

**ACTIEPUNTEN IN HET BELEID EN DE STRATEGIE VOOR HET JAAR 2027,
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 werkjaar 2027, voor zowel de opdrachthoudende vereniging Fluvius Midden-Vlaanderen als haar werkmaatschappij Fluvius System Operator, voorgesteld.

Strategie van Fluvius: 4 pijlers

Omwille van de klimaatverandering moet Vlaanderen zijn energiegebruik duurzamer maken en zich voorbereiden op soms drastische weersveranderingen. We moeten allemaal samen zowel een energietransitie als klimaatadaptatie realiseren.

Daar wil Fluvius als netbedrijf actief aan meewerken.

Dat doen we via de bouw van de ‘netwerken voor morgen’, die héél Vlaanderen op een duurzame manier verbinden. Onze strategie bestaat uit 4 verschillende strategische pijlers. Elke pijler moet ons bedrijf én onze dienstverlening klaarstomen om onze visie te realiseren.

1. Samen méér realiseren

Fluvius engageert zich volop om de energietransitie en klimaatadaptatie mee te realiseren, maar alleen kunnen we dat natuurlijk niet. Enerzijds zullen we de samenwerking met onze bestaande partners fors versterken. Denk maar aan materialen- en energieleveranciers, aannemers, lokale besturen, sectorfederaties, regulatoren en andere nutsbedrijven.

Daarnaast moeten we ook actiever samenwerken met nieuwe partners, zoals technologiepartners, onderzoeksinstellingen en innovatieve projecten. Alleen samen kunnen we onze doelstellingen bereiken.

2. Toekomstgerichte netwerken en systemen

Om de energietransitie en klimaatadaptatie te realiseren, bouwen we volop aan de netwerken voor morgen.

Zo zijn we aan de slag met een aanzienlijke versterking van onze huidige elektriciteitsnetten om de komst van meer elektrische voertuigen, warmtepompen, zonnepanelen, windmolens, maar ook de elektrificatie van industrie en bedrijven mogelijk te maken. Tegelijk bouwen we onze openbare verlichting om naar energiezuinige leds, krijgen onze rioleringsnetten een upgrade, werken we aan de toekomstvisie voor onze gasnetten, spelen we een sleutelrol bij de bouw tal van warmtenetten in Vlaanderen en werken we volop aan een toekomstgericht waterbeleid.

Sterkere netten zijn ook slimmer. Daarom zetten we tegelijk in op digitalisering en innovatie. De ‘slimme’, digitale aansturing van ons energieverbruik en -productie zorg voor doelgerichtere investeringen en veel meer mogelijkheden voor al onze klanten en partners.

3. Klant Centraal

Fluvius wil een vlotte, performante en betrouwbare dienstverlening bieden aan alle klanten. Zij hebben terecht zeer hoge wensen en verwachtingen die we maximaal willen inlossen. We gaan voor een zo hoog mogelijke klantentevredenheid. Dat doen we door onze werkprocessen verder te finetunen en onze medewerkers alle nodige ondersteuning te bieden om klanten correct te bedienen. We vertrekken ook altijd van de verwachtingen van onze klanten. Zo streven we naar een klantbeleving die zo consistent en positief mogelijk is bij elk klantencontact, ongeacht het proces, het kanaal of de medewerker.

4. Medewerker Centraal

Mensen spelen een sleutelrol in alles wat we doen. Fluvius is trots om een 'Great Place To Work' te zijn, met gedeeld leiderschap, een cultuur van vertrouwen en veel aandacht voor onze interne waarden samengevat achter het acroniem 'STERK': samen, trots, engagement, respect, en klant centraal. Daarbij is veiligheid een hoeksteen in alles wat we doen. We zetten hard in op preventie en sterk doorgedreven veiligheidsprocedures voor zowel medewerkers, aannemers als klanten.

Samen méér realiseren

Actief partnership met leveranciers en aannemers

De noodzakelijke randvoorwaarden, zoals de capaciteit aan materialen en aannemers, zijn ingevuld om de energietransitie en klimaatadaptatie te ondersteunen. Fluvius heeft samen met zijn aannemers een kader opgezet onder de titel 'samenwerkingsbelofte' om efficiënter en effectiever met de aannemers samen te werken en de kwaliteit van de uitgevoerde werken duurzaam te verbeteren. Op de samenwerkingsbelofte met de aannemers wordt verder ingezet. In de komende periode zal de partnershipbelofte ook voor de leveranciers worden opgezet.

Met de track 'forecasting' wordt ook een nieuwe methode opgezet om de benodigde capaciteit aan aannemers en goederen proactief te voorspellen, zodat onze contracten altijd in lijn zijn met de continu veranderende omgeving waarin we ons bevinden.

EnergieGRIP: partner in de energietransitie

Door de energietransitie verandert ons energieverbruik en de manier waarop we die energie gebruiken aan een snel tempo. We merken nu al dat het elektriciteitsverbruik bij bedrijven enorm toeneemt en we verwachten in de toekomst alleen maar meer groei. Om ons optimaal voor te bereiden, is een versterkt en uitgebreid energienetwerk nodig en dienen we de energienetten de komende jaren te versterken. De netbeheerders Elia, Fluvius en Fluxys lanceerden daarom EnergieGRIP. Dankzij EnergieGRIP willen we inzicht krijgen in de plannen van bedrijven rond de energietransitie. Zo kunnen wij als netbeheerders beter anticiperen en onze netten op tijd versterken. Het doel van EnergieGRIP is inzicht verwerven in de toekomstige energieverbruiken en noden van ondernemingen.

Partnerportaal

We zetten verder in op een gebruiksvriendelijk Partnerportaal. Via het Partnerportaal krijgen onze partners één centrale en veilige toegang tot digitale toepassingen en informatie die nodig zijn voor de samenwerking. Het portaal ondersteunt een efficiënte en transparante werking met duidelijke rollen, toegangsbeheer en selfservice voor partnerorganisaties.

Zo vereenvoudigen we processen, verminderen we administratieve lasten en versterken we de samenwerking met aannemers, leveranciers en andere partners in de waardeketen. Het Partnerportaal bevordert een professionele, betrouwbare en toekomstgerichte samenwerking.

Samenwerking met belangenverenigingen

VVSG en de regionaal georganiseerde streekintercommunales (via hun koepel Vlinter) werken nauw samen met de lokale besturen. Onze samenwerking met deze koepels blijft belangrijk en is vooral gericht op de deelthema's rond de energietransitie. Met de streekintercommunales werken we samen om de mogelijkheden voor het verduurzamen van bedrijvzones verder uit te diepen. Met VVSG werken we samen rond het thema energietransitie en meer bepaald de impact op het openbaar domein en de ruimtelijke ordening. Ook met andere koepelorganisaties wordt in het licht van de energietransitie verder samengewerkt. Met bedrijfssectorfederaties wordt in die samenwerking vooral ingezet op de impact van de stijgende elektrificatie bij industrie en bedrijven.

Focus op toekomstgerichte netwerken en systemen

Fluvius beheert de publieke nutsleidingen in de straat die elektriciteit, aardgas, riolering en warmte tot bij onze klanten brengen. We bewaken het veilig en correct functioneren van de netten voor elektriciteit, aardgas, riolering, openbare verlichting en warmte. Bij storingen rukken we uit om de hinder voor de eindklanten zoveel mogelijk te beperken. We voeren onderhoudswerken uit op onze assets. Op die manier zorgen wij ervoor dat de netten hoog scoren op vlak van betrouwbaarheid. Dat blijft ook in de komende jaren één van onze prioriteiten.

Fluvius blijft een **betrouwbare partner** dankzij zijn actief asset management en performante uitbatingsmethodieken. In 2025 bedroeg de tijd dat een klant gemiddeld ongepland zonder elektriciteit zit per jaar minder dan 22 minuten.

Elektriciteit

We staan in voor het uitvoeren van de investeringswerken in Vlaanderen om onze netwerken klaar te maken voor de toekomst in lijn met het investeringsplan. Voor 2026 betekent dit voor elektriciteit onder meer het realiseren van 3200 km laagspanningsnet, 1700 km middenspanningsnet en het versterken van meer dan 2500 transformatoren.

Om aan de verwachtingen van zowel de samenleving als individuele klanten te voldoen, is het niet voldoende om investeringen alleen te laten afhangen van klantvragen. Het net moet proactief worden versterkt of gesaneerd, daarom werken we dit jaar aan een update van het lange termijn investeringsplan. Het opstellen en uitvoeren van een investeringsplan vereist intensieve afstemming met diverse stakeholders. Lokale besturen worden bijvoorbeeld betrokken bij de opmaak van gemeenteplannen, en er worden tal van simulaties en scenario's uitgevoerd. De investeringen die Vlaanderen moet doen om de energietransitie mogelijk te maken, zijn enorm. We nodigen u dan ook graag uit om het [investeringsplan](#) door te nemen. Het geactualiseerde investeringsplan wordt op 1 oktober 2027 officieel ingediend bij de Vlaamse Nutsregulator.

De opvolging van de energietransitie vraagt continue aandacht van Fluvius. De sterke groei van de elektrificatie leidt tot een toenemende belasting van het hoogspanningsnet en de transformatorstations van Elia. De groei en vraag naar capaciteit op het middenspanningsnet is sneller en groter dan verwacht, wat een risico op congestie op zowel het distributienet, als het hoogspanningsnet, beheerd door Elia, met zich meebrengt.

Om de verdere elektrificatie mogelijk te maken en de continuïteit van de elektriciteitsvoorziening en nieuwe aansluitingen te waarborgen, zijn aanzienlijke investeringen in de bovenliggende netinfrastructuur noodzakelijk. In afwachting van de voltooiing van deze investeringen zal Fluvius de komende jaren congestiebeheersingsmaatregelen inzetten als een inherent onderdeel van de

netexploitatie om zo alle klanten blijvend van elektriciteit te voorzien en nieuwe aansluitingen te realiseren.

Samen met Elia hebben we een actieplan in werking gesteld om deze congestierisico's maximaal samen gericht aan te pakken.

In dit kader verschuift de exploitatie van een statische aansturing naar een dynamisch gestuurd systeem, waarbij flexibiliteit een centrale rol speelt. Marktflexibiliteit vormt hierbij de voorkeurspijler, aangevuld met technisch congestiebeheer om de netveiligheid en uitbaatbaarheid te waarborgen. Samen maken ze het mogelijk om het net operationeel te houden en nieuwe aansluitingen te blijven faciliteren. In 2026 en 2027 zetten we dan ook volop in om met behulp van Netflexkasten flexibele, betrouwbare en klantgerichte oplossingen uit te werken zodat we ook onze industriële klanten van een elektriciteitsaansluiting kunnen blijven voorzien. Technisch congestiebeheer zal een robuuste schaalbare en veilige aanvullende pijler zijn binnen de toekomstige netexploitatie.

Flexibiliteitsoplossingen zullen in de toekomst onmisbaar zijn in een actief netbeheer. Op bepaalde momenten zullen we via marktsignalen (prijsprikkels) of directe technische aansturingen de lokale energieafname en -productie moeten afstemmen om netuitval te voorkomen. Hierdoor kunnen grote industriële klanten of bijvoorbeeld batterijen positief worden ingezet om het net te ondersteunen. Deze ontwikkelingen zijn reeds besproken met de stakeholders en we hebben hier het voorbije jaar testen voor uitgevoerd.

Aardgas

In 2025 werd in Vlaanderen nog steeds een volume aan aardgas vervoerd dat qua energetische waarde 1,8 keer hoger ligt dan het equivalent aan energie dat via het elektriciteitsnet werd verspreid doorheen de distributienetten en lokale vervoernetten. Hoewel er in principe geen uitbreidingen van het gasnet meer zijn, moet het onderhoud nog vele jaren gegarandeerd blijven. Fluvius werkt scenario's uit voor de toekomst van het aardgasnet en helpt een gemeenschappelijk draagvlak te creëren dat met het nieuwe beleid kan worden geconcretiseerd in de wetgeving. Fluvius voert ook de nodige studies uit naar de financiële impact indien steeds meer klanten het aardgasnet verlaten.

We kennen een sterke toename van het aantal biomethaaninjecties in het gasnet. Fluvius werkt een planmatige aanpak uit om zoveel mogelijk biomethaan te kunnen laten injecteren in het gasnet. In de toekomstige situatie waarin de injectie van biomethaan groter wordt dan de afname op het betrokken gasnet, kunnen terugleverstations nodig zijn naar het hogerliggende Fluxys-net.

De investeringen voor aardgas beperken we tot het minimum om de netten veilig en betrouwbaar te kunnen blijven uitbaten.

Uitrol digitale meters

We blijven volop inzetten op digitalisatie. De plaatsing van digitale meters gaat aan een hoog tempo verder, met onder meer de plaatsing van ongeveer 400.000 digitale meters in 2026, bovenop de meer dan 5 miljoen digitale meters die al geplaatst werden in de voorgaande jaren, goed voor ruim 83% van alle klanten. Vanaf 2026 intensiveren we de digitalisatie van de meters op verouderde aansluitingen, die op basis van een risicoanalyse worden gesaneerd bij de ombouw van de digitale meter. Dit betekent dat niet alleen de analoge meter en meterkast worden vervangen, maar ook de aansluitkabel tot aan het net in de straat. Daarnaast worden alle nieuwe klant- en distributiecabines digitaal uitgevoerd, en digitaliseren we bestaande cabines in synergie op het moment dat ze vernieuwd worden.

Het doel is om in 2029 alle digitale meters te hebben geplaatst. De gelijktijdige plaatsing van de elektriciteits- en gasmeters is efficiënter en zorgt voor minder hinder en meer comfort voor de klanten. Zij kunnen bovendien zo meer inzicht krijgen in hun verbruik én kunnen gebruik maken van de vele nieuwe diensten voor optimaal energiegebruik. Ook onze klant- en distributiecabines worden volop

gedigitaliseerd. 13,5% daarvan is op vandaag volledig geautomatiseerd en nog eens 10% wordt vanop afstand gemonitord.

De massa aan extra informatie die we op deze manier capteren helpt ons, samen met het vernieuwd Fluvius Data- en Informatieplatform, om onze netten nog beter en meer proactief te beheren.

Verleiding openbare verlichting op kruissnelheid

Fluvius werkt hard aan de netwerken van de toekomst om de energie- en klimaatdoelstellingen te behalen. In lijn met deze ambitie ondersteunt Fluvius alle steden en gemeenten in Vlaanderen om de verlichtingsparken doelgerichter, energiezuiniger en duurzamer te maken. Dit doet het netbedrijf door resoluut te kiezen voor ledverlichting.

We beheren bijna 1,2 miljoen lichtpunten in Vlaanderen. Hiervan waren er eind 2025 ongeveer 900.000 omgebouwd naar energiezuinige LED-verlichting waarvan bijna 730.000 interactief aanstuurbaar. Ook in 2026 en in 2027 gaan we aan een hoog tempo (meer dan 100.000 armaturen per jaar) verder met het vervangen van bestaande verlichting door interactieve ledverlichting. De ombouw van de openbare verlichting in het volledige werkingsgebied van Fluvius resulteerde op 1 juli 2026 in een globale verledingsgraad van bijna 80%.

Het doel is om tegen eind 2028 alle straatlampen te vervangen door ledverlichting. Dit zorgt niet alleen voor een aanzienlijke energiebesparing, maar ook voor een sterke vermindering van de CO₂-uitstoot.

Warmtenetten

Voor warmtenetten is en blijft de financiële haalbaarheid de grote uitdaging. Gelet op de huidige financiële omstandigheden is het beleid rond warmte momenteel onder evaluatie.

Beschikbaarheid netgebonden materialen

In het kader van duurzaamheid zet Fluvius steeds meer in op het hergebruik van zijn assets en onderdelen. Momenteel lopen er testcases om materialen opnieuw op te nemen in onze logistieke keten, zodat ze elders opnieuw waardevol kunnen worden ingezet. Lopende testcases omvatten onder andere digitale meters, transformatoren, lichtmasten en betonpalen.

De meest kritische randvoorwaarden om de logistieke werking te waarborgen bij de opschaling van de volumes aan materialen als gevolg van de bijkomende investeringen zijn ingevuld. Meer structureel werd een project voor de re-engineering van het distributiecentrum in Lokeren opgestart.

Digitale transformatie

Digitalisatie wordt steeds belangrijker in Fluvius. De energietransitie maakt het distributienet complexer: meer lokale productie, elektrische voertuigen, warmtepompen en flexibiliteit vragen om slimme data, sturing en voorspelling. Tegelijk verwachten klanten, marktpartijen, gemeenten en toezichthouders snellere, transparantere en veilige digitale dienstverlening, waardoor digitalisering een noodzakelijke hefboom wordt om betrouwbaar, betaalbaar en klantgericht te blijven werken. De openbare verlichting wordt interactief en biedt nieuwe mogelijkheden voor de stakeholders dankzij digitalisatie. De klimaatadaptatie heeft effecten op het rioolnet en hier kan digitalisatie helpen om de operationele werking en de uitbreiding van het net te verbeteren.

Ter ondersteuning van deze evoluties worden verschillende initiatieven genomen rond digitalisatie. De belangrijkste zaken op een rij:

- Het inrichten van flexibiliteit om ons elektriciteitsnetwerk klaar te maken voor de groei in afname en injectie. Digitalisatie zit in het hart van flexibiliteit.
- Voor de behoeften van de marktwerking worden nieuwe systemen opgezet die om kunnen met de exponentiële groei aan marktinteracties, zoals de “nearly real time”-uitwisseling en verwerking van digitale meterdata en meerdere meetpunten op een aansluiting.
- Het versterken van onze dataplatformen omdat data de essentiële brandstof is voor nieuwe digitale capabilities. Onze digitale meters leveren een massa aan informatie over verbruik en injectie bij onze klanten.
- De verdere optimalisatie van processen gericht op klant, medewerker en externe aannemer met behulp van digitale oplossingen.
- Inzetten op AI als hefboom voor zowel interne als externe processen, niet alleen om te optimaliseren maar om ze ook heruit te denken. Dit vraagt een sterke inspanning op lange termijn op vlak van kennisopbouw van deze nieuwe technologie, opbouw van inzichten hoe AI onze werking en processen kan en zal veranderen en het continu volgen van de snelle evoluties die hier plaatsvinden.
- Een sterke cybersecuritywerking om de veiligheid van de digitale oplossingen te garanderen. Daarnaast streven we naar NIS2-compliance voor alle nutsgebonden activiteiten die we binnen Fluvius hebben.
- De afbouw van onze oude systemen zetten we verder waar dit nuttig is om de bovenstaande uitdagingen te ondersteunen.
- Op vlak van compliance zijn er diverse evoluties op te volgen, zoals de EU Data-Act en de AI-act. Op wereldschaal zien we geopolitieke spanningen de noodzaak tot digital sovereignty aanscherpen, waarbij we zeer gericht keuzes moeten maken met welke (mondiale) leveranciers we willen en kunnen samenwerken.

Databeheersplan

Met meer dan 5 miljoen digitale meters geïnstalleerd, zijn deze steeds meer de norm geworden in onze verwerking. We maken gebruik van kwartierwaarden in de marktprocessen, waarbij de reële kwartierdata voor elektriciteit effectief worden ingezet voor allocatie. We gaan hiermee ook tot de eindklant: we ondersteunen de energietransitie door data maximaal te ontsluiten. Klanten – inclusief grootverbruikers met AMR-meting – kunnen hun data vandaag vlot consulteren en benutten. We hebben succesvol nieuwe marktspelers aangetrokken, waaronder energieleveranciers, Flexibility Service Providers en energiedienstverleners, wat de dynamiek in de markt onderstreept.

De operationele werking na MIG6 is stabiel, zoals bevestigd door de audit van de VNR. Dit vormt een solide basis voor de verdere implementatie van de roadmap Databeheer.

Klantgerichtheid blijft een prioriteit: bij klachten kiezen we steeds vaker voor directe telefonische opvolging. We zetten ook sterk in op tijdige en kwaliteitsvolle rapportering richting regulatoren en beleidsmakers.

Klant Centraal

Klantbeleving

Op al onze netten realiseren we aansluitingen op vraag van onze klanten. We optimaliseren continu onze werking om deze aansluitingen in lijn met onze strategische pijler “klant centraal” te realiseren. En niet enkel voor aansluitingen, maar voor al onze klantproducten, diensten en onderliggende processen zetten we ons dagdagelijks in voor klantgerichtheid. Via onze website verwachten we in 2026 meer dan 8 miljoen bezoekers te voorzien van gerichte informatie. Op ons klantportaal MijnFluvius gaan al 1 miljoen Vlamingen met energie aan de slag. Bovendien beantwoorden we in onze

telefonische contactcentra 1,9 miljoen telefoontjes per jaar. En in de klantenkantoren verwachten we 45.000 klanten te verwelkomen. Hierbij stellen we ons als doel om de klanttevredenheidsscore van 80% minstens te behouden en het aantal klachten relatief te zien dalen.

Premies en groene stroom

We werken aan een maximale ontzorging van de klant bij de aanmelding van zonnepanelen, batterij en laadpaal door het uitwerken van een gedigitaliseerd en geautomatiseerd proces. We voorkomen, detecteren en zorgen voor de nodige correcties bij energiefraude op het vlak van premies, groene stroom en meterfraude. We ondersteunen de Vlaamse overheid bij het verwerken en uitbetalen van de premies (MijnVerbouwPremie).

Energieleveringen

We bouwen aan een nieuwe performante leveranciersapplicatie voor de diverse leveranciersrollen die we binnen Fluvius opnemen en optimaliseren het regularisatieproces binnen onze rol van uitzonderingsleverancier o.m. door een verdere groei van transacties op afstand. Verder zetten we ook hier in op digitalisering en het uitbreiden van de portalen voor onze klanten en hulporganisaties.

We herdenken onze organisatie vanuit het oogpunt 'Klant Centraal' en 'Medewerker Centraal' en gaan voor een nog hechtere samenwerking met onze partners in functie van een duurzame en rechtvaardige energietransitie.

Aansprakelijkheidsdossiers

De aanpak van aansprakelijkheidsdossiers werd grondig vernieuwd. Na een proefproject in de tweede helft van 2025 is de nieuwe werkwijze begin 2026 uitgerold. De aanpak vertrekt vanuit het perspectief van klant centraal: één vaste contactpersoon, snelle(re) telefonische opvolging, eerst aandacht voor de beleving van de klant (empathie) en dan pas een oplossing uitwerken, met proactieve communicatie en begeleiding van analyse tot oplossing. Deze klantvriendelijke werkwijze werpt duidelijk vruchten af. Ook wanneer onze aannemers werken uitvoeren in opdracht van Fluvius nemen wij onze verantwoordelijkheid en blijven wij het dossier opvolgen totdat de klant een antwoord krijgt. De eerste metingen in 2026 tonen een stevige sprong in klantentevredenheid: merkkelijk meer klanten zijn zeer tevreden over de afhandeling van hun claim en het aandeel ontevreden klanten is substantieel gedaald. Dit alles zonder dat het beleid inzake terugbetaling van claims is gewijzigd. Ook in 2027 blijven we volop inzetten op deze klantgerichte aanpak.

Medewerker Centraal

Voortzetting HR-beleid als pijler voor de uniforme Fluvius-cultuur

Het HR-beleid is gebaseerd op de overtuiging dat een sterke en positieve bedrijfscultuur de basis vormt voor duurzame groei en innovatie. Binnen deze cultuur is en blijft de interne samenwerking één van de belangrijke hefboomen ter ondersteuning van ons nieuw organisatiemodel.

We streven ernaar om talent aan te trekken, te behouden en te ontwikkelen door middel van vooruitstrevende HR-praktijken die zowel de individuele behoeften van onze medewerkers als de strategische doelen van onze organisatie ondersteunen. We wensen daarbij een dynamische, inclusieve en ondersteunende werkomgeving te creëren waarin elke medewerker zich goed voelt.

Ook in 2027 wordt er verder continu ingezet op een globaal HR-beleid als ondersteunende pijler, om de eengemaakte Fluvius-cultuur verder te bestendigen. Zowel bij actualisaties van bestaande, als bij de invoering van nieuwe HR-concepten en processen, trachten we maximaal uniform te werken over alle

personeelsstatuten heen. Deze globale aanpak naar alle medewerkers kadert in de verdere focus op inclusie binnen Fluvius. Anticiperend op de jaarlijkse uitstroom van medewerkers die aan het einde van hun loopbaan komen en om onze bedrijfsdoelstellingen te realiseren, zoekt HR ook in 2027 intensief naar de nodige vervanging door vooral STEM-profielen (Science, Technology, Engineering en Mathematics) aan te trekken op de arbeidsmarkt.

Fysiek en psychosociaal welzijn

Ergonomie wordt verder geïntegreerd in processen en digitale toepassingen. Er gaat bijzondere aandacht naar teamverbinding in een hybride werkomgeving, een proactief re-integratiebeleid en systematische welzijnsmonitoring. Fluvius handhaaft een nultolerantie voor grensoverschrijdend gedrag en zet in op mentale weerbaarheid, aangevuld met initiatieven rond fysiek welzijn en het correct gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Het doel is een verdere verbetering van het welzijn, de betrokkenheid en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Veiligheids- en milieucultuur

Dit blijft een essentiële succesfactor. Daarom wordt ingezet op een grotere aanwezigheid van leidinggevendenden op het terrein, versterkt toezicht op werkzaamheden van aannemers, en het stimuleren van aanspreek- en voorbeeldgedrag. Sensibiliseringsacties, onder meer rond afvalsortering, moeten bijdragen aan een cultuur waarin veiligheid en milieubewust handelen vanzelfsprekend worden.

Wendbare en toekomstgerichte organisatie

Het verder ontwikkelen van interne opleidingen voor Preventie en Milieu, ondersteund door digitale leervormen en een geoptimaliseerd competentiebeheer moeten zorgen voor een wendbare en toekomstgerichte organisatie. Ook wordt het beheer van omgevingsvergunningen verder gedigitaliseerd. Deze initiatieven moeten ervoor zorgen dat de organisatie klaar is voor toekomstige uitdagingen en ontwikkelingen.

Tariefmethodologie

De huidige tarifaire periode is ingegaan vanaf 2025 (tot en met 2028). De Vlaamse Nutsregulator (VNR) stelde op 21 juni 2024 de tariefmethodologie voor de periode 2025-2028 vast. Fluvius heeft namens de distributienetbeheerders in de eerste jaarhelft van 2024 intens overleg gepleegd met de regulator over verschillende aandachtspunten die Fluvius ziet bij de nieuwe tariefmethodologie.

In het bijzonder is aan de regulator gevraagd om drie cruciale punten in de tariefmethodologie te wijzigen, namelijk:

- de voorgestelde vergoeding van het vreemd vermogen als onderdeel van de vergoeding voor het geïnvesteerde kapitaal,
- de voorgestelde bijkomende productiviteitsbesparing (= frontier shift),
- de verwerking van de meerwaarde gerealiseerd op de ingebrachte infrastructuur bij de oprichting van Wyre.

Beroepen tot vernietiging

De VNR heeft hiermee evenwel geen rekening willen houden. Fluvius en de distributienetbeheerders zijn van oordeel dat de tariefmethodologie 2025-2028 op meerdere punten onwettig is en afbreuk doet aan de rechten en de belangen van de distributienetbeheerders.

Bij het Hof van Beroep te Brussel (Marktenhof) werden daarom verschillende beroepen tot vernietiging ingesteld tegen beslissingen van de VNR, met name tegen de tariefmethodologie 2025-2028 (juni 2024) en de individuele tariefbeslissingen voor elektriciteit en gas voor de jaren 2025 (december 2024) en 2026 (november 2025).

In het kader van het beroep tegen de tariefmethodologie heeft het Hof van Beroep in februari 2025 drie prejudiciële vragen gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Unie. In mei 2026 heeft de advocaat-generaal hierover advies uitgebracht. Een arrest van het Hof van Justitie wordt verwacht in het najaar van 2026, waarna het Hof van Beroep naar verwachting in het voorjaar van 2027 uitspraak zal doen over het annulatieberoep.

Voorschotmechanisme

In de zomer van 2025 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 toegekende (en afgegrensd) voorschotbedrag voor 2026 bedraagt voor de activiteit elektriciteit 51 miljoen euro.

Nieuw is dat in juni 2025 er ook een aanvraag tot voorschot 2026 voor aardgas werd ingediend bij de regulator omwille van de talrijke wijzigingen in de wetgeving inzake net- en databeheer met onder andere een eerste anticipatie op de toekomstige uitfasering van de aardgasnetten.

Helaas heeft de VNR voor 2026 enkel het maximale voorschotbedrag voor elektriciteit toegekend.

Ook voor het inkomen 2027 werd er in juni 2026 een voorschotaanvraag ingediend voor elektriciteit in kader van de energietransitie en innovatie op vlak van net- en databeheer, en een voorschotaanvraag aardgas omwille van wijzigingen in wetgeving inzake net- en databeheer en toekomstige uitfasering van de aardgasnetten.

Financiering

De omvangrijke investeringen en de herfinanciering van aflopende schulden uit het verleden blijven de komende jaren zorgen voor een aanhoudend hoge financieringsbehoefte voor de Fluvius-groep. In de periode 2027-2036 bedraagt de jaarlijkse financieringsbehoefte gemiddeld 1,5 miljard euro (alle activiteiten gecombineerd), zo tonen de financiële vooruitzichten aan.

Het financieel beleid van Fluvius is er dan ook vooral op gericht om tijdig de financieringsbehoeften zo vlot mogelijk en aan de best mogelijke voorwaarden in te vullen. Fluvius geeft regelmatig obligaties uit voor institutionele beleggers. In februari 2026 werd een obligatie van 650 miljoen euro uitgegeven met een looptijd van tien jaar en een coupon van 3,75%.

Daarnaast gaat Fluvius regelmatig nieuwe lange termijnleningen aan bij diverse banken. Ook bij de Europese Investeringsbank (EIB) lopen verschillende kredieten. Fluvius houdt nauwe banden met de EIB. Zo heeft de EIB ook voor een belangrijk bedrag ingetekend op een recente obligatie-uitgifte van Fluvius.

Rekening houdend met de grote financieringsbehoeften, heeft Fluvius in 2026 ook 1 miljard euro extra gegarandeerde kredietfaciliteiten op korte termijn aangegaan. Dat brengt het geheel aan gegarandeerde kredietfaciliteiten op afgerond 1,5 miljard euro, wat overeenstemt met de gemiddelde financieringsbehoefte in de komende jaren. Dergelijke contractueel vastgelegde faciliteiten dienen vooral als buffer voor het geval de situatie op de financiële markten dermate ongunstig zou zijn dat het uitgeven van obligaties of het aangaan van lange termijnleningen niet aangewezen of zelfs niet mogelijk is.

Zoals al herhaaldelijk aangegeven in het nabije verleden, kan Fluvius evenwel niet alles uitsluitend met schulden blijven financieren. Daarom blijft ook na het niet aanvaarden van het bod van PMV een verlaging van de schuldgraad en een versterking van het eigen vermogen van de distributienetbeheerders een strategische doelstelling.

Daartoe wordt gekeken naar een combinatie van verschillende acties:

1. Een uitgifte van nieuwe aandelen waarop de bestaande aandeelhouders met eigen middelen intekenen.
2. Een verhoogd eenmalig dividend vanuit Wyre.
3. Een deelname aan de verkoopprocedure voor Wyre met mogelijke verkoop.
4. Het afbouwen van belangen in ondernemingen die vanuit het oogpunt van de lokale besturen als minder strategisch kunnen worden beschouwd dan de distributienetten.

Al deze uitdagingen kunnen uiteraard alleen maar worden aangegaan mits Fluvius over een gedegen financiële planning op lange termijn beschikt. Het Lange Termijn Financieel Plan moet Fluvius in staat stellen zicht te krijgen op zijn financiële projecties voor de nabije en verre toekomst. Dit plan bevat ook de nodige informatie per individuele distributienetbeheerder. Op kortere termijn wordt het plan ook gebruikt in het kader van de liquiditeitstesten die nodig zijn om dividenden te kunnen uitkeren.

Risk

Uitbouw compliance-framework

De focus ligt op de implementatie van de aangepaste asbestrichtlijn, de actualisatie van risicoanalyses, een efficiënt beheer van keuringen en het verder versterken van spanningsloos en veilig werken. Daarnaast wordt een milieuzorgsysteem conform ISO 14001 ingevoerd. Hiermee wil Fluvius tegen 2027 een aantoonbaar hoog niveau van compliance en een robuust risicobeheer realiseren.

Informatiebeveiliging

De voornaamste hoofdlijn bestaat uit het verder uitbouwen van beveiligingsmaatregelen in lijn met de standaarden ISO 27001 en CYFUN (frameworks voor informatiebeveiliging en cybersecurity). Deze standaarden zijn de best practices voor het verhogen van de maturiteit van informatiebeveiliging. Deze omvatten het beveiligen van onze systemen en applicaties, en bevatten ook specifieke maatregelen voor het beschermen van persoonsgegevens. Naast deze uitdagingen moet Fluvius zich voorbereiden op toekomstige uitdagingen zoals AI en quantum computing.

Informatiebeveiliging bestaat niet enkel uit technologie, maar evengoed moeten organisatorische, menselijke en fysieke beveiligingsaspecten meegenomen worden. Concreet zijn acties gepland om de cultuur rond informatiebeveiliging te versterken, integratie van privacy en security in de organisatie.

Energiefraude

We blijven focussen op een kordate en efficiënte opvolging van fraudedossiers, met concrete resultaten: in het voorbije jaar werden in meer dan honderd dossiers financiële recuperaties gerealiseerd, goed voor een totaalbedrag van bijna 17 miljoen euro (weliswaar ook via de recuperatie van ongeveer 8,7 miljoen euro in één groot dossier). Tegelijk mikken we op een brede aanpak met preventieve, detectieve en correctieve acties over alle belangrijke fraudedomeinen. We blijven dit beleid verderzetten in 2027.

Governance

Hernieuwing aanwijzing als elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerder en toestemming om beroep te doen op de werkmaatschappij Fluvius System Operator cv

De huidige aanwijzing van Fluvius Midden-Vlaanderen als elektriciteitsdistributienetbeheerder geldt tot 5 september 2026 en die als aardgasdistributienetbeheerder tot 14 oktober 2027. In het licht hiervan werd aan de Vlaamse Nutsregulator (VNR) gevraagd om beide aanwijzingen te hernieuwen. Tegelijkertijd heeft Fluvius Midden-Vlaanderen aan de VNR ook de vraag gesteld tot toestemming om een beroep te mogen (blijven) doen op de werkmaatschappij Fluvius System Operator cv.

Deelnemingen

Atrias

Als centraal clearing house van de Belgische energiemarkt zorgt Atrias ervoor dat data en marktprocessen vlot, betrouwbaar en op een uniforme manier tussen de verschillende marktpartijen kunnen worden uitgewisseld. Daarnaast speelt Atrias een belangrijke normgevende rol op het vlak van interoperabiliteit, via de standaardisering van UMIG-documenten (Universal Market Implementation Guide, waarin de marktprocessen en gegevensuitwisseling voor de Belgische energiemarkt worden beschreven) en het ondersteunen van de distributienetbeheerders bij de marktfacilitatie.

Vanuit haar missie profileert Atrias zich als een betrouwbare partner voor de distributienetbeheerders. Tegelijk zet de organisatie in op een werkomgeving waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en groeien, zodat blijvend kan worden ingespeeld op de evoluties in de energiemarkt.

De strategie van Atrias werd recent verder aangescherpt en vertaalt zich in een duidelijke focus op samenwerking, betrokken medewerkers, kwaliteitsvolle en efficiënte dienstverlening en een toekomstgerichte aanpak. Deze lijn wordt in 2027 verder doorgetrokken, met blijvende aandacht voor de verdere ontwikkeling van het platform en het versterken van interne expertise. Zo blijft Atrias meebouwen aan een efficiënte en toekomstgerichte energiemarkt, ondersteund door betrouwbare en tijdige data.

De Stroomlijn

De kernopdracht van De Stroomlijn is en blijft dezelfde: een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening afleveren in opdracht van onze aandeelhouders. Deze parameters bepalen het succes van De Stroomlijn.

In 2026 is Pidpa toegetreden als nieuwe aandeelhouder tot De Stroomlijn, waarmee de activiteiten van De Stroomlijn binnen de watersector verder worden uitgebreid.

De tendens dat klanten contact opnemen via meerdere kanalen zet zich verder, al blijft telefonie nog steeds veruit het belangrijkste kanaal. Er wordt door de opdrachtgevers van De Stroomlijn (waaronder Fluvius) ook meer en meer in op selfservice-platformen ingezet en het geven van informatie via de website. Daardoor worden de klantcontacten die tot bij het contactcenter komen vaak complexer. Om daarmee om te kunnen tracht De Stroomlijn zijn medewerkers verder te versterken via een vernieuwd opleidingstraject waarbij sterker wordt ingezet op soft skills (omgaan met klanten, moeilijke gesprekken, communicatie, begrijpen van de klantvraag...). In een sector waar behoorlijk veel personeelsverloop is en de job van contactcentermedewerker een knelpuntberoep blijft, zet De

Stroomlijn in op een brede instroom van mensen met potentieel om een volwaardige klantadviseur te worden.

Een bijkomende ondersteuning in de werking van De Stroomlijn is er in de vorm van artificiële intelligentie (AI), waarvan de mogelijkheden in het licht van toenemende complexiteit in processen, wetgeving, enz. verder worden onderzocht in 2027. Met of zonder AI wil De Stroomlijn een gelijke klantbeleving kunnen aanbieden.

Daarnaast volgt De Stroomlijn ook nauwgezet de wetgevingen en bijhorende verplichtingen rond NIS 2 (Europese wet voor cyberbeveiliging) en CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) op.

SYNDUCTIS

SYNDUCTIS zet verder in op het toepassen van de processen waarover de aandeelhouders eerder consensus hebben bereikt, wat bijdraagt aan een efficiëntere samenwerking en een end-to-end uitvoering. De focus blijft op het versterken van de samenwerking tussen de verschillende nutsmaatschappijen, met als doel hinder voor burgers te beperken, de doorlooptijd van projecten te verkorten en de kosten te optimaliseren.

Een belangrijke pijler in 2026 is het verder uitwerken en toepassen van een gezamenlijke planning. Door werven en investeringen beter op elkaar af te stemmen, kunnen synergieën maximaal worden benut en wordt vermeden dat dezelfde zone meerdere keren moet worden opgebroken. Tegelijk wordt ingezet op een meer geïntegreerde uitvoering van projecten (end-to-end), waarbij planning, uitvoering en opvolging beter op elkaar aansluiten.

Daarnaast wordt sterk ingezet op digitalisering en gegevensuitwisseling. Initiatieven zoals de verdere ontwikkeling van een digitale werf, het gebruik van een digitaal gemeenschappelijk uitwisselplatform en de verbetering van datakwaliteit in GIPOD spelen hierin een centrale rol. Het doel is om transparantie te verhogen, processen te uniformiseren en samenwerking tussen alle betrokken partijen te vereenvoudigen. Er worden samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met niet-aandeelhouders zodanig dat ze zich engageren voor het tijdig aanleveren van hun plannen en het volgen van de SYNDUCTIS-processen.

Deze aanpak wordt in 2027 verder doorgetrokken. Er wordt gewerkt aan de verdere professionalisering van de samenwerking via aangepaste aanbestedingsstrategieën en een duidelijke scopebepaling per perceel. Gezien de wijziging van de scope voor Ondergrondse Aanleg zal het aandeel van SYNDUCTIS op de markt verkleinen. In de nieuwe scope gaat SYNDUCTIS naar de markt voor synergiedossiers waarin de wateraandeelhouders betrokken zijn. Daarnaast is het de bedoeling om de in 2026 opgebouwde processen en digitale oplossingen verder te verankeren en waar nodig te optimaliseren. Tegelijk blijft er aandacht voor innovatie en toekomstgerichte samenwerking, onder meer door in te zetten op nieuwe vormen van gegevensuitwisseling en op het versterken van partnerships tussen nutsbedrijven en andere stakeholders.

Op deze manier wil SYNDUCTIS ook in de komende jaren bijdragen aan een duurzaam, efficiënt en toekomstgericht beheer van het openbaar domein, met een duidelijke meerwaarde voor de lokale besturen en hun inwoners.

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.

Om de uitrol van glasvezel in Vlaanderen verder te versnellen, is Wyre een samenwerking aangegaan met Proximus en Fiberklaar, waarbij de uitrolactiviteiten in bepaalde gebieden op elkaar worden afgestemd om meer woningen en bedrijven sneller fiber-aansluitbaar te maken. In landelijke gebieden met een lagere bevolkingsdichtheid wordt het bestaande HFC-netwerk van Wyre verder versterkt om hogere snelheden en multigigabitconnectiviteit mogelijk te maken, terwijl Proximus in deze gebieden gebruik zal maken van het netwerk van Wyre.
