

## GEDREVEN TEAMS

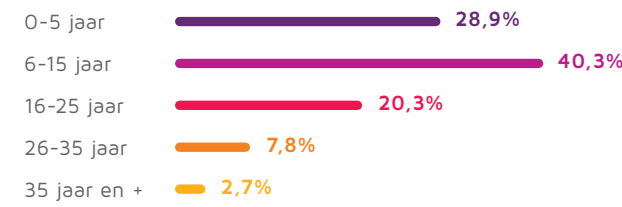
De energie van Sibelga schuilt in haar medewerkers. Dat weten we. Ze zijn met ongeveer 1000, erkend om hun expertise en professionalisme. Meteropnemer of calltaker, technicus, Business Analyst of expert nieuwe technologieën, elke dag opnieuw zetten ze zich in om te zorgen voor een kwalitatieve energieservice, 24 uur per dag en 7 dagen per week.

### ONS PERSONEEL

993 medewerkers

74,3% mannen  
25,7% vrouwen

### ANCIËNNITEIT



25 uur niet-technische opleiding per medewerker

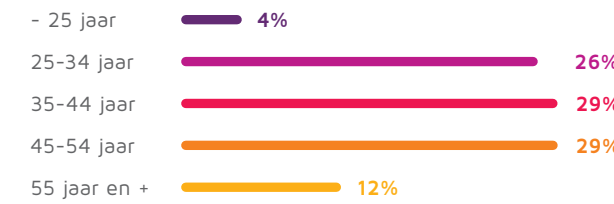
### Stimulans voor werkgelegenheid

In samenwerking met Actiris en Bruxelles Formation, liepen 11 jonge Brusselse werklozen een instapstage bij Sibelga. Hiermee hebben ze een echte troef in handen voor hun zoektocht naar werk.

### Energize Yourself

Daar draait het om in onze nieuwe interne campagne die bewust wil maken van het belang van gezond leven. Een eerste luik van de campagne spitst zich toe op lichaamsbeweging.

### LEEFTIJD



### DEPARTEMENTEN



13 uur technische opleiding per medewerker

### Top Employer

Sibelga sleept voor het 7<sup>de</sup> jaar op rij een erkenning in de wacht voor haar kwalitatieve beleid als werkgever.



VOLLEDIG VERSLAG OP  
WWW.SIBELGA.BE/2016

### FEBRUARI

Sibelga krijgt opnieuw het 'Top Employer'-label, een bewijs van haar uitstekende werkomstandigheden.



### JUNI-JULI

Didactische video's op de website van Sibelga laten zien welke stappen ondernomen moeten worden om een meter over te nemen of om een meter te openen en te sluiten.

### FEBRUARI

De Klantendienst beschikt over een nieuwe applicatie waarmee klanten-aanvragen efficiënter en persoonlijker verwerkt kunnen worden.



### APRIL

De eerste installatie voor centrale afstandsbediening van Sibelga is operationeel. Deze stuurt de aan- en uitschakeling van de straatverlichting en de tariefomschakeling (dag/nacht) bij meters met tweevoudig uurtrafiek.



### JULI

De werf Zuidverbinding, die het gasdistributienet in het zuiden van het Brussels gewest moet versterken, gaat van start in Watermaal-Bosvoorde.

### JUNI

De technici die werken uitvoeren aan meters, maken gebruik van tablets. De organisatie van hun verplaatsingen en de uitwisseling van informatie met de administratieve diensten verlopen hierdoor efficiënter.



### SEPTEMBER

Een nieuwe meterkast is verplicht voor nieuwe aansluitingen op het elektriciteitsnet. De kast is ontworpen om de geleidelijke overschakeling naar elektronische meters eenvoudiger te maken.

## 2016 IN EEN OOGOPSLAG

### JUNI

Brusselaars die in een nieuwe woning intrekken, krijgen voortaan een 'Welcome Pack'. Dit infopakket licht de taken van Sibelga toe en bezorgt onze klanten alle gegevens over hun meters.



### OKTOBER

De interne bewustmakingscampagne 'Energize yourself' gaat van start. De campagne wil het Sibelga-personeel aansporen en helpen om een evenwichtige levensstijl aan te nemen.



### NOVEMBER

De eerste leveringsposten elektriciteit worden uitgerust met terminals waarmee ze aangesloten kunnen worden op het glasvezelnet.



# 2016

VOLLEDIG VERSLAG OP  
WWW.SIBELGA.BE/2016



**ELEKTRICITEIT**

6 420 km  
hoog- en laagspanningsnetten

706 020  
leveringspunten

4 734 892 MWh  
vervoerd over onze netten



**AARDGAS**

2 896 km  
midden- en lagedruknetten

506 328  
leveringspunten

9 744 563 MWh  
vervoerd over onze netten



**OPENBARE VERLICHTING**

82 179  
verlichtingstoestellen

93,1%  
van het park bestaat uit de meest efficiënte lampen

95,7%  
van de herstellingen uitgevoerd binnen de termijnen



**PERSONEEL**

993  
werknemers (Sibelga-groep - VTE)

114  
permanente en tijdelijke aanwervingen

39 uur  
technische en niet-technische opleiding per medewerker

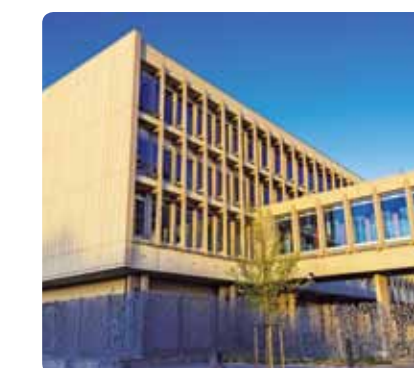


**FINANCIËLE BALANS**

€ 360 miljoen  
omzet

€ 82 miljoen  
investeringen

€ 36 miljoen  
EBIT (earnings before interest and taxes)







Verantwoordelijke uitgever Philippe Massart - Departement Communicatie - Werkhuizenkaai 16 - 1000 Brussel

# SIBELGA IN EEN NOTENDOP

Als beheerder van de distributienetten voor aardgas en elektriciteit in het Brusselse Hoofdstedelijk 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.

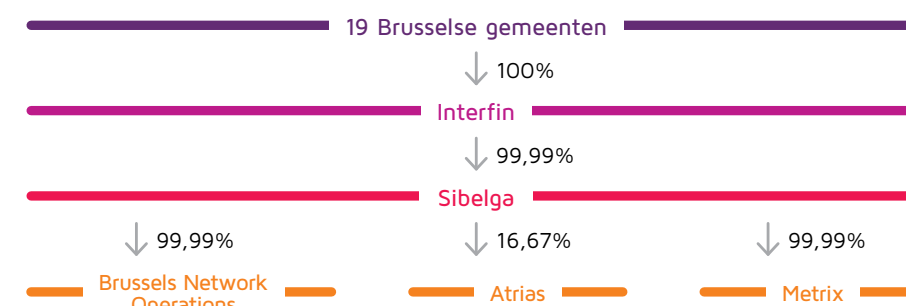
## Bijdragen tot een goede marktwerking

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, regulatoren, leveranciers, gemeenten ...

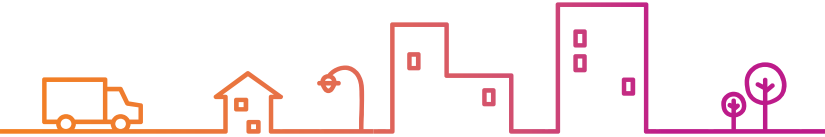
## Onze expertise ten dienste van de Brusselaars stellen

Wij beheren de openbare verlichting van de gemeentewegen, leveren energie aan de 'beschermde klanten', maar ook voor markten en bepaalde festiviteiten, en werken mee aan de preventie van de risico's betreffende het gebruik van aardgas.

### DE SIBELGA-GROEP



VOLLEDIG VERSLAG OP [WWW.SIBELGA.BE/2016](http://WWW.SIBELGA.BE/2016)



## DE STADSKWALITEIT BEVORDEREN

- 120 km elektriciteitskabels aangelegd
- 17 km gasleidingen aangelegd
- 291 werven met een duurtijd van 3 dagen tot 3 jaar

Een stedelijke omgeving in volle ontwikkeling. Binnen die context bevestigt Sibelga haar rol als centrale speler ten dienste van de stadskwaliteit. Ook dit jaar zetten wij opnieuw ten volle in op een kwalitatieve overbrenging van de energie. Zo ging haast 82 miljoen euro naar de modernisering van onze elektriciteits- en gasnetten. Als partners in stedelijke ontwikkeling, stonden we paraat om nieuwe voorzieningen aan te sluiten en te zorgen voor een efficiënte openbare verlichting. Voorts willen we met acties die de hinder beperken, bijdragen tot een mooiere en aantrekkelijkere stad.

### Een nieuwe Zuidverbinding

De werf Zuidverbinding is een project 'buiten categorie': 16 werf-fases, 2 nieuwe drukreducerstations, 12 kilometer middendruk-leidingen op het grondgebied van 4 verschillende gemeenten. Het project werd opgestart in 2016. Bedoeling is om de gastoe-voer in het zuiden van Brussel veilig te stellen en de omschakeling naar rijk gas voor te bereiden, dankzij een extra verbinding met het net van Fluxys.

### Verlichten op een respectvolle manier

In het Rood-Klooster installeerden onze teams een specifieke verlichting om de vloermuizen in deze Natura 2000-zone niet te storen. Het toestel verspreidt een rood-zachtroze licht en is uitgerust met een dimmer die vanop afstand wordt bediend.

### Brussel viert feest

Het Europees kampioenschap voetbal was een hoogtepunt van het jaar 2016 voor de Brusselaars. Maar daarnaast waren er ook nog de Zuidfoor, Winterpret en de vele buurtfeesten en markten: onze teams zorgden dit jaar voor de energievoorziening van bijna 400 sites.

### Grote stadprojecten

Voor tal van grote projecten werden onze teams ingezet om de installaties te verplaatsen of de aansluiting op de energienetten te verzekeren. Denk maar aan het Spiegelplein in Jette, de nieuwe wijk Erasmus Gardens in Anderlecht of het winkelcentrum Docks Brussel. Sibelga werd zelfs aangesteld als coördinator van de verschillende concessiehouders in het kader van de heraanleg van de centrumlanen.

## EEN BETERE DIENSTVERLENING

- 50+ 150 medewerkers frontoffice en backoffice
- + dan 46 000 Welcome Packs bezorgd tussen juni en december 2016
- Een tariefdaling van 5% wat de distributietarieven 2017 betreft

### Velottere melding van storingen

Alle storingen die het hoogspanningsnet van een hele wijk treffen, worden voortaan gepubliceerd op de website, de mobiele applicatie en de Twitteraccount van Sibelga.

De dienstverlening aan klanten, zowel particulieren als ondernemingen en energieleveranciers, komt bij Sibelga op de eerste plaats. Een ambitieus programma moet ons helpen om hen beter te begrijpen en te informeren, en hen zo nog meer tevreden te stellen. Die voortdurende inspanningen hebben geleid tot een concrete evolutie van onze werkingspatronen. Daardoor konden we positieve resultaten voorleggen.

### Vereenvoudigde interacties

Sinds 2016 is Crystal operationeel, een nieuwe informatietoepassing waarmee we elke interactie met onze klanten gedetailleerd kunnen opvolgen. Met een uniek dossier dat medewerkers onderling delen, waardoor ze elk case efficiënt kunnen behandelen en een individuele dienstverlening kunnen aanbieden.

### Onderbrekingen verholpen binnen 3 minuten

Er is een nieuwe procedure van kracht waardoor we veel sneller kunnen ingrijpen bij storingen op netgedeeltes die uitgerust zijn met telebestuurde cabines. 50 à 75% van de betrokken klanten heeft daardoor binnen amper 3 minuten weer stroom. Voordien was die tijdsduur 10 minuten.

### Een Welcome Pack

Het leven van de Brusselaars die pas verhuisd zijn, gemakkelijker maken. Dat is de bedoeling van de welkomstkid die we hen via de post of via e-mail sturen. Dankzij deze kit hebben ze voortaan alle gegevens in verband met hun meters bij de hand. De kit bevat verder ook een voorstelling van onze diensten en een sticker met de noodnummers.

### Een nieuwe tariefdaling

Dankzij het goede financiële beheer van Sibelga konden we een akkoord sluiten met Brugel, de Brusselse energieregulator. Dat akkoord hield een daling van de energiedistributietarieven in voor 2017, en een garantie op stabiele tarieven voor de twee volgende jaren.

## KLAAR VOOR DE TOEKOMST

- 150 projecten voor fotovoltaïsche installaties toevertrouwd aan Sibelga
- 1 337 gemeentelijke sites gemonitord waaronder 188 sites met teleopneming

Sibelga bereidt al meerdere jaren de uitrol van slimme infrastructuur voor, met het oog op flexibiliteit en energie-efficiëntie. Hiermee wil ze zich aanpassen aan de digitale transitie en kan ze het Brusselse gewest begeleiden bij de overstap naar een koolstofarme samenleving. Door haar expertise wordt eveneens gerekend op Sibelga als partner voor de implementatie van openbare programma's voor hernieuwbare energie.

### Energie-efficiëntie van de openbare gebouwen

Wij sturen een ambitieus programma inzake energie-efficiëntie aan voor de gemeentelijke en gewestelijke openbare gebouwen. Dat was een volgende stap na de ontwikkeling van een tool voor energieboekhouding voor de gemeenten. Het streefdoel van NRClick is een snelle daling van het totale verbruik met 15% voor gas en 5% voor elektriciteit.

### Een nieuwe dispatching

In 2016 werd gestart met de eerste fasen in de vernieuwing van de dispatching van Sibelga. Binnenkort zullen we over de modernste systemen van Europa beschikken voor de controle en sturing van de netten.

### Het opladen van elektrische voertuigen

De interesse voor elektrische wagens neemt toe, maar dat wil nog niet zeggen dat het Brusselse elektriciteitsnet ook compatibel is met alle oplaadtypes. Om potentiële kopers te helpen, ontwikkelden we een webmodule voor informatieverstrekking en behandeling van verzoeken.

### Fotovoltaïsche panelen op openbare gebouwen

Sibelga werd aangesteld als piloot voor SolarClick, een project dat het Brusselse gewest lanceerde om de daken van openbare, lokale en gewestelijke gebouwen uit te rusten met fotovoltaïsche panelen. Zo'n 150 projecten moeten uitgevoerd worden.

### Ons glasvezelnet

In 2016 werden de eerste terminals voor glasvezel in bedrijf gesteld in de leveringsposten. Sibelga bouwt zo concreet haar eigen telecommunicatienet op, om de leveringsposten elektriciteit en de ontvangststations gas vanop afstand te controleren.