



Sibelga
energizing the city



Highlights

2017

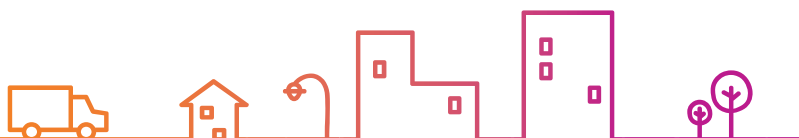


Volledig verslag
www.sibelga.be/2017

Volledig verslag online

Cijfers, markante feiten, uitzonderlijke werven, technische vooruitgang... de essentie van de activiteit van Sibelga in 2017 vindt u in dit document. De volledige versie van het verslag, aangevuld met content, video's, fotoreportages en statistieken, kan u online raadplegen.

Sibelga en haar realisaties op een interactievere manier ontdekken? Dat kan op www.sibelga.be/2017



Highlights

2017

Sibelga in een notendop	04
2017 in een oogopslag	06
Nabij een stad in beweging	08
Ten dienste van onze klanten	10
Op weg naar energietransitie	12
Gedreven teams	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, regulatoren, leveranciers, gemeenten...

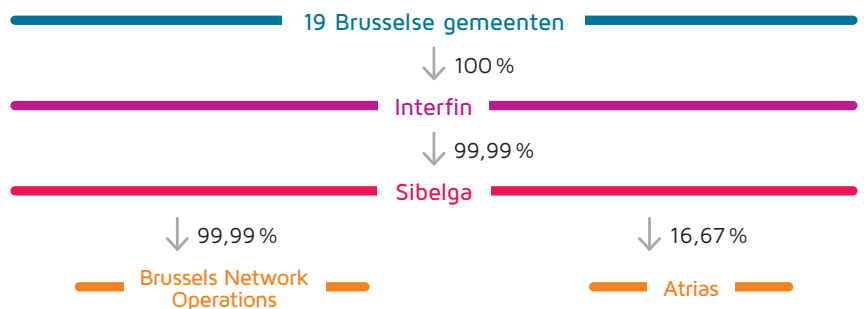
Onze expertise ten dienste van de Brusselaars stellen

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.



Volledig verslag
www.sibelga.be/2017

De Sibelga-groep





ELEKTRICITEIT

6 417 km

hoog- en laagspanningsnetten

710 838

leveringspunten

4 672 786 MWh

vervoerd over onze netten



AARDGAS

2 913 km

midden- en lagedruknetten

507 651

leveringspunten

10 025 285 MWh

vervoerd over onze netten



OPENBARE VERLICHTING

83 357

verlichtingstoestellen

95,4 %

van het park bestaat uit de meest
efficiënte lampen

97,1 %

van de herstellingen uitgevoerd binnen
de termijnen



PERSONEEL

1 013

werknemers (Sibelga-groep – VTE)

160

permanente en tijdelijke aanwervingen

37 h

technische en niet-technische opleiding
per medewerker



FINANCIËLE BALANS

321 miljoen €

omzet

91 miljoen €

investeringen

67 miljoen €

EBIT (earnings before interest and taxes)



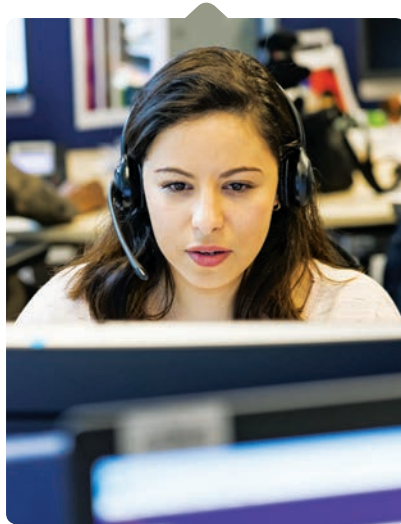
JANUARI-DECEMBER

De werf **Tram 9**, een nieuwe tramlijn tussen Simonis en de Heizel, is volop aan de gang. Onder meer op onze to-dolijst: de vervanging van 250 aftakkingen op de netten. Dat zijn dus evenveel afzonderlijke afspraken die vastgelegd moeten worden met de bewoners van de wijk.



JANUARI

De registratie en het beheer van de **klachten** gebeurt nu ook via de toepassing Crystal. Dankzij Crystal kunnen de contacten met onze klanten **nauwkeurig opgevolgd worden**. Meer centralisatie voor meer efficiëntie.



JANUARI

Extra info op Sibelga.be. Vortaan kunt u er ook terecht voor kwesties die te maken hebben met **elektrische voertuigen**. Denk maar aan de **oplaadwijzes**, de oplaadtijd in functie van het vermogen van de batterijen enz.



JULI

Nieuwe smartphones voor onze 300 technische medewerkers. Zo krijgen ze makkelijker toegang tot de **interne bedrijfsinformatie** en kunnen ze hun prestaties en vakantiedagen invoeren. Ook het uitwisselen van bestanden die ze nodig hebben voor hun taken, verloopt nu een heel stuk vlotter.

SEPTEMBER

Feel good! Tijd voor het derde luik van Energize yourself, onze interne sensibiliseringscampagne. De focus ligt ditmaal op **het persoonlijk en professioneel welzijn**.

2017 in een oogopslag

FEBRUARI

SolarClick en NRClick officieel uit de startblokken. Beheerders van openbare gebouwen begeleiden naar minder energieverbruik en meer productie van hernieuwbare energie. Dat is het doel van deze twee programma's.



MEI

We houden een **doorgedreven test met ledverlichting** voor een openbare installatie in de Maria-Christinastraat in Laken. Drie jaar lang zullen we er led- en traditionele verlichtingstoestellen vergelijken om hun efficiëntie en hun evolutie doorheen de tijd te bepalen.



NOVEMBER

Race tegen de klok onder de rotonde **Montgomery**... Van 00.01 tot 5.59 uur wordt het verkeer er stilgelegd zodat onze teams een hoogspanningsverdeelpost kunnen vervangen.



DECEMBER

Werk Zuidverbinding: opdracht volbracht! De werf werd opgestart in 2016 om het gasnet in het zuiden van het Brussels gewest te versterken. Een project buiten categorie, zowel op vlak van human resources als op technisch vlak.



DECEMBER

Vereenvoudiging van de procedure: Sibelga herleidt haar 7 **berichten voor toevoeronderbrekingen** tot 2. De klant bij wie de elektriciteitsof gastoevoer wordt onderbroken, krijgt hierover voortaan **duidelijkere info**.

Nabij een stad in beweging

Moderniseren, beveiligen en mooier maken om de levenskwaliteit in de stad te bevorderen. Daar zijn we elke dag opnieuw mee in de weer om elektriciteits- en gasnetten te garanderen die tegemoetkomen aan de werkelijkheid en de behoeften van de stad. Flexibiliteit troef: wij passen ons aan aan de verschillende verplichtingen en evenementen op de Brusselse kalender. De hoofdstad laten stralen en daarbij de efficiëntie van onze netten verzekeren, daar ligt voor ons de prioriteit.



1,1 km

totale lengte van de 3 gerichte boringen uitgevoerd voor het project Zuidverbinding

Twee niet alledaagse werven

Zuidverbinding

Opdracht volbracht! Een complexe en technische werf waarvoor onder meer 3 indrukwekkende gerichte boringen nodig waren. Doel van het project was enerzijds de gastoevoer in het zuiden van de hoofdstad veiligstellen, en anderzijds de omschakeling naar rijk gas voorbereiden. Alles samen werden er 2 nieuwe drukreducerstations (Orée en Hippodrome) geplaatst, en 12,3 km middendruk gasleidingen aangelegd tussen Oudergem en Brussel-Stad.

îlot Sacré

Een werf in een wijk van nauwelijks een zakdoek groot, in het toeristische hart van de stad, dat maakt de werkomstandigheden toch wel bijzonder. De werken startten in maart 2017. Uiteindelijk werd er 5 km elektriciteitskabels laagspanning, 200 meter elektriciteitskabels hoogspanning en 1,5 km glasvezel aangelegd en vernieuwden we er 150 aftakkingen en verschillende installaties voor de openbare verlichting.



138,9 km

elektriciteitskabels aangelegd

13,3 km

gasleidingen aangelegd



Twee prijzen

Kunst als antwoord op een gevoel van onveiligheid in openbare ruimtes. Die uitdaging gingen het bureau Radiance 35, Sibelga en LED Lyon in 2016 aan. Daaruit ontstond het project 'Chemins de couleur' voor de belichting van de ondergrondse doorgang onder de sporen tussen het station van Jette en het Kardinaal Mercierplein. Voor dat project mocht onze dienst Openbare verlichting dit jaar twee prijzen in ontvangst nemen. De ene van de Gouden regels voor stedenbouw in Brussel, en de andere van de Association internationale des Concepteurs lumière et Éclairagistes.

Reactiviteit, een constante uitdaging

De reactiviteit van onze teams werd in 2017 behoorlijk op de proef gesteld. Wat volgde, was een evaluatie om onze diensten verder te verbeteren. We kijken terug op twee ervaringen:

—: 1 september. Een dubbel defect op een ondergrondse kabel met een stroomonderbreking op de Heizel tot gevolg... en dat terwijl de Memorial Van Damme volop aan de gang was. Een ondergrondse herstelling is onvermijdelijk, waardoor het incident nog langer duurt en ons een gebrek aan anticipatie wordt aangewreven.

+ : 7 september. Een deel van de openbare weg stort in op de Leuvensesteenweg. Onze teams waren bijzonder reactief en efficiënt. Om de wijk opnieuw van stroom te voorzien, installeren ze voorlopig twee generatoren. Daardoor gebeurde iets vreemds: de wekkers van de omwonenden liepen een half uur voor.



Moderniseringswerken

Elk jaar wordt in onze investeringsplannen de modernisering van leverings- en verdeelposten elektriciteit voorzien. In 2017 waren onze teams aan de slag onder de Montgomeryrotonde en in de Kruidtuin. Ze beëindigden ook het wegnemen van alle stijgleidingen elektriciteit in verschillende gebouwen met sociale woningen in Anderlecht.

Werven buiten categorie waren er ook voor gas. Zo vervangen we stalen afsluiters van elk bijna een ton in Montgomery en in de Hertogsstraat.



Ten dienste van onze klanten

Particulier, onderneming of energieleverancier, al onze klanten kunnen op onze volle aandacht rekenen. Bedrijfszekere netten bieden tegen een redelijke kostprijs, en ook installaties en diensten die tegemoetkomen aan hun behoeften. Dat is onze missie en die nemen wij erg ter harte. Wij staan dicht bij de Brusselaars en willen hen het leven gemakkelijker maken. Daarom zetten wij volop in op toegankelijkheid, duidelijkheid, transparantie en luisterbereidheid. Attitudes en diensten waar wij heel wat energie in stoppen.



95,2%

bereikbaarheid van de Klantendienst

Een Sibelga Academy

Het opleidingscentrum van Sibelga evolueert om tegemoet te komen aan de vragen van ondernemingen naar technische opleidingen over gas. Het centrum, met zijn 11 experts en 11 opleidingslokalen, was voordien enkel gericht op het intern personeel en de aannemers. Vandaag heeft het een ruimer aanbod en is het uitgegroeid tot de Sibelga Academy. Een specifieke website informeert potentiële externe kandidaten en helpt hen op weg.

Hernieuwde ISO 9001-certificering

Wat is ISO 9001? Een internationale norm die de na te leven kwaliteitsvereisten vastlegt. Een certificeringsorganisme levert een certificaat af na een audit. Dat certificaat is drie jaar geldig. Dit jaar analyseerde de firma Lloyd's bijgevolg onze activiteiten en de manier waarop we ze verbeteren om te beantwoorden aan de behoeften van onze klanten. Die audit resulteerde in de hernieuwing van onze certificering, en verbeterpistes die binnen een termijn van 3 jaar in praktijk moeten worden gebracht.

74 % à 82 %

tevredenscijfer van onze klanten voor onze verschillende diensten

14 min 39

gemiddelde duur van de onderbreking van de elektriciteitstoevoer per klant

Aangepast offertemodel

We herwerkten ons offertemodel voor aanvragen voor complexe werken bestemd voor ons studie bureau. Dat offertemodel is nu duidelijker. Met een standaarddocument willen we de werkgebieden van Sibelga verduidelijken. Het document wordt voortdurend bijgewerkt om het aan te passen aan de realiteit. Bedoeling is te komen tot een meer didactische en gepersonaliseerde aanpak.



Een efficiënte luisterhouding

De registratie en het beheer van klachten gebeurt nu ook via Crystal. Met die IT-toepassing kunnen we elk contact met onze klanten in detail opvolgen. Dat biedt ons een overzicht van 360° op de klantendossiers en zo circuleert de informatie correct binnen Sibelga.

Om complexere problemen te verhelpen, zijn 'Case Facilitators' ons team van de Klantendienst komen versterken. Met vijf zijn ze ondertussen. Zij treden op als uniek aanspreekpunt en zorgen zo voor een kwalitatieve opvolging van die gevallen. Die Case Facilitators nemen ook contact op met de klanten die kritiek hebben geuit tijdens de tevredenheidsenquêtes.



Energieprijzen: een stijging onder controle in Brussel

De Creg, de federale energieregulator, analyseerde de evolutie van de elektriciteits- en gasprijzen van 2007 tot 2017. Daaruit bleek dat de energieprijzen de voorbije tien jaar het minst gestegen zijn in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Vertaald naar cijfers, stellen we vast dat de elektriciteitsprijs in Brussel met 20,1% is gestegen, tegenover 43,5% in Wallonië en 114,7% in Vlaanderen. Voor gas noteren we een stijging van 7,2% in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, terwijl die stijging in Wallonië 28,3% en in Vlaanderen 7,9% bedroeg.

Een gunstige situatie dus in Brussel, maar hoe komt dat nu? Door een bewuste beheersing van de distributiekosten door Sibelga en Brugel, maar ook door de redelijke keuzes op het vlak van steun aan hernieuwbare energie die de voorbije 10 jaar werden gemaakt.

Op weg naar energietransitie

Meewerken aan de duurzame ontwikkeling van Brussel, de toekomst voorbereiden, zich engageren voor de energietransitie... Dat vergt ambitie, expertise en voorbereiding. Al jarenlang werkt Sibelga actief mee aan de opkomst van een Smart City die kan inspelen op de uitdagingen van een koolstofarme samenleving. Dat engagement maakt van ons een referentiepartner die de evolutie van de markt opvolgt.



319

eerste verlichtingstoestellen met geïntegreerde dimming

SolarClick en NRClick officieel uit de startblokken

Nieuwe beheerscontracten omkaderen de opdracht die het gewest ons heeft toevertrouwd: de programma's SolarClick en NRClick uitvoeren. Die 2 programma's zijn er gekomen om het potentieel te benutten dat openbare gebouwen hebben op het vlak van hernieuwbare productie en verbetering van de energieprestatie.

Ons SolarClick-team voerde meerdere tientallen technische bezoeken uit om de eerste daken te selecteren waar zonnepanelen op moeten komen. In de werkplaats van de wegen dienst van de gemeente Etterbeek startte het NRClick-team van zijn kant een eerste werf op ter verbetering van de energie-efficiëntie.

Twee nieuwe warmte-krachtkoppeling-centrales

Aan ons park voor warmte-krachtkoppeling 'in partnership' werden twee nieuwe installaties toegevoegd. Die dienen voor de verwarming van twee grote appartementencomplexen: La Magnanerie in Vorst en het complex Boetendael in Ukkel. Zoals steeds kunnen de mede-eigenaars rekenen op een financiële besparing, en dankzij die technologie vermijden we ook de uitstoot van meerdere tonnen CO₂.



5 788 CO₂-uitstoot

vermeden dankzij het wkk-park

46 openbare gebouwen

geselecteerd voor de plaasting van SolarClick panelen in 2018

Nieuwe dispatching getest

Onze dispatching, het zenuwcentrum van ons net, is intussen bijna helemaal vernieuwd. De eerste fases voor de vervanging ervan werden opgestart in 2016. In 2017 volgden tal van deeltesten voor de gegevensmigratie. De volledige overschakeling van het oude naar het nieuwe systeem staat voor midden 2018 op het programma.

Smart cabines

Nu de testfase achter de rug is, doen hoogspanningscabines van de nieuwe generatie hun intrede op het net. Die eerste innoverende en modulaire 'smart' cabines hebben uitgebreide functies voor sturing en toezicht. Dankzij die cabines kan de dispatching ook de gedecentraliseerde productie (zonnepanelen, warmte-krachtkoppeling...) superviseren.

Ons glasvezelnet

In de leveringsposten worden de terminals voor glasvezel verder uitgebouwd. 30 van de 140 verbindingen zijn intussen in bedrijf. Sibelga bouwt dus actief verder haar eigen telecommunicatienet uit om de leveringsposten elektriciteit en de ontvangststations gas vanop afstand te controleren.



Ledverlichtingstoestellen getest

In de huis is ledtechnologie intussen al niet meer weg te denken. Voor openbare structuren ligt dat echter anders. Daar zijn er nog tal van onbekende factoren. Vandaar dat Sibelga sinds enkele jaren testen uitvoert, vóór een eventuele installatie op grote schaal. De laatste test vond plaats in de Maria-Christinastraat in Laken. Daar werden 25 traditionele verlichtingstoestellen geïnstalleerd naast 26 varianten met ledtechnologie. Zo kunnen we hun efficiëntie en duurzaamheid vergelijken.

Gedreven teams



Onze medewerkers zijn de drijvende kracht achter Sibelga. Met iets meer dan 1 000 zijn ze, dat maakt heel wat expertise, professionalisme en competenties. Meteropnemer of calltaker, technicus, businessanalist of expert nieuwe technologieën, allemaal dragen ze bij tot de kwaliteit van onze diensten waar elke klant 24/24 en 7/7 over kan beschikken.

Watt's Up?

De infocascade bestond uit verschillende echelons en daar wilden we komaf mee maken. Zo ontstond een nieuwe managerscommunity, Watt's Up. De community wil komen tot een beter begrip van de dossiers en meer betrokkenheid van iedereen. Onder meer efficiëntere teamvergaderingen moeten dat mogelijk maken. Het is namelijk daar dat de beslissingen, richtingen en strategie van het bedrijf (top-down), en de bezorgdheden, initiatieven en dynamiek van de medewerkers (bottom-up) elkaar vinden.

Focus op welzijn

De campagne Energize yourself wordt verdergezet. Energize yourself is een intern initiatief om bewust te maken van het belang van gezond leven. Na Move it!, zijn Eat it! en Feel good! de thema's van de tweede en derde luiken. Dat draait dus om persoonlijk welzijn, en er is ook ruimte voor een praktische gids en dynamische acties gericht op alle teams.

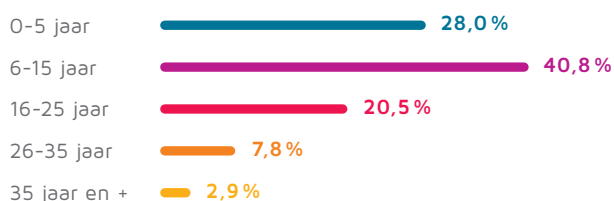
Iedereen 'connected'

Dankzij het project ConneCT beschikken onze 300 technische medewerkers over smartphones om toegang te krijgen tot het intranet en makkelijker documenten of foto's uit te wisselen. Weg dus met de digitale kloof, voortaan is de interne informatie op een correcte manier beschikbaar voor iedereen.

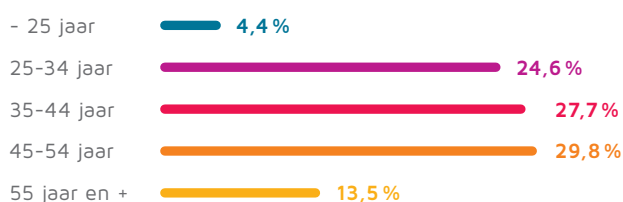
Top Employer

Een kwalitatief HR-beleid, optimale arbeidsvoorwaarden... De inzet van Sibelga om de loopbanen en de competentiebegeleiding voortdurend te verbeteren, leverde haar opnieuw de titel op van 'beste werkgever'.

Anciënniteit



Leeftijd



Departementen



Opleiding

22 uur niet-technische opleiding

per medewerker

15 uur technische opleiding

per medewerker

Ons personeel

1 013 medewerkers

73,8%

mannen

26,2%

vrouwen



Sibelga cvba

Werkhuizenkaai 16 - 1000 Brussel
Tel.: 02 274 31 11 - Fax: 02 549 43 34
e-mail: info@sibelga.be
www.sibelga.be



Volledig verslag
www.sibelga.be/2017

Sibelga cvba

Werkhuizenkaai 16 - 1000 Brussel
Tel.: 02 274 31 11 - Fax: 02 549 43 34
e-mail: info@sibelga.be
www.sibelga.be



Volledig verslag
www.sibelga.be/2017



Sibelga
energizing the city

Governance

2017

Sibelga cvba

Werkhuizenkaai 16 - 1000 Brussel
Tel.: 02 274 31 11 - Fax: 02 549 43 34
e-mail: info@sibelga.be
www.sibelga.be



Volledig verslag
www.sibelga.be/2017



Sibelga
energizing the city

Rekeningen

2017