



Onze missie: klanten helpen om minder te verbruiken

Consumentenbescherming

Aangezien de levering van gas en elektriciteit als een essentiële dienst kan worden beschouwd, is de energiesector een van de meest gereguleerde, vooral in België. Consumentenbescherming, of het nu gaat om de verkoop van elektriciteit, gas of aanverwante diensten, het opstellen van tarieven en facturen, de behandeling van klachten of het toekennen van afbetalingsplannen voor klanten in moeilijkheden, is het onderwerp van vele wetten en regels. In dit hoofdstuk komen drie thema's aan bod die in eerdere rapporten afzonderlijk werden behandeld: handelspraktijken, kwaliteit van de dienstverlening en de verbintenissen ten aanzien van klanten in moeilijkheden.

Handelspraktijken

In een dermate gereguleerde markt als de energiemarkt moeten handelspraktijken zeer nauwlettend in het oog worden gehouden. Ze zijn belangrijk met het oog op de naleving van de wetgeving (onder andere in het kader van consumentenbescherming) en ze beïnvloeden de klantentevredenheid, op korte en middellange termijn en het imago van het bedrijf.

Oneerlijke praktijken kunnen leiden tot klachten bij de administratie (FOD Economie), de regulatoren of de federale ombudsman.

Kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening die een leverancier biedt, vormt voor de meeste klanten, zowel privépersonen als ondernemingen, een belangrijk criterium bij hun keuze van leverancier. Snel antwoord krijgen in geval van een verhuis, als ze vragen hebben over een factuur of tijdelijk met betaalproblemen kampen, enz. kan het verschil maken. Daarom heeft Luminus de nodige middelen en instrumenten voorzien om een uitstekend serviceniveau te garanderen. De tevredenheid van de residentiële klanten is ook een van de parameters die regelmatig worden geëvalueerd door de regionale regulatoren.

Kwetsbare klanten

Sommige klanten kunnen te maken krijgen met tijdelijke of meer structurele betaalproblemen. Dat kan leiden tot onbetaalde facturen, wat een risico inhoudt voor zowel de klanten (te hoge schuldgraad) als de leveranciers (solvabiliteit). De interne processen worden dus regelmatig herzien om alle risico's te beperken.

Energieoplossingen

De klimaatuitdaging is actueler dan ooit. Residentiële energieverbruikers stellen zich veel vragen, en zoeken naar oplossingen om hun steentje bij te dragen. Enerzijds helpt het verminderen van het energieverbruik, anderzijds het verduurzamen van de gebruikte energie.

Residentiële klanten - Om de klimaatopwarming tegen te gaan is het belangrijk om de residentiële klanten tools te bieden die hun een beter inzicht geven in hun verbruik. Bepaalde energiediensten helpen om het verbruik te verminderen, zoals bijvoorbeeld de installatie of het geplande onderhoud van condensatieketels. De installatie van zonnepanelen stelt de klanten dan weer in staat om hun energieverbruik te verduurzamen en zo hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

Bedrijven - Gezien de milieu-impact van elk energieverbruik, is de rol van bedrijven nog belangrijker, zowel op ecologisch als op commercieel vlak. Het potentieel aan energiebesparingen is bijzonder hoog in de Belgische dienstensector. Het is voor Luminus erg belangrijk om zijn klanten verschillende diensten aan te bieden om hun energieverbruik beter te leren begrijpen, zodat ze hun installaties kunnen aanpassen en zo hun energiefactuur kunnen verlagen. Dit vormt een opportuniteit, zowel vanuit het oogpunt van de gegenereerde inkomsten, als voor het imago van de onderneming. Naast de energie-efficiëntie op zich, geeft het gebruik van hernieuwbare energie de klanten ook de kans om hun energieverbruik te verduurzamen en zo hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

Voor bedrijven is het bovendien belangrijk om hun elektriciteitsvoorziening veilig te stellen en, waar nodig, hun eigen energieproductie te vergroten - zeker als dit op basis van de vraag kan worden aangestuurd.

Bevoorradingzekerheid

Een onverwachte onderbreking in de levering van gas of elektriciteit kan rechtstreekse gevolgen hebben voor de gezondheid en het welzijn van de gebruikers, voor de veiligheid van de industriële installaties, de continuïteit van de openbare diensten of zelfs de economie van het land.

Luminus draagt bij tot de bevoorradingzekerheid van het land door de flexibiliteit van zijn klanten te vergroten en vooral dankzij zijn flexibele en betrouwbare aardgasgestookte centrales die bijdragen tot het evenwicht tussen productie en verbruik.



Handelspraktijken

Het kader

Luminus werkt samen met verschillende Belgische bedrijven gespecialiseerd in verkoop, face to face, per telefoon of op openbare plaatsen. Deze bedrijven worden jaarlijks gecertificeerd en zijn verantwoordelijk voor wat hun personeel doet.

Voor de verkoop van deur tot deur heeft Luminus een specifieke gedragscode opgesteld die elke verkoper vooraf moet ondertekenen. Deze code bevat zowel Belgische wettelijke verplichtingen als specifieke regels voor Luminus. De verkopers mogen enkel Luminus-producten verkopen. Ze moeten een opleiding volgen en slagen voor een verplicht jaarlijks examen, dat recht geeft op een certificering.

Dankzij die opleiding kunnen verkopers de situatie van elke klant goed inschatten, energiebesparende oplossingen en, waar nodig, hulp voor dringende reparaties voorstellen.

Opvallende feiten

Invoering van een "quality call"

In juli 2019 is een nieuwe procedure ingevoerd om de kwaliteit van de face-to-face verkopen nog beter te controleren. Na elke ondertekening volgt voortaan een realtime telefonische verificatie bij de klant om er zeker van te zijn dat het contractuele proces correct is uitgevoerd.

Luminus veroordeelt verkoopmethodes die strijdig zijn met de marktpraktijken en gedragscode

Op 19 december 2019 publiceerde Luminus een persbericht waarin verkoopmethodes die niet stroken met de marktpraktijken en zijn eigen gedragscode sterk worden veroordeeld. Test Aankoop had klachten van klanten en getuigenissen over twijfelachtige wervingsmethoden verzameld. Luminus heeft zich ertoe verbonden om actie te ondernemen na verificatie van de feiten. De noodzakelijke sancties jegens de verantwoordelijke verkopers werden snel genomen.

De indicatoren

Daling van de tevredenheid na ondertekening van het contract

Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende tijdstippen en maakt daarbij gebruik van verschillende methoden/indicatoren. Om de kwaliteit van het verkoopproces te beoordelen, wordt de klanttevredenheid in het bijzonder gemeten via de NPS-score* (Net Promoter Score).

Een eerste meting wordt uitgevoerd onmiddellijk na het commerciële contact en de behandeling van het contract. Dit helpt om de kwaliteit van de relatie met de klant te beoordelen.

De daling van deze NPS-score (van +29 in 2018 naar +19 in 2019) is grotendeels te wijten aan de negatieve perceptie van de prijzen op de energiemarkt. De kwalitatieve analyse van de resultaten maakt het echter mogelijk om vast te stellen dat de tevredenheid ten aanzien van de verkopers stijgt.

Net Promoter Score voor de nieuwe klanten na ondertekening van het contract



* De "NPS", Net Promoter Score, wordt gebruikt om de klanttevredenheid en klantentrouw te beoordelen op basis van aanbevelingen die zijn geformuleerd door de gebruikers van een product of dienst, op een schaal van 0 tot 10. Deze scores vallen in drie categorieën:

- de "promotors" (voor de scores van 9 tot 10),
- de "passives" (7 of 8),
- de "detractors" (0 tot 6).

De berekening gebeurt door het percentage detractors af te trekken van het percentage promotors. Een NPS-score wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100. Een positieve NPS duidt dus op een goede tevredenheidsgraad. Bij Luminus wordt deze score maandelijks berekend op een representatieve steekproef van 3.000 klanten.



Kwaliteit van de dienstverlening

Het kader

Afhankelijk van het type dienstverlening dat de klant wenst, heeft Luminus haar organisatie aangepast.

- De website van Luminus is zodanig ontworpen dat de klant zeer vlot de gewenste informatie kan terugvinden over zijn leverings- en dienstencontracten, zijn verbruik, zijn factuur, wat hij moet doen in geval van verhuis, enz. De meeste zaken kan hij meteen via de website regelen.
- Alle afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan de klant (callcenters, facturatie, enz.) stellen zich tot doel de klant snel een volledig antwoord te geven. Voor de ondernemingen is een persoonlijk aanspreekpunt voorzien.

Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende manieren. Dankzij de metingen kunnen we begrijpen waarom klanten ontevreden zijn en hun verwachtingen opvolgen.

De indicatoren

Tijdelijke daling van de klanttevredenheid in de week na een contact

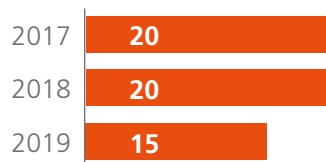
Door de tevredenheid van onze klanten te meten in de week die volgt op een contact met de klantendienst kunnen we onze prestaties nauwgezet opvolgen.

De NPS-score "na een contact" is licht gedaald, van +20 in 2018 naar +15 in 2019. Deze tijdelijke daling houdt verband met een organisatorische verandering op callcenterniveau, waardoor de prestaties enkele maanden achteruit gingen. De klanttevredenheid is de laatste drie maanden van 2019 verbeterd met een NPS-score van +21.

Tevredenheid over de nieuwe diensten licht gedaald

De tevredenheid over de nieuwe diensten die onder de merknaam Luminus worden verkocht, wordt specifiek gemonitord, waardoor het mogelijk is om de prestaties van elk van de Luminus-partners zeer precies te meten.

NPS-score in de week na een contact



NPS-score met betrekking tot de nieuwe diensten



De "NPS", Net Promoter Score, wordt gebruikt om de klanttevredenheid en klantentrouw te beoordelen op basis van aanbevelingen die zijn geformuleerd door de gebruikers van een product of dienst, op een schaal van 0 tot 10. Deze scores vallen in drie categorieën:

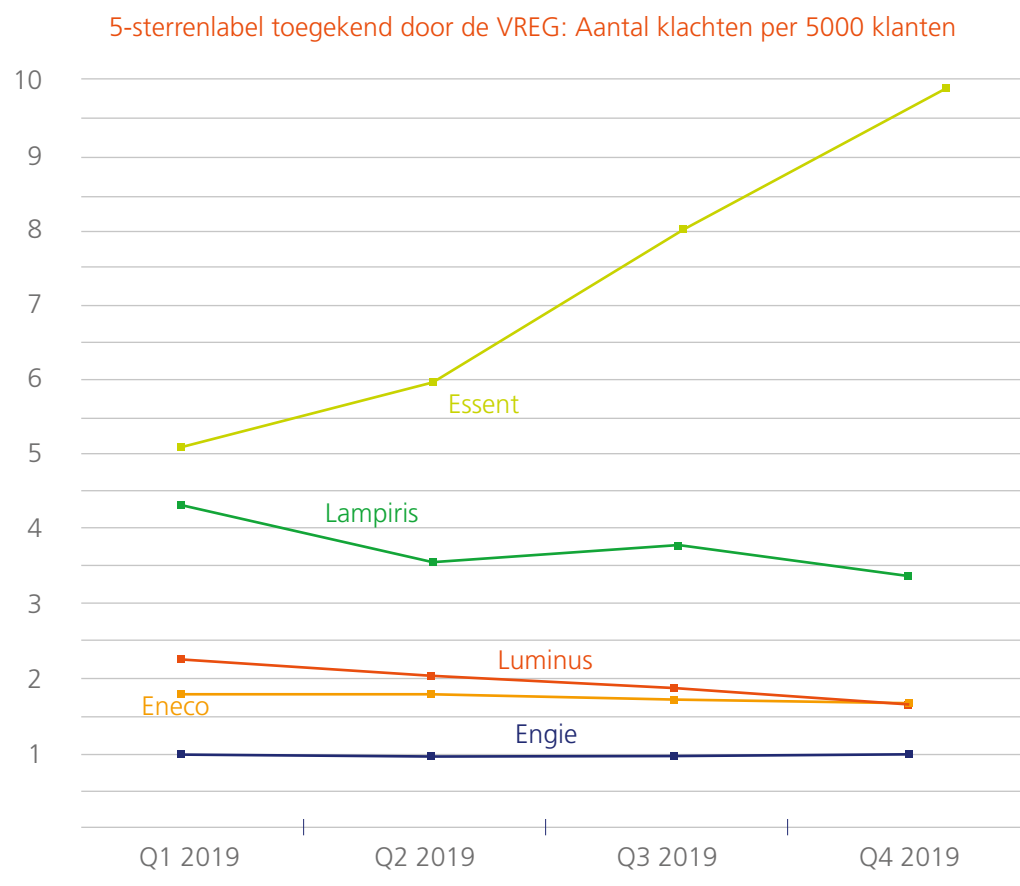
- de "promotors" (voor de scores van 9 tot 10),
- de "passives" (7 of 8)
- de "detractors" (0 tot 6).

De berekening gebeurt door het percentage detractors af te trekken van het percentage promotors. Een NPS-score wordt uitgedrukt als een absoluut getal tussen -100 en +100. Een positieve NPS duidt dus op een goede tevredenheidsgraad. Bij Luminus wordt deze score maandelijks berekend op een representatieve steekproef van 3.000 klanten.

Sterke daling van het aantal klachten

In geval van een geschil met een leverancier kan elke klant klacht indienen bij de regionale regulatoren of de federale Ombudsdienst voor energie. De klachten worden geregistreerd onder de naam van de leverancier of de energieverdeler in kwestie.

Luminus slaagde erin het aantal klachten het hele jaar door gestaag terug te dringen, van gemiddeld 2,4 in 2018 naar gemiddeld 1,62 in 2019 (-33%).



“Customer First”-programma: 750 uitdagingen voltooid in 2019

In 2019 werd een specifiek programma gelanceerd binnen de Retail- en B2B-teams om de belangrijkste waarde van Luminus, klantgerichtheid, op dagelijkse basis, beter te vertalen. Het Customer First-programma omvat vier soorten acties. Acties die een gedragsverandering impliceren, acties met betrekking tot processen of de klantenervaring en acties rond de evaluatie van de resultaten.

Het “Customer First” -programma werd gelanceerd nadat bij de jaarlijkse interne enquête onder het personeel werd vastgesteld dat de score bij de vraag “is klantgerichtheid een van de prioriteiten van het management van uw unit?” in 2017 was gedaald van 79% naar 61%.

Eind 2019 klom het opnieuw naar 70%. Voorbeelden van geïmplementeerde acties zijn onder meer:

- Een procedure voor nieuwe medewerkers die de nadruk legt op de “Customer First”-houding, van bij de werving tot de jaarlijkse evaluatie, door de klanten en de manager.
- Specifieke uitdagingen die aan al het personeel worden voorgesteld, om Customer First-ambassadeurs te worden. De ambassadeurs moesten drie uitdagingen tot een goed einde brengen voordat ze als zodanig werden erkend.
- Technieken voor de evaluatie van de resultaten die een gedetailleerdere analyse van de klantenervaring mogelijk maken, om zonodig verbeteringen in het proces te identificeren.

In totaal ging 75% van de Retail / B2B-medewerkers minstens één uitdaging aan. Een kwart van hen behaalde de ambassadeursstatus. Kwalitatief zijn de resultaten net zo positief: tijdens de uitdagingen had 90% van de deelnemers het gevoel dat ze een directe bijdrage leverden aan de realisatie van de “Customer First”-waarde.

Voor Sophie Lambrechts, Customer Experience Manager, is dit “een langdurig programma, dat op elke afdeling doorloopt. De impact op de waarde “Customer First” is duidelijk, maar de toegenomen autonomie heeft ook invloed op de andere twee waarden, “Entrepreneurship” en “All Together”. Het gaat wel degelijk om ondernemerschap... binnen het team en ook daarbuiten, om zowel intern als extern datgene wat de verbetering van de klantenervaring mogelijk maakt, zichtbaarder te maken.”

* De indicator van de VREG splitst de energieleveranciers op in vijf groepen, op basis van het aantal ontvankelijke* klachten dat de Vlaamse regulator (VREG) en de Ombudsdienst voor Energie (Ombudsman) ontvangen, in verhouding met het aantal klanten. De rangschikking wordt op het internet gepubliceerd en schommelt elk kwartaal. Om vijf sterren te behalen moet een leverancier het aantal klachten per 5000 klanten lager kunnen houden dan drie. De onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal ontvankelijke klachten in de afgelopen 12 maanden. Een klacht wordt als ontvankelijk beschouwd als de klant zijn leverancier erover heeft geïnformeerd voordat hij contact opneemt met een van deze organisaties.



Kwetsbare klanten

Het kader

Luminus is afhankelijk van de regelgeving die werd ingevoerd door de overheden om een te hoge schuldgraad te beperken en om te vermijden dat klanten worden afgesloten wegens onbetaalde facturen. Het bedrijf stelt bij problemen altijd een per. De werkwijze van de onderneming moet tegelijkertijd in overeenstemming zijn met bovenvermelde reglementering en dient de solvabiliteit van Luminus te vrijwaren. Aangezien de leveranciers het verlies van onbetaalde facturen quasi volledig dragen (inclusief het aandeel van de netwerkkosten, terwijl het aandeel van de levering slechts 25 tot 30% vertegenwoordigt).

Luminus is sinds 2012 concrete engagementen aangegaan om de situatie van kwetsbare klanten niet te verergeren.

De interne processen werden aangepast opdat:

- de klanten proactief worden gecontacteerd wanneer hun jaarlijkse factuur veel hoger is dan voorzien;
- de aanvragen van klanten die dreigen te worden afgesloten, prioritair worden behandeld;
- klanten in moeilijkheden in contact worden gebracht met organisaties voor maatschappelijk welzijn.

Daarnaast worden tijdens de jaarafrekening maandelijks voorschotten berekend, waardoor betalingen kunnen worden gespreid, om onaangename verrassingen en het risico op een te hoge schuldgraad te voorkomen.

Wanneer een klant tijdelijke problemen meldt, kan de klantendienst voorstellen om de betalingen te spreiden. Dat commercieel gebaar veronderstelt dat de situatie van de klant wordt onderzocht, zodat het voorgestelde betaalplan zo realistisch mogelijk is en zonder problemen kan worden nagekomen.

De klantendienst evalueert voortdurend het verwerkingsproces van achterstallige facturen, om waar mogelijk verbeteringen aan te brengen.

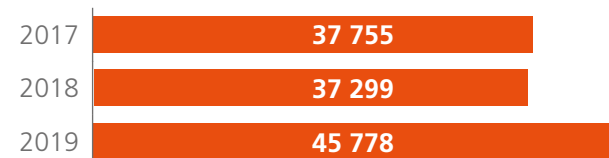
In juli 2018 is een nieuw proces ingevoerd om betalingsincidenten te voorkomen. In geval van een laattijdige betaling kan de klant bij een extra herinnering akkoord gaan met een betalingsplan over een heel korte termijn van minder dan een maand.

De indicatoren

Vrijwillige betalingsplannen voor particuliere klanten stijgen

In 2019 is het aantal toegestane afbetalingsplannen aan residentiële klanten op vrijwillige basis 22,7% gestegen in vergelijking met 2018. Deze stijging kan grotendeels worden toegeschreven aan de toename van afbetalingsplannen over een zeer korte termijn (minder dan een maand).

Betalingsplannen voor particuliere klanten op vrijwillige basis



Bron: Luminus.



Energieoplossingen

Het kader: aanbod voor residentiële klanten

Luminus streeft ernaar de residentiële klanten een brede waaier aan producten en diensten voor te stellen om ze te helpen de milieu-impact van hun energieverbruik te verminderen:

- Comfy Green Elektriciteit garandeert 100% Belgische groene stroom
- Comfy Gas biedt klanten een substantiële korting op het onderhoud van hun CV-installatie.
- Ecoflex (variabel product, inclusief groene stroom en klimaatneutraal gas).

Alle klanten kunnen een korting van 20 tot 60% genieten op de aankoop van led-verlichting.

Onder de aangeboden diensten vinden we:

- De installatie van een nieuwe ketel waardoor men tot 35% energie kan besparen en waardoor de CO₂-uitstoot eveneens afneemt.
- Onderhoudscontracten voor de ketels die de klant de kans geven het energieverbruik te optimaliseren, proactief te worden gecontacteerd om het onderhoud te plannen en de betaling te spreiden over het jaar.
- In heel België kunnen zonnepanelen worden geplaatst op de meest geschikte daken. In geval van problemen met reeds geïnstalleerd zonnepanelen is de hotline Zonnepanelen dag en nacht bereikbaar, elke dag van de week.
- Thuisbatterijen, te combineren met zonnepanelen, om het elektriciteitsoverschot van de panelen op te slaan en later te gebruiken.

- Met de app MyLuminus, toegankelijk via de Luminus-website of de smartphone, kan het reële verbruik worden opgevolgd en vergeleken met dat van andere consumenten. Verder kunnen de maandelijkse voorafbetalingen worden aangepast om onaangename verrassingen bij de jaarlijkse afrekening te vermijden.

Bovendien stelt de Luminus-website de klanten sinds 2019 in staat om een gepersonaliseerde energiebalans op te stellen, met aanbevelingen voor verbeteringen, gerangschikt in volgorde van prioriteit. Dankzij deze gratis module kan men zijn woning energiezuiniger maken.

In 2019 kon Luminus door de aankoop van koolstofkredieten, geassocieerd met een aantal van de verkochte producten, zijn indirecte emissies van gasverbranding compenseren ten belope van 25%.

** De blog lumiworld.be biedt voortdurend updates aan omtrent efficiënt energiegebruik en inspireert regelmatig met verhalen van duurzame Verschilmakers.

Nieuw B2C-aanbod

In 2019 werd een nieuw aanbod gelanceerd voor particuliere klanten. Het gaat om Comfy Green Electricity, dat 100% Belgische groene stroom garandeert, en Comfy Gas, dat een fikse korting op het onderhoud van de verwarmingsinstallatie inhoudt. Een goed onderhouden installatie draagt immers bij aan het verminderen van de CO₂-uitstoot.

Een succesvolle campagne rond energie-efficiëntie

In juni en oktober 2019 lanceerde Luminus bij zijn residentiële klanten een advertentiecampagne rond 'energie-efficiëntie'.

Deze campagne genereerde:

- 497.629 bezoeken op de "Energie-efficiëntie"-pagina's van de Luminus- en Lumiworld-websites**
- 59.730 deelnemers aan het individueel besparingsplan

De campagne heeft bijgedragen aan de verkoop van energiediensten (isolatiediensten, installatie van zonnepanelen, installatie van ketels of batterijen) aan residentiële klanten. In totaal is de verkoop van energiediensten in 2019 met 10% gestegen.

Daarnaast lanceerde Luminus in 2019 energy-challenges om zijn klanten aan te moedigen klimaatvriendelijke acties te ondernemen. Meer dan 8.000 klanten engageerden zich om een maand lang geen droogkast of minder vaak elektronische toestellen te gebruiken. Als tegenprestatie plantte Luminus voor elk van hen een boom, in samenwerking met het Jane Goodall Instituut België.



Het kader: aanbod voor bedrijven

Om hun verbruik, factuur of ecologische voetafdruk te verlagen, kunnen bedrijven rekenen op de energiediensten van de Luminus-groep en al zijn dochterondernemingen: ATS, Newelec, Van Parijs Engineers, Dauvister, Insaver en Luminus Solutions.

De aanbiedingen betreffen:

- Energieprestatiecontracten die een duurzame en rendabele vermindering van het energieverbruik beogen. De implementatie van dit soort contracten begint met een evaluatie van de energieprestatie van de gebouwen. Vervolgens wordt bepaald en berekend op welke manieren het energieverbruik kan worden verminderd, zowel vanuit het oogpunt van hun kostprijs als van de verwachte energiebesparing, die op lange termijn moet worden gegarandeerd.
- Renovatie van de verlichting in de kantoren, opslagruimten, enz. om het comfort en de veiligheid van het personeel te verbeteren en tegelijk het verbruik te verlagen. De geïntegreerde formule omvat de financiering van de werken.
- Installatie van WKK-installaties op aardgas of biogas, die zorgen voor een gelijktijdige productie van warmte en elektriciteit op een duurzame en efficiënte manier.
- Installatie van zonnepanelen of het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door zonnepanelen vermindert de ecologische voetafdruk van klanten en van Luminus.
- Promotie van elektrische mobiliteit, door op zorgvuldig gekozen plaatsen elektrische snellaadpunten te installeren, helpt ook om de uitstoot van vervoersmiddelen te verminderen. Dankzij deze dienst kunnen ondernemingen het gedeelte "brandstofverbruik" van hun ecologische voetafdruk verminderen (scope 1).

- Luminus geeft ondernemingen ook de mogelijkheid om een leveringscontract met garanties van oorsprong te kiezen. Die kunnen van een verschillend type zijn: elektriciteit 100% hernieuwbaar, Belgisch of buitenlands; elektriciteit afkomstig van warmtekrachtkoppelingssystemen. De garanties van oorsprong geven het type energie en de productiesite voor elke geleverde MWh weer. Ze kunnen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de ecologische voetafdruk (scope 2 berekend op basis van de markt).
- Met het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door "groene" installaties (biogas, waterkrachtcentrales, windenergie, warmtekrachtkoppeling, enz.) kan Luminus zijn behoeften aan groenestroomcertificaten dekken en de ecologische voetafdruk van zijn eigen aankopen verkleinen. Deze dienst stelt ondernemingen in staat het gedeelte "eigen elektriciteitsverbruik" van hun ecologische voetafdruk te verminderen (scope 2).
- De oplossing "HVAC-automatisering van gebouwen". Het BACS (Building Automation and Control System) is een intelligent automatiserings- en controlesysteem voor verwarming, ventilatie en koeling in industriële of kantoorgebouwen. Door de installatie van een dergelijk systeem, na een audit van de installaties, kan het energieverbruik van een gebouw zeer significant worden verlaagd (tot 30%).

Bovendien stelt Luminus bedrijven verschillende diensten voor die bijdragen tot de continuïteit van de levering, op de site van de klant zelf of via verschillende soorten contracten:

- Een flexibiliteitsaanbod geeft klanten met een modulair verbruik of klanten die beschikken over een flexibele productiecapaciteit (bijvoorbeeld serrewarmte met warmtekrachtkoppeling) of energieopslagcapaciteit (diepvriezers) de mogelijkheid om hun productie /

verbruik aan te passen in functie van de marktprijzen. De klanten worden vergoed op basis van de flexibiliteit die beschikbaar wordt gesteld aan de transportnetbeheerder.

- Een aanbod om verouderde hoogspanningscabines, die een risico vormen voor de stroomtoevoer van de klant, te renoveren / vervangen.

Drie nieuwe "Building Solutions" voor bedrijven

In december 2019 lanceerde Luminus, met zijn dochteronderneming Luminus Solutions, drie nieuwe "Building Solutions" om bedrijven te helpen bij het beheren en verbeteren van de energieprestaties van hun industriële of kantoorgebouwen.

Building Essential, Building Efficiency en Building Performance bieden oplossingen, waaronder een gedetailleerde technische expertise van gebouwen en hun verbruik, evenals transformatiewerkzaamheden (verlichting, verwarming, isolatie, enz.).

Building Performance in het bijzonder biedt een "all-in"-oplossing die een energiebesparing garandeert na de werkzaamheden om de energieprestatie van gebouwen te verbeteren.

Building Performance zorgt voor een volledig beheer van de installaties, in het bijzonder HVAC-installaties (Heating Ventilation Air Conditioning), en de mogelijkheid van een 24/7 tussenkomst, wat zorgt voor een optimaal comfort.

Alle informatie over Luminus Building Solutions is te vinden via deze link: <https://www.luminus.be/nl/ondernemingen/revolutionize/>



De indicatoren

Gecumuleerd vermogen van de zonnepanelen bij onze klanten in een jaar tijd verdubbeld

In 2019 is het aantal zonnepaneleninstallaties bij de klanten, zowel residentiële als zakelijke, zo goed als verdubbeld ten opzichte van 2018.

Het gecumuleerd vermogen is meer dan verdubbeld. Eind december 2019 bedroeg het 43,6 MW.

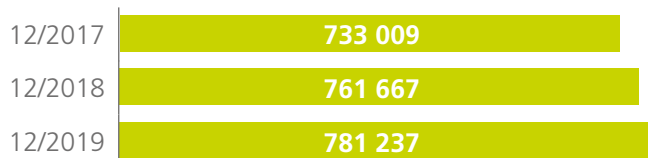
Met name bedrijven als Coca Cola, Safran, Isomo, Wellen, Coldset Printing Partners deden een beroep op de diensten van Luminus-dochterondernemingen Insaver en Dauvister.

67,2% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder papier

Om het verbruik en de facturatiekosten te drukken, moedigt Luminus zijn klanten aan om gebruik te maken van de elektronische facturatie. Het bedrijf doet dit tijdens de verkoop van energie en bij elke interactie met de klanten.

In december 2019 was er een lichte stijging (+ 2,6%) van het aantal maandelijkse elektronische facturen vergeleken met december 2018. In totaal werd 67,2% van de facturen elektronisch verstuurd, in 2018 was dat 65% en in 2017 62%. Bepaalde online tarieven sluiten de verzending van maandelijkse facturen op papier volledig uit.

Maandelijkse facturen van residentiële klanten elektronisch verstuurd



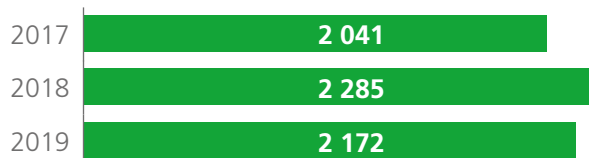
Bron: Luminus.

Verkoop van elektriciteit met oorsprongsgarantie

De elektriciteit die wordt verkocht onder het label "gegarandeerd uit hernieuwbare oorsprong" geeft heel wat ondernemingen de kans om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

In 2019 daalde het volume verkochte elektriciteit met oorsprongsgarantie met 5% ten opzichte van 2018, tot 2.172 GWh. Bedrijven als epsico, Volvo, Ferrero, Vandermoortele, Bakker Belgium, PSA, Alken Maes NV genieten dergelijke contracten met oorsprongsgaranties.

Verkoop van elektriciteit met oorsprongsgarantie (GWh)



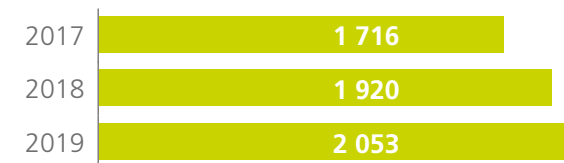
Bron: Luminus.

Terugkopen van "groene" energie geproduceerd door de ondernemingen

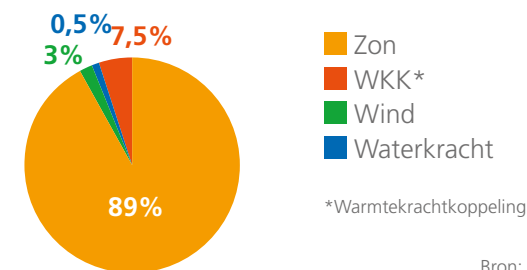
Het aantal auto-producenten bij wie de elektriciteit wordt aangekocht via een "Green Power"-contract is in 2019 nog toegenomen (+6,9%), wat zich vertaalt in een vermindering van de ecologische voetafdruk van Luminus (scope 3).

In 2019 waren de auto-producenten bij wie Luminus hernieuwbare elektriciteit aankoopt overwegend eigenaars van zonnepanelen, hoewel er een daling is van 3,3% ten opzichte van 2018. Het aantal WKK- en windenergiecontracten en het aantal waterkracht-energiecontracten is licht gedaald in vergelijking met 2018.

Green Power contracten (toegangspunten)



Type energie verworven in 2019 als een percentage per toegangspunten



Bron: Luminus.



Center Parcs installeert eerste WKK-eenheid met ondersteuning van Vanparijs Engineers

Center Parcs-domein “De Vossemeren” in Lommel heeft een gloednieuwe WKK-eenheid in gebruik genomen. Ze zal elektriciteit opwekken en warmte leveren aan het subtropisch zwemparadijs. Het proefproject, goed voor een vermogen van 635 kWe, werd al opgevolgd door een tweede project in vakantiepark De Haan.

Center Parcs, de beroemde uitbater van vakantieparken, heeft besloten om zich geleidelijk aan toe te leggen op een duurzaam energiebeheer en een verkleining van zijn ecologische voetafdruk. Een van de geïmplementeerde strategieën daartoe is de installatie van WKK-eenheden in de domeinen. Deze maken het inderdaad mogelijk om zelf een deel van de nodige elektriciteit te produceren en om de warmte die door het proces wordt gegenereerd te recupereren voor de verwarming van de installaties, in het bijzonder de zwembaden.

Een proefproject

De Vossemeren is zo het eerste Belgische vakantiedorp dat is uitgerust met een WKK-eenheid. Ze produceert er elektriciteit voor de Market Dome, het hoofdgebouw. De warmte die door de installatie wordt geproduceerd, wordt gerecupereerd om het subtropisch zwemparadijs in het hartje van het park te verwarmen.

“Deze investering draagt bij aan de verlaging van de CO₂ voetafdruk en betekent een significante vermindering van de energiekosten voor het park”, licht Tomas Geeraert toe, Sales Account Manager bij Luminus Solutions. “We hebben ook een buffertank geïnstalleerd om de warmte die niet onmiddellijk kan worden benut toch te kunnen recupereren.”

Actief sinds oktober

De installatiewerkzaamheden van de warmtekrachtoppelingseenheid van 635 kWe zijn in mei 2019 gestart. Luminus Solutions en Vanparijs Engineers, dochterondernemingen van Luminus, hebben de krachten gebundeld voor het ontwerp, de installatie, inbedrijfstelling en het onderhoud van de installatie en staan ook in voor het beheer van de warmtekrachtcertificaten. Het project wordt gefinancierd door Power2Green, het investeringsplatform van Luminus.

De voorlopige oplevering van de eenheid vond plaats in oktober 2019. De eerste resultaten zijn bemoedigend, aangezien de behaalde energiebesparing groter blijkt dan de eerste schattingen.



De fameuze tropische dome van De Vossemeren in Lommel.

De nieuwe warmtekrachtoppelingseenheid.





Energieprestatiecontract op 14 schoolsites: 95% van de werkzaamheden voltooid in 2019

In 2019 werd 95% van de geplande werkzaamheden als onderdeel van het energieprestatiecontract RenoWatt, in de provincie Luik, uitgevoerd door Luminus Solutions. Voor 13 van de 14 betrokken scholen is de vermindering van de CO₂-voetafdruk al gemeten: er is sprake van een daling van 41%, terwijl de aanvankelijke doelstelling lag op 32%.

Dit ambitieuze project om de energiefactuur van 14 schoolgebouwen te verlagen, maakt deel uit van het RenoWatt-plan dat in het leven is geroepen om de overheid te helpen haar energieverbruik en ecologische voetafdruk te verkleinen. In 2018 waren 60% van de geplande werken al voltooid. Eind 2019 is nu 95% van de renovatiewerkzaamheden aan de gebouwen en de optimalisatie van de verwarmingssystemen afgerond.

Gevels van het Directoraat-generaal van Onderwijs en het Provinciaal internaat van Seraing.

Links de nieuwe zinkbekleding met het nieuwe raamwerk in hoogwaardig aluminium.

Rechts de steiger tegen de gevel die wordt gerenoveerd.



Isolatie en renovatie

De door Luminus Solutions geïmplementeerde oplossingen zijn gericht op drie assen:

- Betere thermische isolatie van de gebouwen: de vervanging van meer dan 2 500 m² raamwerk door raamwerk in hoogwaardig aluminium en de isolatie van 1 000 m² gevels met natuurlijke (terracotta bakstenen) of recycleerbare (zink) materialen. Deze oppervlakken vormen een aanvulling op de 4 000 m² raamwerk die in 2017 en 2018 zijn geïnstalleerd en de 10 000 m² gevels en daken die in de voorgaande jaren zijn gerenoveerd. Hierdoor kon de verwarmingsbehoefte van 70 klaslokalen, sporthallen en internaten drastisch worden verlaagd.
- Renovatie en optimalisatie van de verwarmingssystemen (reeds uitgevoerd in 2018).
- Plaatsing van hoogwaardige ledverlichting en aanwezigheidssensoren met timer. Behalve dat ze energiebesparing opleveren, voldoen deze installaties ook aan de huidige verlichtingsnormen.

Eerste resultaten meer dan bemoedigend

De voltooiing van bijna alle werken in 2019 stelde Luminus Solutions in staat om de validatie van de energieprestaties na renovatie te starten voor 13 van de 14 sites die onder het contract vallen. Deze eerste resultaten zijn bijzonder deugddoend. Het project voorzag voor de schoolgebouwen oorspronkelijk immers een gemiddelde vermindering van de CO₂-voetafdruk met 32%. Tot dusver wijzen de metingen van de prestaties echter op een vermindering van 41%. En volgens de projectingenieur kunnen die cijfers nog beter uitvallen.

Opdracht meer dan geslaagd voor Luminus Solutions, dat ook tijdens vijftien jaar instaan voor het onderhoud van de installaties.

Een van de nieuwe, goed geïsoleerde daken van het IPES van Hesbaye in Waremme.





Gemeente Dilbeek verlaagt verbruik met de hulp van Luminus Solutions: doel -19%

In 2019 ondertekende de gemeente Dilbeek een energieprestatiecontract met Luminus Solutions om de energie-efficiëntie van haar gebouwen te verbeteren en een deel van haar energie te produceren uit hernieuwbare bronnen. Doel: het energieverbruik tegen 2020 met 19% verlagen.

Dit energieprestatiecontract mag dan wel ambitieus lijken - het betreft maar liefst twaalf gebouwen, waaronder het zwembad en het cultuurcentrum - toch ligt het in lijn met het engagement van de gemeente om haar CO₂-voetafdruk met 50% te verminderen tegen 2040.

Verwarming en warmtekrachtkoppeling

Een eerste poging om het energieverbruik van de gemeente te verminderen betreft de verwarming van de gebouwen. Enkele van de genomen maatregelen zijn:

- de renovatie van de stookruimte van Kasteelhoeve, een administratief gebouw;
- de installatie en configuratie van een nieuwe regeleenheid in de stookruimte van het gemeentehuis, Kasteel de Viron;
- de installatie van nieuwe ketels en een nieuwe schakelkast in de stookruimte van sporthal Ten Gaerde;
- de herprogrammering van de warmtepompen van de Welzijns-campus, het gebouw waarin de sociale diensten van de gemeente gehuisvest zijn.

Maar het belangrijkste element is de installatie van nieuwe ketels en een WKK-eenheid om het gebouw en het water van het Dilbeekse zwembad te verwarmen. De nieuwe WKK-eenheid, waarvan de installatie begon in 2019 en begin 2020 werd beëindigd, draagt aanzienlijk bij aan de besparingen van de gemeente dankzij de gelijktijdige productie van elektriciteit en warmte met een hoog rendement.

Een beroep op zonne-energie

De gemeente heeft ook besloten om de daken van haar gebouwen te bedekken met zonnepanelen en zo zelf een deel van de elektriciteit die wordt verbruikt in de gebouwen te produceren. Dit betreft in het bijzonder Dil'Arte, het gebouw waarin de Academie voor Schone Kunsten is ondergebracht (260 panelen), maar ook Cultuurcentrum Westrand (490 panelen).

Relamping en relighting

Het derde luik van het contract is gericht op besparingen met betrekking tot de verlichting in de gebouwen. Om deze doelstelling te bereiken, stelde Luminus Solutions een mix voor tussen relighting - het plaatsen van nieuwe armaturen - en relamping - het vervangen van bestaande lampen en buizen door zuinigere modellen. Relamping is goedkoper maar om technische redenen niet altijd mogelijk, vandaar het belang om elke situatie zorgvuldig te bestuderen.

Een verbintenis van tien jaar

Het energieprestatiecontract voorziet in een verbintenis van tien jaar: één jaar voor de renovatiewerkzaamheden en negen jaar waarin Luminus Solutions zal zorgen voor het onderhoud en de monitoring van de installaties om optimale energieprestaties te garanderen. De gegarandeerde energie besparingen zijn goed voor 1,2 GWh per jaar.

De ondertekening van het energieprestatiecontract is het resultaat van de inspanningen van verschillende stakeholders.

Van links naar rechts:

- Lieven Vanstraelen, Energyinvest
- Paul Vanden Meerssche, gemeenteraadslid
- Walter Zelderloo, gemeenteraadslid,
- Frank Schoonacker, Corporate Affairs Luminus
- Diane Van Hove, schepen
- Raoul Nihart, CEO Luminus Solutions
- Anneleen Van den Houte, schepen
- Miguel Casas, Energyinvest





2 046 zonnepanelen op de daken van Isomo in Kortrijk

Insaver, een dochteronderneming van Luminus, plaatste 2 046 zonnepanelen op verschillende daken van de werkplaatsen op de site van Isomo in Kortrijk. De jaarlijkse productie van de installatie komt overeen met het energieverbruik van 181 huishoudens*. Isomo zal meer dan 75% van de geproduceerde elektriciteit zelf verbruiken.

Isomo is al meer dan een halve eeuw actief in de productie en verwerking van geëxpandeerd polystyreen (EPS), in de volksmond ook piepschuim genaamd, dat vooral gebruikt wordt als verpakkings- en isolatiemateriaal. Dit isolatiemateriaal kan worden gebruikt door particulieren en bedrijven om minder te moeten verwarmen.

Volgens de CEO van Isomo, Thierry Vereecke, was het "belangrijk dat Isomo ook zelf inzet op energie-efficiëntie en hernieuwbare energie. Het was dan ook een logische stap om een PV-installatie te laten plaatsen en te zorgen voor onze eigen groene energie."

Insaver, een dochteronderneming van Luminus, gespecialiseerd in zonne-energie, dakwerken, isolatie en batterijsystemen plaatste 2 046 zonnepanelen op de daken van Isomo. De werken begonnen op 6 november 2019 en werden voltooid in januari 2020.

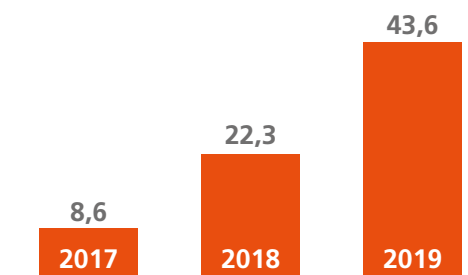
De jaarlijkse productie van de PV-installatie wordt geschat op 634 MWh, wat overeenkomt met het energieverbruik van 181 huishoudens*. Isomo zal meer dan 75% van de geproduceerde elektriciteit zelf verbruiken.

"Bedrijven en gezinnen helpen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen, is onze bestaansreden", aldus Jan Pollaris, CEO van Insaver.

*met een verbruik van 3,5 MWh/jaar



Een deel van een dak van de werkplaatsen op de site van Isomo.



Gecumuleerd vermogen van de zonnepanelen geïnstalleerd bij residentiële klanten en bedrijven, in België, in MW

Zonnepanelen: meer dan 20 MW geïnstalleerd door de dochterondernemingen van Luminus

In 2019 hebben Insaver en Dauvister, de twee dochterondernemingen van Luminus die gespecialiseerd zijn in de installatie van zonnepanelen (naast andere energiediensten), hun eerdere record zwaar overtroffen. In één jaar installeerden ze meer dan 20 MW, een stijging van meer dan 95% ten opzichte van 2018.



920 zonnepanelen op het dak van Campus Spoor West dankzij het Power to School-programma

Op 17 mei 2019 huldigde Luminus 920 zonnepanelen in die werden geïnstalleerd op het dak van Campus Spoor West van scholengroep Sint-Goedele Brussel, in Anderlecht. Deze worden geplaatst in het kader van het Power to School-programma, het resultaat van een samenwerking tussen Luminus en GoodPlanet, ondertekend in 2017.

“Een Power to School-project omvat de installatie en het onderhoud van zonnepanelen, plus de volledige financiering ervan door Luminus. Tezelfdertijd bieden we een educatief programma aan om studenten en hun ouders bewust te maken van het belang van duurzame ontwikkeling”, aldus Inne Peersman, adjunct-directeur van GoodPlanet. “Via onze projecten, campagnes en workshops planten we zaadjes voor een duurzame, concrete en aantrekkelijke verandering.”

De zonne-installatie van Campus Spoor West in Anderlecht telt 920 zonnepanelen met een capaciteit van 275Wp elk.

De productie wordt geraamd op zo'n 250 000 kWh/jaar, wat overeenkomt met ongeveer 40% van het elektriciteitsverbruik van het gebouw.

Scholengroep Sint-Goedele Brussel is met Campus Spoor West toe aan zijn tweede zonne-installatie in samenwerking met Luminus. In 2018 was het Sint-Jozefscollege in Sint-Pieters-Woluwe al aan de beurt (515 zonnepanelen, goed voor een geraamde opbrengst van ongeveer 140 000 kWh/jaar). Dit resulteerde in een daling van de elektriciteitsfactuur met 20% tot 50%, afhankelijk van het aantal uren zon.

De vzw Sint-Goedele Brussel zal de winst die de zonne-installaties opleveren verdelen over alle scholen binnen de scholengroep zodat ook vestigingen waar geen zonnepanelen kunnen worden gelegd, een lagere energiefactuur genieten waardoor er middelen vrijkomen voor kinderen, leerlingen en studenten.

Dankzij het Power to School-programma genieten scholen van een vermindering van hun energiefactuur en hun ecologische voetafdruk. Na tien jaar wordt de installatie overgedragen aan de school.

Gloednieuwe zonnepanelen, ingehuldigd door, van links naar rechts:

- Frank Schoonacker, director corporate affairs Luminus,
- Inne Peersman, adjunct-directeur Goodplanet,
- Piet Vandermot, algemeen directeur vzw Sint-Goedele Brussel,
- Guy Vanhengel, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en voorzitter van het College van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), bevoegd voor onder meer onderwijs.





Newelec betrokken bij duurzaammobiliteitsbeheer in Brussel, met Effia

In 2019 werkte Newelec, een van de dochterondernemingen van Luminus, samen met Effia Belgium om de nieuwe transitparking van Parking.Brussels in Anderlecht te voorzien van alle technische apparatuur die nodig is voor het beheer ervan. Voor Newelec betekende dit voornamelijk de plaatsing en de inbedrijfstelling van 34 oplaadpunten voor elektrische voertuigen.

Eind december 2018 haalden Effia en Newelec samen een aanbesteding binnen die was uitgeschreven door het parkeeragentschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Parking.Brussels. De opdracht bestond erin een nieuwe transitparking uit te rusten nabij metrostation Ceria. De parking ligt aan de rand van Brussel en telt 1 350 plaatsen voor auto's en 300 plaatsen voor fietsen. Ze vormt een van de sleutelementen van het mobiliteitsbeleid van het Brussels gewest.

Op die manier kunnen pendelaars hun auto of fiets immers achterlaten op een veilige plek aan de rand van Brussel, en de rest van hun traject afleggen met het openbaar vervoer.

Het contract had betrekking op de installatie van de technische apparatuur die nodig is voor het beheer van de parkeergarage: het detectiesysteem 'vrij' of 'bezet' zodat automobilisten zo snel mogelijk kunnen parkeren, het videobewakingsysteem, de installatie van betaalautomaten en het systeem voor het lezen en herkennen van nummerplaten om de uitrit uit de parkeergarage vlot te laten verlopen.

Het project had ook een ecologisch luik: de plaatsing en inbedrijfstelling van 34 laadpunten - 17 dubbele laadstations - voor elektrische of hybride "plug-in"-voertuigen. Deze laadstations zijn geïnstalleerd op de eerste verdieping van de parkeergarage en zijn aangesloten op een regelsysteem dat in staat is om het opladen van de voertuigen in realtime te moduleren en prioriteit te geven op basis van het beschikbare vermogen, de kosten en het laadniveau van de batterij. Een manier om meer automobilisten te overtuigen om over te schakelen op elektrisch aangedreven voertuigen door ze de mogelijkheid te bieden hun batterijen overdag op te laden.

Het geheel werd in de loop van 2019 geïnstalleerd en in gebruik genomen. Voor 2020 staat een nieuwe fase gepland met de installatie van een carport met zonnepanelen op de bovenste verdieping van de parkeergarage. De 720 panelen van 335 watt moeten 240 kW piekvermogen kunnen leveren aan de laadstations. De regeleenheid zal worden aangepast om waar mogelijk de voorkeur te geven aan zonne-energie, zodat het aandeel hernieuwbare energie bij het opladen van de voertuigen zo groot mogelijk wordt.

Een van de
17 laadstations
die zijn
geïnstalleerd
door Newelec.



De parking op de eerste verdieping.



LuWa: begin van de renovatiewerkzaamheden van de verlichting op de grote assen van de Waalse autosnelwegen

Het contract voor de modernisering van de verlichtingsinfrastructuur op de grote assen van de Waalse autosnelwegen, eind 2018 binnengehaald door het LuWa-consortium, omvatte een eerste inventarisatiefase, die werd afgerond in de zomer van 2019. Het tweede luik van het contract dat is gericht op de werkzaamheden die drie en een half jaar moet duren, begon in november 2019.

Een publiekprivaat partnerschap om 110 000 lichtpunten te renoveren

Op 14 december 2018 kende het Waals Gewest het contract "Lichtplan 4.0" toe aan het LuWa-consortium (bestaande uit Citelum, Luminus, CFE en DIF), als onderdeel van een Europese aanbesteding van SOFICO (Société wallonne de Financement Complémentaire des infrastructures). Het contract met een looptijd van 20 jaar omvat het ontwerp, de modernisering, de financiering, het beheer en het onderhoud van de openbare verlichtingsinfrastructuur op de door SOFICO beheerde snelwegen, of 2 700 km wegen, waarvan 400 km verkeerswisselaars.

Op termijn zal 76% energie kunnen worden bespaard en zal de lichtvervuiling vermindert worden. Men is immers van plan om meer dan 110 000 natriumlampen te vervangen door LED-lampen, 850 elektrische bedieningspunten in overeenstemming te brengen of te vervangen en een CMMS-platform (computerondersteund onderhoudsbeheer) op te zetten.

In 2019 zijn drie soorten diensten geïmplementeerd:

- Vanaf de eerste dag van het contract, op 13 februari, werd het 24/24 onderhoud van de volledige infrastructuur overgenomen door het consortium.
- Er is een gedetailleerde inventarisatie gemaakt om de reikwijdte van het contract te bepalen en om zo goed mogelijk te anticiperen op de uitvoering van de werkzaamheden. Deze inventarisatiefase duurde langer dan gepland, tot augustus.
- Er is een aanvang genomen met de renovatie van de elektriciteitscabines en de bijbehorende lichtpunten, die drie en een half jaar in beslag zal nemen. Eind december 2019 waren zeven cabines gerenoveerd.

Op 14 augustus 2019 vond tijdens de inventarisatiefase een dodelijk ongeval plaats, hoewel de werf was gesignaleerd volgens de geldende normen. Een arbeider stierf toen een automobilist de controle over zijn voertuig verloor. Na deze tragische gebeurtenis, heeft het consortium in overleg met de Service Public de Wallonie beslist vanaf september 2019 de signalisatieregels te verstrengen om dergelijke omgevallen koste wat het kost te voorkomen.



Installatie van de LED-lamparmaturen.

Interventie bij een van de 110 000 te moderniseren lichtpunten.





Bevoorradingzekerheid

Het kader

De rol van de transportnetbeheerder

Om het evenwicht op het hoogspanningsnet te allen tijde te verzekeren, doet Elia een beroep op “evenwichtsverantwoordelijken”, elektriciteitsleveranciers die op elk moment een aanpassing kunnen garanderen tussen wat hun klanten consumeren en wat ze zelf produceren en / of doorverkopen aan Elia.

Elia moet ook kunnen beschikken over vermogensreserves, opwaarts of neerwaarts, waarmee een residueel en / of incidenteel onevenwicht kan worden gecompenseerd.

Er kunnen verschillende middelen worden gemobiliseerd om deze aanpassingen door te voeren:

- de primaire controlereserve - frequentiestabilisatie (FCR), automatisch geactiveerd in minder dan 30 seconden, opwaarts en neerwaarts;
- de secundaire controlereserve - automatisch frequentieherstel (aFRR), continu geactiveerd, opwaarts en neerwaarts;
- de tertiaire controlereserve - manueel frequentieherstel (mFRR), kan alleen opwaarts worden geactiveerd en gebruikt in geval van een aanzienlijk onevenwicht;
- het niet-gereserveerde vermogen dat opwaarts en neerwaarts kan worden geactiveerd in het kader van een CIPU-contract (Contract for the Injection of Production Units);
- import en export van elektriciteit, gecontracteerd bij naburige transportnetbeheerders.

Op elk moment bijdragen tot het evenwicht tussen productie en consumptie: de rol van Luminus

Dankzij zijn thermische centrales levert Luminus verschillende soorten diensten aan transportnetbeheerder Elia die bijdragen tot het evenwicht van het net en de bevoorradingzekerheid van het land:

(1) Een functie van “evenwichtsverantwoordelijke”, verzekerd in realtime, ten belope van de volumes die door zijn klanten worden verbruikt. Als onderdeel van deze functie moet Luminus permanent en in realtime op de transmissie- of distributienetten een hoeveelheid energie injecteren die gelijk is aan die van het verbruik van zijn klanten. Elk onevenwicht heeft een kostprijs, die hoog kan oplopen, vooral als een verondersteld beschikbare capaciteit niet in staat is om de energie te produceren die door de netten wordt vereist. Want een bevoorradingstekort, gecumuleerd met eventuele incidenten kan gevolgen hebben voor het totale evenwicht van het systeem.

Het evenwicht op elk ogenblik verzekeren, waarbij de risico's zoveel mogelijk worden beperkt, veronderstelt:

- een goede inschatting van de consumptieprofielen van de klanten op lange, middellange en korte termijn, om op voorhand de middelen te voorzien om deze behoeften optimaal te dekken, zowel wat de kostprijs als de betrouwbaarheid van de geleverde energie betreft;
- een evaluatie of meting van de schommelingen van de hernieuwbare productie;
- een activering van de flexibiliteit die beschikbaar is bij de klanten en/of bijsturing in realtime van de productie van de meest flexibele installaties (gecombineerde cycli in werking, open cycli, warmtekrachtkoppeling,...) om schommelingen in de hernieuwbare productie of een uitval van de basiseenheden (kerncentrales) te compenseren.

- dekking van de financiële risico's met betrekking tot de zeer grote schommelingen van de elektriciteits- en gasprijzen op de groothandelsmarkt. De prijzen kunnen immers plots stijgen, bijvoorbeeld bij onvoorziene onbeschikbaarheden. Of omgekeerd aanhoudend dalen, in geval van structurele overproductie ten opzichte van de behoeften, waardoor de inkomsten van de producenten afnemen.

(2) Een bijdrage aan het evenwicht van het netwerk via de levering van ondersteunende diensten, ook in realtime of op zeer korte termijn:

- automatisch frequentieherstel (aFRR);
- manueel frequentieherstel (mFRR);
- blackstart service geactiveerd in geval van black-out.

Luminus draagt als producent bij tot het evenwicht tussen productie en verbruik dat wordt verzekerd door de transportnetbeheerder, in het kader van periodieke aanbestedingen voor die verschillende ondersteunende diensten, dankzij zijn eigen productie-eenheden.



Gascentrales essentieel om het evenwicht tussen productie en verbruik en de bevoorradingszekerheid te garanderen

De opstart van de niet-gereserveerde, flexibele productie-eenheden gebeurt op basis van de prijzen van de verschillende producenten, te beginnen bij de minst dure, totdat aan de vraag is voldaan. De centrales van de buurlanden nemen deel aan deze groothandelsmarkt binnen de gelimiteerde beschikbare interconnectiecapaciteit.

De rentabiliteit van de gasgestookte elektriciteitscentrales hangt af van de "clean spark spread", dit wil zeggen het prijsverschil tussen de aankoopprijs van gas en de gerelateerde CO₂ enerzijds, en de prijs van de elektriciteit die wordt verkocht op de groothandelsmarkten anderszijds. De thermische centrales die niet zijn gereserveerd om evenwichtsdiensten te leveren, werken enkel wanneer de marktprijzen de dekking van de variabele productiekosten garanderen.

Dit betekent dat de groothandelsmarkten de investeringskosten van de producenten niet systematisch vergoeden.

De indicatoren

Aan de hand van verschillende soorten gegevens wordt de bijdrage van het bedrijf aan de bevoorradingszekerheid beoordeeld.

Bepaalde productie-eenheden, uitgerust met dieselmotoren, kunnen worden aangesproken door Elia in het kader van de black-startcontracten (opstart van de eenheid zonder externe voeding, in geval van een black-out). De centrale van Seraing en de twee open cycli van Gent-Ham, waarvan de dieselmotoren elke maand worden getest, leveren dit soort service. In 2019 is echter geen enkele black-starttest uitgevoerd op vraag van Elia. Aangezien de GRI-indicatoren die in voorgaande jaren waren gedefinieerd om de bijdrage van Luminus aan de bevoorradingszekerheid te meten in 2019 niet van toepassing waren *, werd in de loop van het jaar een andere relevante indicator gedefinieerd.

Het gaat om de beschikbaarheidsgraad van productie-eenheden met een geïnstalleerd vermogen van meer dan 100 MW - gegevens toegankelijk via het REMIT-platform (Regulation on wholesale Energy Market Integrity and Transparency).

Krachtens de REMIT-verordening moeten Europese elektriciteitsproducenten zogenaamd fundamentele gegevens verstrekken, zoals gegevens over de beschikbaarheid en het gebruik van productiefaciliteiten die "belangrijk zijn voor de markt".

In het geval van Luminus behaalden de productie-eenheden van meer dan 100 MW (Seraing en Ringvaart) een beschikbaarheidsgraad van 88,8%, van juli tot december 2019.

Bevoorradingszekerheid

Beschikbaarheid van elektriciteitsproductie-eenheden van meer dan 100 MW
(van 1 juli 2019 tot 31 december 2019)

88,8%

* Een tweede indicator betrof de geplande of onaangekondigde opstarttesten van de gecombineerde gascyclus geselecteerd voor de strategische reserve - een bepaling die in 2019 niet langer van toepassing is.



Gasturbine van Gent-Ham wordt een turbine met open-cyclus

Nieuwe transformatie van de site Gent-Ham in 2019: de gecombineerde cyclus gasturbine die in 2017 werd gesloten, is omgezet in een open cyclus, om beter te kunnen inspelen op schommelingen in het evenwicht tussen vraag en aanbod en om de ontwikkeling van intermitterende energieën te bevorderen.

Na de “definitieve” sluiting in 2017 zou de gecombineerde cyclus gasturbine van Gent-Ham (52 MW) worden ontmanteld*. In de winter van 2018-2019 kreeg hij echter een kort tweede leven om de onverwachte productiedaling van de Belgische nucleaire park op te vangen. In 2019 besliste Luminus, gezien de ontwikkelingen op de groothandelsmarkt, om deze gecombineerde cyclus om te bouwen tot een turbine met open cyclus, en zo over een ultraflexibele productiecapaciteit te beschikken - in plaats van hem te ontmantelen.

Twee “open cyclus” gasturbines die in 2008 in Gent-Ham werden geïnstalleerd, vervullen deze rol al. Met ongeveer 40% ligt hun rendement lager dan de 62% van een gecombineerde cyclus van de laatste generatie (in een gecombineerde cyclus worden de gassen van de verbrandingsturbine gerecycleerd naar een tweede, stoomgestookte turbine). Anderzijds duurt het slechts een tiental minuten voordat deze turbines na opstart hun volle vermogen bereiken - en ze stoppen net zo snel. Deze flexibiliteit is essentieel om de rol als back-up voor de productie van wind- en zonne-energie te vervullen.

Ombouw

Voor de ombouw naar een open cyclus werden van juli tot oktober 2019 werkzaamheden uitgevoerd. Het doel was een “bypass” te creëren om de verbrandingsgassen direct af te voeren, zonder ze in de stoomcyclus te injecteren. Deze transformatie maakt het nu mogelijk om snel te voorzien in een tijdelijke levering van elektriciteit wanneer dat nodig is.

Met drie “state-of-the-art” turbines wordt de energiecentrale van Gent-Ham dan ook een pijler in de Luminus-strategie om de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen in België te bevorderen.

* Het rendement van de gecombineerde cyclus van Gent-Ham, die in de jaren 90 in gebruik werd genomen, lag lager dan dat van de recentere gecombineerde cycli. Hij draaide steeds minder en kon de vaste kosten niet meer dekken. Hem sluiten was dan ook een logische beslissing.

**Kraan om de nieuwe schoorsteen te plaatsen.
Op de voorgrond de opslagtank voor
gedemineraliseerd water.**



**Omhulsel van de
nieuwe bypass-
schoorsteen (plaatsing
isolatie, in situ).**

Complementair aan windenergie

Met een Belgisch productiepark dat zich steeds meer richt op hernieuwbare energie, en in het bijzonder windenergie, zowel op het niveau van Luminus zelf als in België, zijn gasturbines essentieel geworden om de intermitterende hernieuwbare energiebronnen te compenseren.

