optimaliseren van de klantbrieven.

Fluvius zal de multisite roadmap met de specifieke processen van multisites voor een verhoogde klantbeleving uitwerken.

Informatiebeheer en rapportering

Binnen klantendienst worden de fundamenteën gebouwd voor informatiebeheer voor het klantendomein. Het is de bedoeling om alle klantdata intern goed te ontsluiten en de informatie aan te reiken via dashboards.

Tariefmethodologie

In 2024 liep de voorbereiding verder met betrekking tot de opmaak van de nieuwe tariefmethodologie over de periode 2025-2028. De publieke consultatie door de regulator VREG einde maart 2024 heeft einde juni 2024 geresulteerd in de nieuwe tariefmethodologie voor de periode 2025-2028.

In het voorafgaande traject aan deze nieuwe tariefmethodologie heeft Fluvius geprobeerd te streven naar een evenwicht tussen enerzijds een marktconforme vergoeding voor de aandeelhouders van de opdrachthoudende verenigingen (met een gezonde kapitaalstructuur) en anderzijds transparante en kosten-reflectieve nettarieven. Voor 2024 geldt nog de tariefmethodologie 2021-2024, waarmee de werkingsmiddelen en financiële vergoedingen van de distributienetbeheerders fors werden verminderd. De pogingen om alsnog gehoor en begrip te kunnen vinden bij de regulator VREG voor realistische aanpassingen in de komende tarifaire periode 2025-2028 bleven evenwel zonder effect en dit ondanks de immense financiële uitdagingen in het kader van de energietransitie.

Om de financiële gezondheid van Fluvius en zijn opdrachthoudende verenigingen te vrijwaren, werd besloten om beroep aan te tekenen tegen de nieuwe tariefmethodologie én de regulator. Onze bekommernis behelst zich hoofdzakelijk omtrent de toegekende vergoeding vreemd vermogen, de opgelegde bijkomende efficiëntieverbetering (frontier shift) elektriciteit bovenop de eerder opgelegde besparingen en de toegekende meerwaarde van de Wyre-deal aan de gereguleerde activiteiten.

In de zomer van 2024 heeft Fluvius ook gebruik gemaakt van het voorziene voorschotmechanisme dat moet bijdragen aan de (gedeeltelijke) financiering van de investeringen in het kader van de energietransitie en innovatie op het vlak van net- en databeheer. Het aangevraagde voorschotbedrag voor 2025 bedraagt voor de activiteit elektriciteit meer dan 50 miljoen euro.

In de nieuwe tariefmethodologie wordt er eveneens meer aandacht besteed aan een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening voor onze klanten en dit door het invoeren van een aantal financiële incentives met zowel een mogelijke positieve als negatieve impact op het toegelaten inkomen.

Niettemin onze uitgebreide motivatie inzake de uitfasering van de aardgasnetten tegen 2050 heeft de regulator tot op heden geen concrete maatregelen opgenomen in de nieuwe tariefmethodologie om te anticiperen op deze uitfasering.

Ook in 2024 werden de inspanningen verdergezet met toepassing van de mitigerende maatregelen die in 2021 werden goedgekeurd om te trachten het effect van de opgelegde besparingen in de huidige tariefmethodologie te realiseren en dit tegen einde 2024.

Financiering

De omvangrijke investeringen in de energietransitie en de herfinanciering van oude schulden zorgen voor een hoge jaarlijkse financieringsbehoefte voor de Fluvius-groep. In de periode 2024-2032 bedraagt de jaarlijkse financieringsbehoefte 1 tot 1,8 miljard euro (alle activiteiten). Over de hele periode samen is 12,6 miljard euro externe financiering nodig. Hét focuspunt is dan ook de financiële middelen kunnen aantrekken wanneer ze nodig zijn aan zo gunstig mogelijke voorwaarden.

In april 2024 heeft Fluvius een nieuwe obligatielening uitgegeven van 700 miljoen euro met een looptijd van tien jaar en een coupon van 3,875 %. Deze uitgifte was bestemd voor institutionele beleggers. Dat zijn professionele investeerders zoals pensioenfondsen en vermogensbeheerders. Daarnaast zullen in het najaar 2024 voor 500 miljoen euro aan nieuwe bankleningen worden aangegegaan.

Naar de toekomst toe mikt Fluvius op een verdere verbreding van zijn investeerdersbasis, nodig om ten allen tijde toegang tot de financiële markten te hebben. Daarom wordt het programma voor de uitgifte van Europese obligaties uitgebreid en vernieuwd en wordt ook een programma voor transacties met Amerikaanse investeerders in schuld papier opgezet. Hiermee is Fluvius gewapend om ook in 2025 naar de markt te gaan.

Fluvius kan evenwel niet alles louter met schulden blijven financieren. Om financieel gezond te blijven is ook een versterking van het eigen vermogen nodig. De komende tien jaar is een totaal bedrag van circa 1,8 miljard euro aan extra eigen vermogen nodig. In 2024 is het nodige studiewerk hiertoe aangevat. Dat zal in 2025 worden verdergezet.

Dergelijke uitdagingen kunnen uiteraard alleen maar worden aangegaan wanneer Fluvius over een gedegen financiële planning op lange termijn beschikt. Het zogenaamde Lange Termijn Financieel Plan wordt daarom uitgebreid tot 2050 zodat Fluvius ook zicht krijgt op zijn financiële projecties voor de verre toekomst. Op kortere termijn wordt het plan aangewend in het kader van de liquiditeitstesten die nodig zijn om te kunnen overgaan tot dividenduitkeringen.

Een belangrijk onderdeel op de nieuwe corporate website waar alle bedrijfsinformatie van Fluvius terug te vinden is, wordt de CSRD-rapportering die Fluvius een eerste maal moet doen over boekjaar 2024. CSRD staat voor Corporate Sustainability Reporting Directive en is een nieuwe Europese regelgeving rond duurzaamheidsrapportering die moet verstrekt worden in het integraal jaarverslag van de onderneming.

Ten slotte moet worden vastgesteld dat niet enkel Fluvius zijn eigen vermogen moet versterken, ook de transmissienetbeheerder Elia plant opeenvolgende kapitaalverhogingen. Om de Belgische, publieke verankering van Elia te bestendigen zal ook de (inter)gemeentelijke referentie-aandeelhouder Publi-T kapitaal moeten aanbrengen. Om de opdrachthoudende verenigingen van de Fluvius-groep als aandeelhouders van Publi-T niet financieel te belasten werd in 2024 beslist een herstructurering door te voeren. In een eerste onderdeel van deze operatie hebben Fluvius Limburg, Fluvius West en PBE hun aandelen Publi-T verkocht aan VEH. De betrokken gemeenten houden voortaan hun aandelen onrechtstreeks aan via de regionale financieringsstructuren die vennoten zijn van VEH, zoals reeds voor de zusterholding Publigas het geval is, de referentieaandeelhouder van de aardgasvervoerder Fluxys.

In een tweede deel van de operatie hebben Fluvius Antwerpen, Gaselwest, Imewo, Intergem en Iverlek de nieuwe holding Transco Energy opgericht, samen met PMV en Ethias. In deze fase betreft het een wachtstructuur. Een economische inbreng van de aandelen Publi-T en Publigas wordt verwacht in 2025. Bedoeling is dat de voormelde financiële partners – aangevuld met eventuele andere geïnteresseerde partijen – via een inbreng in cash mee in Publi-T investeren wanneer deze laatste middelen nodig heeft om kapitaalverhogingen op niveau van Elia te volgen.

Uitbouw compliance-framework

Als gereguleerd bedrijf hanteert Fluvius een conformiteitsbeleid met betrekking tot de naleving van wettelijke en reglementaire voorschriften en gedragsregels die van toepassing zijn op het bedrijf. Gezien de toename in Europese en nationale regelgeving op diverse vlakken werd beslist om de (verdere) uitbouw van het compliance framework toe te vertrouwen aan een Compliance Manager. De Compliance Manager zorgt in dat verband voor een uniforme, proactieve en methodische aanpak doorheen het gehele bedrijf. De uitrol daarvan startte in het voorjaar van 2024 en zal verder uitgebouwd, geëvalueerd en geoptimaliseerd worden in 2025, ook in het licht van de komende Europese CSDD-Richtlijn die inzake governance minimumvereisten stelt waaraan ook de Fluvius economische groep zal moeten voldoen.

Aantrekkelijke en toekomstgerichte werkgever

Om alle uitdagingen voor de toekomst tot een goed einde te brengen, heeft Fluvius heel wat nieuwe medewerkers nodig – zowel in de komende maanden als jaren. Denk o.m. aan de realisatie van het investeringsplan 2024-2033 (energie) en de extra investeringen in riolering. Zowel voor de invulling van vacatures op korte termijn als op langere termijn maakt Fluvius er daarom werk van om zich als een aantrekkelijke en toekomstgerichte werkgever op de kaart te zetten bij het brede publiek. Fluvius wil daarbij op een toegankelijke, herkenbare manier het verhaal van zijn rol in de energie- en klimaattransitie brengen, met grote nadruk op het

belang van het aanpassen van de netwerken én de extra handen, voeten en ‘brains’ die we daarvoor nodig hebben.

In een verdere ondersteuning van deze doelstellingen, wordt er ook extra focus gelegd op de bepaling van de toekomstige competenties en de daaraan gekoppelde opleidingstrajecten. Nieuwe medewerkers aantrekken vereist ook dat zij de nodige opleidingen krijgen om hun functies volwaardig te kunnen uitvoeren.

In 2025 zal Fluvius ook verder werken aan de ééngemaakte cultuur waarbinnen gedeeld leiderschap, autonomie en onze waarden (Samen, Trots, Engagement, Respect en Klant Centraal) belangrijke hefboomen blijven. De erkenning als Great Place To Work, die we het voorbije jaar met trots mochten dragen, blijft in dit kader een doelstelling die we ook voor de toekomst wensen te bestendigen.

Digitale transformatie

Digitalisatie wordt steeds belangrijker in Fluvius. Dit zien we zowel aan de verwachtingen van onze klanten, maar eveneens in de benadering van onze interne processen, waar we inzetten op meer automatisatie. Ook onze netten worden steeds digitaler, denk maar aan de uitrol van de digitale meter of interactieve openbare verlichting, wat nieuwe mogelijkheden creëert; zo introduceren we nieuwe diensten zoals energiedelen of dynamische brandprogramma's voor de straatverlichting.

Fluvius ICT speelt op deze veranderingen in door nieuwe digitale platformen te realiseren. Om beter te kunnen inspelen op de introductie van artificiële intelligentie hebben we een AI Factory opgericht die ons helpt deze technologie optimaal in te zetten voor forecasting, automatisatie en het verbeteren van onze klantinteracties. Het nieuwe Fluvius Data en Informatieplatform laat ons toe om complexere, data gedreven processen te ondersteunen en meer waarde uit onze data te halen.

Om te voldoen aan deze digitale transformatie moet de ICT-ontwikkelingsnelheid drastisch verhogen en zijn we overgeschakeld op een nieuwe vorm van samenwerking tussen de ICT-ontwikkelaars en de operationele diensten: het productgericht werken. Ook op het gebied van ICT-architectuur hanteren we een andere aanpak. We evolueren hier naar een “composable” architectuur, een landschap dat modulair is opgebouwd en waarin de verschillende digitale producten onafhankelijk van elkaar kunnen evolueren. Composable architectuur en productgericht werken gaan hand in hand om een wendbare digitale organisatie te realiseren.

Deelnemingen Fluvius

Atrias

Atrias staat in voor de creatie van een gemeenschappelijk data-uitwisselingsplatform voor gegevensuitwisseling tussen alle actoren op de Belgische energiemarkt, maar ook voor het beheer, het onderhoud en de exploitatie daarvan. Atrias heeft alle aparte datasystemen bij de Belgische distributienetbeheerders vervangen en gecentraliseerd in één enkel, federaal georganiseerd systeem. Atrias is een gezamenlijk initiatief van alle Belgische distributienetbeheerders voor elektriciteit en gas: Fluvius, Ores, Sibelga, Resa, AIEG, AIESH, Réseau d'Énergie de Wavre en DNB Brussels Airport.

Atrias heeft in 2024, samen met de distributienetbeheerders, sterk ingezet op het verbeteren van de betrouwbaarheid en de efficiëntie van de PPP (PrePaymentPlatform) en CMS systemen, en in het bijzonder die van het CMS systeem.

Er werd ook verder gewerkt aan de voorbereiding van het behalen van het ISO27001 certificaat.

In 2025 zullen we nog duidelijker de betrouwbaarheid van het CMS systeem zien toenemen door de inspanningen en investeringen die reeds in 2024 aangevat werden. Er zijn in 2025 ook een aantal wijzigingen voorzien om de systemen mee te laten evolueren met de wijzigingen op het terrein, zoals de herstructurering van een aantal intercommunales en de voorbereiding van de introductie van nieuwe tarifaire structuren. Ook zal er aangevangen worden met de modernisering van het CMS platform, om de betrouwbaarheid en vooral flexibiliteit van het systeem nog verder te verbeteren.

De Stroomlijn

De activiteiten en prioriteiten van De Stroomlijn, het contactcenter van Fluvius, Farys en De Watergroep, zijn hoofdzakelijk gericht op het implementeren van nieuwe werkwijzen naar aanleiding van o.a. de nieuwe toepassing energieleveringen (LEA), de verdere uitrol van remote schorsen, het HST-project (HST = hogesnelheidstrein), de ondersteuning van de eindgebruikers van Mijn Fluvius en de Mijn Fluvius App, en de twee nieuwe outbound-activiteiten: opbellen weigeraars digitale meters (opdracht via Juridisch Beheer) en oplossen geblokkeerde EAN's (MIG 6).

SYNDUCTIS

Synductis stemt de infrastructuurwerken van verschillende nutsbedrijven in de Vlaamse steden en gemeenten op elkaar af en is uw gemeenschappelijk aanspreekpunt. Dit nieuwe filiaal kwam tot stand in overleg met de Vlaamse steden en gemeenten om investeringswerken aan de nutsinfrastructuur beter te coördineren. Als maatschappelijk doel wil Synductis het minderhinderbeleid stimuleren en de kostenbeheersing optimaliseren. Synductis verbetert de snelheid van werken en interventies, de flexibiliteit in de planning en de kwaliteit van de nazorg. De lokale besturen verwachten - als belangrijkste partners - van de verschillende nutsbedrijven terecht het topniveau voor service, operationele werking en kostenefficiëntie.

WYRE

Wyre is het autonome infrastructuurbedrijf van Telenet en Fluvius dat het datanetwerk van de toekomst bouwt. Door het bestaande netwerk te versterken en een gloednieuw glasvezelnetwerk uit te bouwen, wil Wyre iedereen (zowel in stedelijk als in landelijk gebied) de best mogelijke connectiviteit geven. Het datanetwerk van Wyre staat open voor alle operatoren.
