



**Sibelga**  
energizing the city



Highlights

2018



## Een jaar in het teken van transitie

### Voor Sibelga was 2018 een jaar met heel wat innovaties

De eerste slimme meters, de opstart van de smart grid om het net performanter te maken, de uitvoering van SolarClick en NRClick om de gemeentelijke en gewestelijke openbare besturen te helpen hun eigen energie te produceren en hun verbruik beter te beheersen ... Sibelga dient zich onbetwistbaar aan als een onvermijdelijke partner van de energietransitie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Sibelga is een Brusselse onderneming, ten dienste van de Brusselaars. Ook op het terrein, in de wijken en de straten, omkadert ze de mutaties die de stad doormaakt: per slot van rekening gaat de huidige stadsvernieuwing, natuurlijk hand in hand met de modernisering van de netten voor de energiebevoorrading, maar ook met de invoering van een kwalitatieve openbare verlichting en een voortdurend streven naar bedrijfszekerheid en veiligheid.

Voor de klanten tot slot, is Sibelga blijven inzetten op een betere dienstverlening door meer te digitaliseren, zowel om het contact met onze teams te vergemakkelijken als om de werven te beheren met vernieuwende oplossingen. Voor alle medewerkers blijft dat een permanente uitdaging.

Maar de meest opmerkelijke transitie van het jaar 2018, is wellicht de verandering op directieniveau. Wij willen hierbij van harte Luc Hujoel bedanken, die Sibelga de afgelopen 15 jaar heeft geleid. Hij heeft van Sibelga een erkende, financieel gezonde onderneming gemaakt, een experte in haar vakgebied. Wij zijn dan ook bijzonder trots om vandaag bij te dragen tot haar toekomst.

**Guy Wilmart**  
Voorzitter van de Raad van bestuur

**Marie-Pierre Fauconnier**  
Algemeen directeur



Volledig verslag  
[www.sibelga.be/2018](http://www.sibelga.be/2018)

## Volledig verslag online

Cijfers, markante feiten, uitzonderlijke werven, technische vooruitgang... de essentie van de activiteit van Sibelga in 2018 vindt u in dit document. De volledige versie van het verslag, aangevuld met content, video's, foto-reportages en statistieken, kan u online raadplegen.

**Sibelga en haar realisaties op een interactievere manier ontdekken?**  
Dat kan op [www.sibelga.be/2018](http://www.sibelga.be/2018)

## Highlights 2018

Sibelga in een notendop	04
2018 in een oogopslag	06
Omkaderen van een stad in verandering	08
Inspelen op de behoeften van onze klanten	10
De energietransitie bewerkstelligen	12
Onze teams in het digitale tijdperk	14



# Sibelga in een notendop

Als distributienetbeheerder voor aardgas en elektriciteit in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest mikt Sibelga op uitmuntendheid in de dienstverlening aan al haar klanten.

## Energie naar overal in de hoofdstad brengen

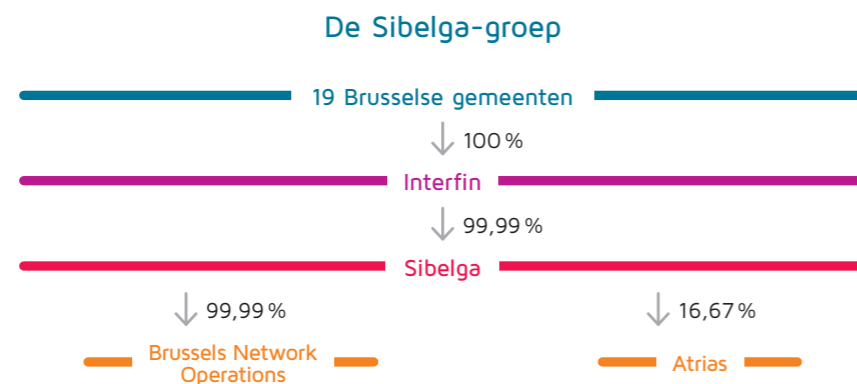
Wij staan in voor de exploitatie, het onderhoud en de uitbouw van onze infrastructuur om te voldoen aan de behoeften van de Brusselaars en hun energieleveranciers.

## Bijdragen tot een goede marktwerking

Wij waarborgen de toegang tot onze netten voor de verschillende marktspelers en verwerken alle informatie betreffende de meters, de leveringspunten en de verbruiksgegevens. Wij staan in dialoog met verbruikers, regulators, leveranciers, gemeenten...

## Onze expertise ten dienste van de Brusselaars stellen

Wij beheren de openbare verlichting langs gemeentewegen, leveren energie aan 'beschermde klanten', maar ook voor markten en bepaalde festiviteiten, en werken mee aan risicopreventie bij het gebruik van aardgas.



**6 424 km**  
hoog- en laagspanningsnetten

**717 638**  
leveringspunten

**4 614 205 MWh**  
vervoerd over onze netten



**2 918 km**  
midden- en lagedruknetten

**510 050**  
leveringspunten

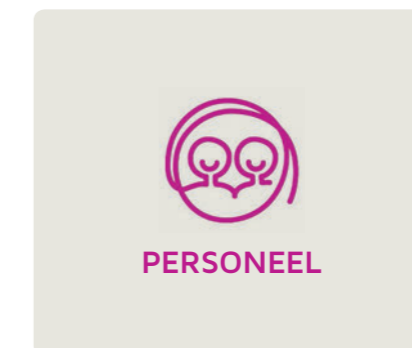
**10 035 459 MWh**  
vervoerd over onze netten



**85 297**  
verlichtingstoestellen

**93,7%**  
van het park bestaat uit de meest efficiënte lampen

**92%**  
van de herstellingen uitgevoerd binnen de termijnen



**1 012**  
werknemers (Sibelga-groep – VTE)

**110**  
permanente en tijdelijke aanwervingen

**34 h**  
technische en niet-technische opleiding per medewerker



**313 miljoen €**  
omzet

**73 miljoen €**  
investeringen

**62 miljoen €**  
EBIT (earnings before interest and taxes)

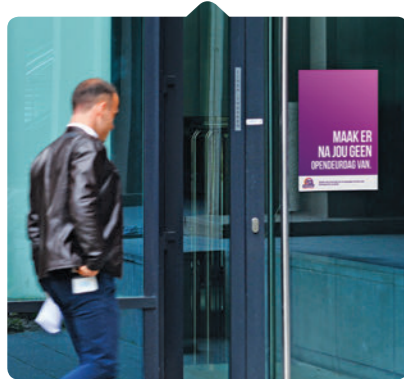




# 2018 in een notendop

## MAART

De interne campagne **No Leak Challenge** sensibiliseert onze medewerkers over het belang van het beveiligen van gegevens en gebouwen.



## APRIL

De meting gebeurt voortaan voor alle Brusselaars volgens dezelfde **uurregeling**: een grote vereenvoudiging voor de gebruikers en de leveranciers!



## APRIL

Op de site van Sibelga worden de **IT-servers van het CIBG** ondergebracht: een mooie kans om samen te werken op intraregionaal niveau.



## APRIL

**Digital Together**, een testgroep van 200 personen gaat aan de slag met nieuwe applicaties en nieuw materiaal om de efficiëntie en de samenwerking binnen Sibelga te verbeteren.



## MEI

Inhoudiging van de werf in de residentie Bloemendal, een rust- en verzorgingstehuis van het OCMW van Sint-Agatha-Berchem. De werf kadert in het gewestelijke programma **SolarClick**. Het gaat om één van de 34 fotovoltaïsche installaties die dit jaar geplaatst zullen worden op de daken van openbare gebouwen.



## MEI

De communicatiecampagne **'Gas verandert'** gaat van start. Die is gericht op de klanten bij wie de omschakeling naar rijk gas zal gebeuren in 2020.



## AUGUSTUS

De verlichting van het **Kardinaal Mercierplein** in Jette. Aan de installatie van de verlichting op de Sint-Pieterskerk werd de hele zomer lang onafgebroken gewerkt en er kwam een sterk staaltje luchtacrobatie aan te pas.



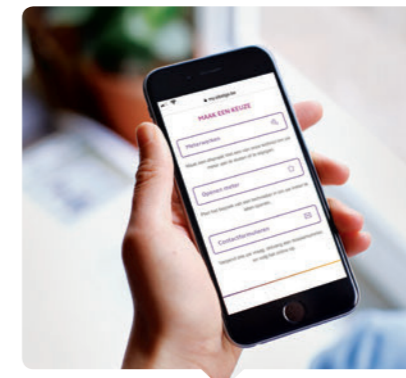
## SEPTEMBER

We starten met de plaatsing van **slimme meters** voor nieuwe gebouwen en bij ingrijpende renovaties, in overeenstemming met de Europese richtlijn inzake energie-efficiëntie.



## NOVEMBER

**Marie-Pierre Fauconnier** treedt in functie. Zij volgt Luc Hujoel op aan het hoofd van Sibelga



## DECEMBER

Via **My Sibelga** regelen de klanten voortaan een aanvraag voor een meteropening in enkele muisklikken. Ze kunnen er zelfs de datum kiezen die hen het beste schikt. De afspraak wordt bevestigd via mail en/of sms. Zo maken we onze klanten het leven makkelijker.



## DECEMBER

De Brusselse energieregulator Brugel heeft Sibelga belast met het beheer van de meterstanden van de **groene meters**. Met die meters is het mogelijk om de hoeveelheid geproduceerde groene energie te berekenen.



# Omkaderen van een stad in verandering

De Franklin Rooseveltlaan, de Centrumlanen, de Coghensquare of het Kardinaal Mercierplein: ook dit jaar weer heel wat projecten om de leefomgeving van de Brusselaars te verbeteren. Sibelga maakte telkens van de gelegenheid gebruik om haar energiedistributie-infrastructuur te moderniseren en te beveiligen. Daarbij zorgde ze ervoor de hinder door de interventies in de openbare ruimte zo veel mogelijk te beperken.



4,6 km

laagspanningskabels

123

aftakkingen aan de F. Rooseveltlaan

## Partner voor grote heraanlegprojecten

Sibelga dient mee te werken aan werven die door de gemeenten of het Gewest zijn besteld. Voor die werven moet ze nauw samenwerken met de andere concessiehouders.

Een voorbeeld daarvan is de Franklin Rooseveltlaan. Langs die laan legde het Gewest fietspaden aan in de twee richtingen en ook de voetpaden werden heraangelegd zodat voetgangers en fietsers zich vlotter kunnen verplaatsen. Onze teams werkten onafgebroken door om de laagspanningskabels te vervangen en de aftakkingen opnieuw aan te leggen naar alle gebouwen, met name de ambassades.

### Alle werven beveiligen

Sibelga moet soms interventies doen op werven van derden. Aan het station van Schaarbeek bijvoorbeeld, voerde een externe aannemer opruimwerken uit met behulp van een graafmachine. Daarbij raakten onze gasinstallaties beschadigd. Onze teams hebben een dringende interventie gedaan om de plaats weer te beveiligen.

Veiligheid komt voor alles! Om die reden hebben wij in 2018 besloten onze procedure van schadepreventie te herzien, die tot doel heeft toe te zien op potentieel risicovolle werken van andere concessiehouders in de buurt van onze installaties en die laatste op dat vlak te sensibiliseren.

48,6 miljoen €

investeringen in elektriciteit



## De hinder beperken

We zijn er ons van bewust dat de interventies die we uitvoeren in de openbare ruimte, nadelige gevolgen kunnen hebben voor de toegankelijkheid maar ook bij de integratie in het stedelijke landschap. Dat geldt zowel op het moment van de werken als voor permanente installaties. We gaan telkens op zoek naar oplossingen die aangepast zijn aan de situatie. De ene werf is immers de andere niet.

- Bij de werf aan de Reyerstunnels was het zaak om snel te reageren toen de hoogspanningskabels werden geraakt. Onze teams hebben dan maar meteen alle kabels in de nabijheid van de tunnels vervangen. Zo moesten ze daar nadien niet meer terugkomen, wat opnieuw voor mobiliteitsproblemen gezorgd zou hebben.
- Ook onze interventieplanning voor de heraanleg van de Nieuwstraat en de zijstraten ervan, pasten we aan. Omdat ze zich bewust waren van de impact op de handelaars, wachtten onze teams het einde van de koopjesperiode af om met de tweede fase van de werken van start te gaan.
- De Zuidverbinding, een werf buiten categorie, was een onderdeel van de voorbereiding op de omschakeling naar rijk gas in het Brusselse gewest. Voor die werf hebben we oog gehad voor de integratie van de twee nieuwe drukreducerstations 'Orée' en 'Hippodrome' in het landschap door ze met planten te bekleden.
- Aan het Kardinaal Mercierplein moesten onze teams bijzonder creatief te werk gaan om de geklasseerde gebouwen te verlichten en daarbij de aanbevelingen van de Koninklijke Commissie voor Monumenten en Landschappen na te leven.

12,6 miljoen €

investeringen in gas

## De installaties moderniseren

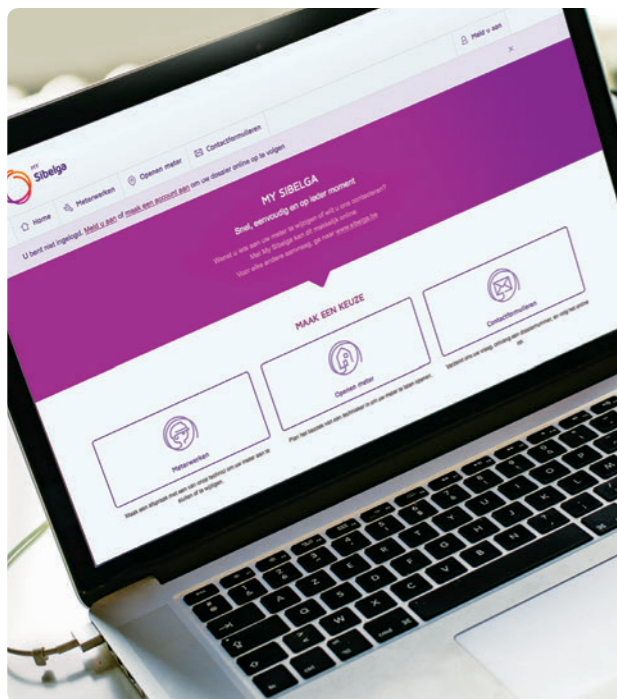
Wij investeren elk jaar om de Brusselaars een bedrijfszekerere en kwalitatieve energietoevoer te garanderen. In 2018 werden er twee hoogspanningsposten volledig gerenoveerd. Het gaat om een post voor de kerk van Stokkel in Sint-Pieters-Woluwe en een post onder de esplanade van de Congreskolom, Pacheco genaamd. Prognose voor de exploitatietijd van die posten? 45 jaar! Om onze installaties te beschermen, zetten we ook de beveiliging van de elektriciteitsposten verder. Dit jaar werden de werken in Wiertz en Centenaire afgewerkt. Op twee andere sites zijn er werken bezig. De architectuur binnen in de site wordt telkens herzien en er wordt een camerasysteem geïnstalleerd alsook een badgelezer voor elektronisch toezicht. De teams krijgen ook opleiding over de fysieke beveiliging van de plaatsen.





# Inspelen op de behoeften van onze klanten

De toegang tot energie is een essentieel recht voor alle Brusselaars. Wij zorgen er ook voor dat zij op een optimale dienstverlening kunnen rekenen. Ook dit jaar kozen wij er opnieuw voor om te innoveren om onze klanten het leven makkelijker te maken en hen beter te informeren, in het bijzonder door de kracht van de digitalisering te benutten. Maar in het kader van onze openbardienstverplichting moeten wij ook onafgebroken blijven strijden tegen energiearmoede.



76 % à 84 %

tevredenscijfer van onze klanten voor onze verschillende diensten

## De relatie met de klant verder gedigitaliseerd

Wij willen onze klanten de mogelijkheid bieden om ook buiten de openingsuren van de Klantendienst in interactie met ons te treden. Vandaar dat wij een nieuwe service in het leven hebben geroepen via het portaal My Sibelga. Een afspraak maken voor een eenvoudige interventie waarvoor geen voorafgaande studie nodig is, dat doet de klant voortaan wanneer het hem schikt van bij hem thuis.

Onze klanten kunnen ook via de sociale media contact opnemen met onze medewerkers van de Klantendienst, die een speciale opleiding kregen om hun individueel verzoek te beantwoorden.

Ook op het terrein zet de digitalisering zich door. Onze technici beschikken nu over geconnecteerde tools om de planning aan te passen, documenten te beheren en de kwaliteit van de verzamelde gegevens te verbeteren.

## Zelfde uurregeling voor iedereen

De overgang tussen dag- en nachttarief voor tweevoudige meters gebeurde niet overal in het Gewest volgens dezelfde uurregeling. Voor de ene gold 22-7 uur, voor de andere 23 -8 uur. Die uurregeling is nu geüniformiseerd. 22-7 uur is nu voor iedereen van toepassing en op wettelijke feestdagen gelden de nachttarieven 24 uur per dag. Een hele vereenvoudiging voor de klanten!

75 % à 79 %

tevredenscijfer voor onze Klantendienst

## Tijdig informeren: een must

Doet er zich een storing voor, in het bijzonder op het hoogspanningsnet, dan is het nodig dat onze klanten daar snel over geïnformeerd worden. Het bedrijfsvoeringscentrum beschikt daarom over een berichtendienst die de informatie in realtime doorstuurt naar de website en Twitter.

We lanceerden ook al 'Gas verandert', een informatiecampagne over de omschakeling van de gasnetten naar rijk gas. Het 'gas verandert' in 2020 en zo kregen de eerste Brusselse klanten bij wie de omschakeling zal gebeuren, ruim op voorhand duidelijke informatie over de noodzaak om hun installaties te verifiëren.

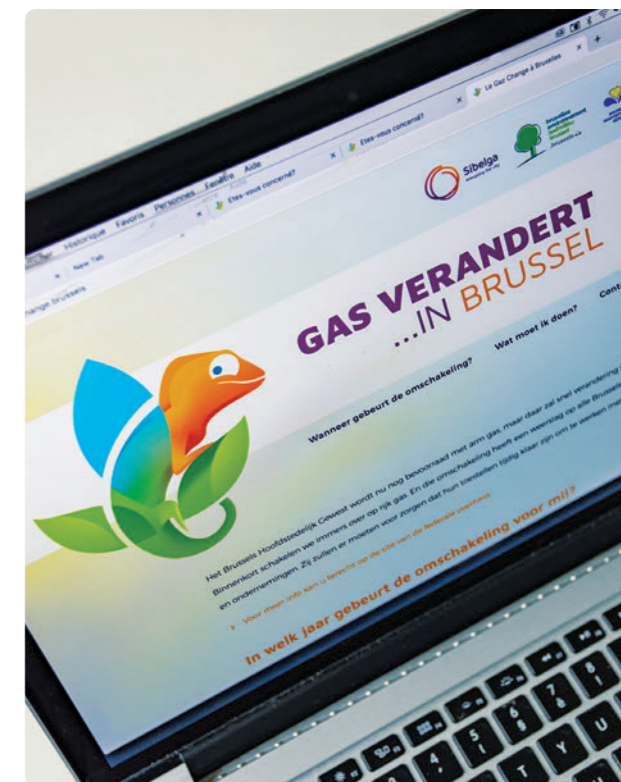
## Geen onderbreking tijdens de winterperiode

Sibelga was al de energieleverancier van de beschermde klanten. Die openbardienstverplichting werd uitgebreid naar de winterklanten van wie het contract afloopt tijdens de winterperiode en die geen contract afsloten met een commercieel leverancier. Tussen 1 oktober en 31 maart is het Sibelga die instaat voor de continuïteit van de energielevering tot ze hun situatie regulariseren bij de commercieel leverancier van hun keuze.



11 min 42

gemiddelde duur van de onderbreking van de elektriciteitstoevoer





# De energietransitie bewerkstelligen

Als referentiepartner op het vlak van de energietransitie, heeft Sibelga een gerichte expertise ontwikkeld wat gedecentraliseerde energieproductie en energie-efficiëntie betreft. Een expertise die duidelijk blijkt uit de uitstekende resultaten die dit jaar, zowel op het vlak van realisaties als van performantie, werden geboekt. Zo voerden onze teams innoverende programma's uit om van Brussel een slimme en tegelijk veerkrachtige stad te maken.



## 34 fotovoltaïsche installaties in het kader van SolarClick

In één jaar tijd werden niet minder dan 34 openbare gebouwen in Brussel met fotovoltaïsche installaties uitgerust. Dat gebeurde in het kader van het gewestelijke programma SolarClick, dat het Gewest aan Sibelga heeft toevertrouwd. Die panelen zullen bijna 2 320 000 kWh/jaar produceren, wat neerkomt op het jaarlijkse verbruik van 830 gezinnen. Zo kan de uitstoot van 915 ton CO<sub>2</sub> vermeden worden.

## En 14 sites met een betere energie-efficiëntie dankzij NRClick

Een school, een atelier van een gemeente, een crèche, een sportcentrum, een cultureel centrum, een bibliotheek en een commissariaat: voor 14 sites verspreid over 8 Brusselse gemeenten werd er dit jaar gebruikgemaakt van het NRClick-programma ten gunste van de energie-efficiëntie van openbare gebouwen. Meestal lag de focus op de verwarming. Dat zal niet alleen de energiefactuur verlagen, het vermindert ook de CO<sub>2</sub>-uitstoot met zo'n 296 ton per jaar.

## Warmte-krachtkoppeling behaalt performantierecord

2018 was een uitzonderlijk jaar: Brugel kende maar liefst 24 120 groenestroomcertificaten toe. Het beste resultaat van de afgelopen 10 jaar. De overname van de dagelijkse exploitatie van het zwembad van Neder-over-Heembeek en de Baden van het Centrum, goed voor een productiviteitstoename van respectievelijk 50 % en 27 %, vormt bovendien een bevestiging van dat goede beheer.



## 6 359 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot

vermeden dankzij het wkk-park

## 34 openbare gebouwen

met fotovoltaïsche installaties uitgerust

## Sibelga beheert de meterstanden van de groene meters

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest telt zo'n 4 200 installaties voor gedecentraliseerde elektriciteitsproductie, voornamelijk met fotovoltaïsche panelen. Sinds 1 december is het Sibelga die de productie van groene stroom berekent. Daarnaast stond ze al in voor de meting, de opname en de validatie van de verbruiksgegevens van meer dan een miljoen gas- en elektriciteitsmeters.

## Led in de openbare verlichting

Het openbareverlichtingspark dat langsheen de gemeentewegen in het Brusselse gewest is geïnstalleerd, bestaat vandaag voor meer dan 95 % uit lampen met grote efficiëntie. De komende jaren zal de samenstelling van dat park evolueren. Sibelga zet immers een volledige transitie in naar ledtoestellen vanaf 2019. Voor verschillende heraanlegprojecten is er al gebruikgemaakt van leds. Een voorbeeld daarvan is het Sint-Gillisvoorplein, waar onze teams 49 ledtoestellen van 4 verschillende modellen installeerden.

## Slimme palen voor een slimme stad

In het Brusselse gewest zijn de eerste multifunctionele stedelijke verlichtingspalen opgedoken. Ze zijn onder meer te vinden aan de Centrumlanen, waar onze teams palen installeerden waarin 4G-modules van Proximus zijn geïntegreerd. Aan de square Jacques Franck in Sint-Gillis zijn er palen met bewakingscamera's geplaatst. Samen met het CIBG werken we aan de plaatsing van een dertigtal camera's met nummerplaatlezing, in het kader van de invoering van de lage-emissiezone (LEZ).





# Onze teams in het digitale tijdperk



'Sibelga bestaat dankzij haar gemotiveerde en geëngageerde personeelsleden, die trots zijn om te komen werken en weten waarom ze 's morgens hun bed uitkomen', zo bracht Marie-Pierre Fauconnier het in herinnering bij haar aantreden. Er kwamen dit jaar heel wat digitaliseringsprojecten tot stand. Enerzijds om onze ongeveer 1 000 medewerkers het leven makkelijker te maken, anderzijds om onze klanten een betere dienstverlening te kunnen bieden.

## Een nieuwe directie

1 november 2018. Marie-Pierre Fauconnier volgt Luc Hujuel op die vijftien jaar lang stond hij aan het hoofd van de onderneming stond: de gelegenheid om onze waardering uit te spreken voor zijn engagement en zijn scherpzinnigheid. Hij verrichtte baanbrekend werk voor de vrijmaking van de energiemarkt en was een fervente voorvechter voor de belangen van de gemeenten. Marie-Pierre Fauconnier neemt de fakkel over. Zij is gepassioneerd door energie en heeft voor de toekomst drie grote doelstellingen: de toegang tot energie voor iedereen, de energietransitie en de digitale revolutie.

## No Leak Challenge

Veiligheid is een prioriteit. Dat geldt voor gas of elektriciteit, maar even goed voor IT- of fysieke beveiliging. Vandaar onze campagne No-Leak Challenge over de risico's die te maken hebben met het lekken van vertrouwelijke gegevens, hacking en binnendringing in gebouwen. Onze challenge: al onze medewerkers opleiden en responsabiliseren wat die risico's betreft.

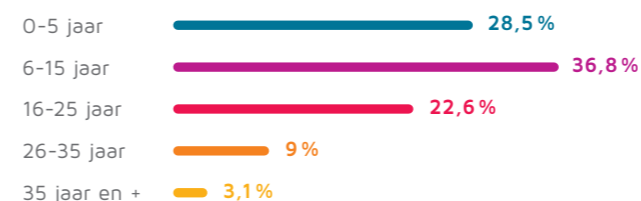
## Digital Together

De technologie staat niet stil. Nieuwe technologieën veranderen onze manier van leven ingrijpend. Daarom kreeg een testgroep van 200 medewerkers de opdracht om nieuwe applicaties en nieuw materiaal uit te proberen waarmee samenwerken vlotter gaat en de efficiëntie verbetert.

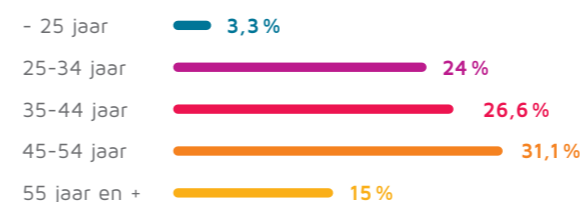
## Digital Learning

De techniciteit van onze metiers vergt regelmatige en gerichte opleidingen. Dit jaar nam Sibelga het platform voor Digital Learning in gebruik. Doel: meer soepelheid en samenwerking mogelijk maken op het vlak van opleiding, en daarbij gevarieerd pedagogisch materiaal aanbieden.

## Anciënniteit



## Leeftijd



## Departementen



## Opleiding

17 uur niet-technische opleiding

per medewerker

17 uur technische opleiding

per medewerker

## Ons personeel

1 012 medewerkers

72,6 %

mannen

27,4 %

vrouwen





**Sibelga cvba**

Werkhuizenkaai 16 - 1000 Brussel  
Tel.: 02 274 31 11 - Fax: 02 549 43 34  
e-mail: [info@sibelga.be](mailto:info@sibelga.be)  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)



Volledig verslag  
[www.sibelga.be/2018](http://www.sibelga.be/2018)