

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 190  
van **ANDRIES GRYFFROY**  
datum: 5 maart 2018

---

aan **BART TOMMELEIN**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

---

*Distributienetbeheerders - Doorlooptijd aanvraag energiepremies*

Inzetten op rationeel energiegebruik (REG) is één van de hefbomen die de Vlaamse overheid inzet. De meest goedkope en groene kWh is deze die we niet verbruiken. Door rationeel om te springen met energie vermindert niet alleen het verbruik, maar wordt het milieu eveneens minder belast. Daardoor daalt de energiefactuur en de ecologische kost aanzienlijk.

De Vlaamse overheid kiest er bewust voor om het rationeel energieverbruik te stimuleren en lanceerde een campagne om mensen aan te zetten om te BENOveren. Om daartoe bij te dragen, werd met de distributienetbeheerders een actieplan gesloten met tal van premiemogelijkheden.

BENOveren staat voor nóg beter renoveren dan gebruikelijk is. Hoe sneller men BENOveert, hoe sneller men profiteert van de vele voordelen: een lager energieverbruik, minder CO<sub>2</sub>-uitstoot, meer wooncomfort en een betere verhuur- of verkoopprijs voor zijn woning.

BENOveren bestaat uit drie verschillende steunmaatregelen:

1. de energiepremies voor bestaande woningen;
2. de totaalrenovatiebonus;
3. burenpremie voor collectieve renovatieprojecten.

De distributienetbeheerders, Eandis en Infrax, staan in voor het toekennen en het uitbetalen van de energiepremies.

Op de website van Eandis is aangegeven dat online premieaanvragen binnen de 30 kalenderdagen worden verwerkt. Een online aanvraag zou zelfs binnen de twee weken worden uitbetaald.

Bij Infrax verwerkt de reG-afdeling de aanvraag. Infrax stuurt een ontvangstbewijs naar de aanvrager als de premie niet binnen de 60 kalenderdagen behandeld wordt. Als de aanvraag wordt goedgekeurd, ontvangt de aanvrager een brief met de bevestiging dat de premie wordt uitbetaald (correct bedrag en de rekening waarop het wordt gestort). Als de premie niet kan worden toegekend, wordt de reden meegedeeld. Ze geven eveneens aan dat een online aangevraagde premie sneller wordt uitbetaald.

1. Hoe verloopt de aanvraagprocedure, zowel offline als online, bij de distributienetbeheerders voor de aanvraag, de goedkeuring en het uitbetalen van de energiepremies? Hoe wordt deze aanvraagprocedure geëvalueerd?
2. Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor de goedkeuring en het verwerken van een premieaanvraag, zowel offline als online, na de ontvangst ervan (cijfers voor 2016 en 2017)? Welke doelstelling wordt vooropgesteld? Hoe verklaart de minister de lange wachttijden?
3. Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor het effectief uitbetalen van de premie na de goedkeuring (cijfers voor 2016 en 2017)? Welke doelstelling wordt vooropgesteld?
4. Wat is de gemiddelde doorlooptijd van de klantenservice/helpdesk van de distributienetbeheerders voor het beantwoorden van vragen, opmerkingen en klachten (cijfers voor 2016 en 2017)? Welke doelstelling wordt vooropgesteld? Hoeveel inkomen genereerde het 078-klantennummer van de distributienetbeheerders?

**BART TOMMELEIN**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 190 van 5 maart 2018

van **ANDRIES GRYFFROY**

---

1. De procedure is gelijkaardig maar niet exact hetzelfde bij Infrax en Eandis. Bovendien is er ook een onderscheid tussen online en offline aanvragen.

**Eandis:**

Offline: offline aanvragen kunnen worden ingediend via post, door afgifte in een klantenkantoor of via e-mail. Dossiers die via post worden ingediend, worden eerst gescand en digitaal gekoppeld in de premieverwerkingssoftware. De offline aanvragen worden daarna geregistreerd. Hierbij krijgt de indiener een bericht met een ontvangstmelding en een uniek dossiernummer voor verdere referentie. In een volgende stap worden de dossiers beoordeeld. Het resultaat van deze beoordeling betekent een goedkeuring van het dossier, een weigering van het dossier of een status 'ontbrekende gegevens'. In dit laatste geval wordt aan de indiener gevraagd om bijkomende informatie te bezorgen (bijvoorbeeld ontbrekende factuur of foto's). Bij goedkeuring wordt automatisch een premiebedrag berekend en toegekend. Dit komt op de lijst van door te geven uitbetalingen die op regelmatige momenten (één keer per week) aan de boekhouding wordt doorgegeven. Zowel bij weigering, bijkomende info als uitbetaling ontvangt de klant een mail of brief met de juiste boodschappen in.

Online: online aanvragen worden ingediend via de module op de website van Eandis. Na indiening ontvangt de klant onmiddellijk een bericht met een ontvangstmelding en een uniek dossiernummer voor verdere referentie. De verdere verwerking gebeurt identiek als bij offline dossiers. Doordat er geen registratiestap moet worden uitgevoerd door de netbeheerder, zijn online aanvragen efficiënter in verwerking met onder andere een lagere dossierkost.

**Infrax:**

Offline: Aanvragen komen binnen per post of via mail. De dossiers via post krijgen datumstempel van ontvangstdatum, worden op volgorde van ontvangst door dossierbehandelaars in premiesoftware ingegeven en tegelijkertijd beoordeeld. De beoordeling geeft aanleiding tot drie mogelijke beslissingen: afwijzing (indien aanvraagcriteria niet voldoen, bijvoorbeeld isolatiedikte te klein, aanvraag te laat, ...), opvragen van bijkomende informatie (bijvoorbeeld factuur of attest ontbreekt als bijlage) of goedkeuring. Dossiers via mail worden op dezelfde werkdag als ontvangst gecreëerd in de premiesoftware, zodat wel al een ontvangstbevestiging naar de eindklant vertrekt, verdere verwerking gebeurt op volgorde van ontvangst in hetzelfde traject als de postdossiers. Bij goedkeuring wordt automatisch een premiebedrag berekend en toegekend. Dit komt op de lijst van door te geven uitbetalingen die op regelmatige momenten (minstens één keer per week) aan de boekhouding wordt doorgegeven. Zowel bij afwijzing, bijkomende info als uitbetaling ontvangt de klant een mail of brief met de juiste boodschappen in.

Online: Klant geeft de gevraagde gegevens in via webtool en laadt nodige documenten als bijlage op in deze tool. Bij 'verzending' wordt de aanvraag rechtstreeks en onmiddellijk in de premiesoftware opgenomen. Klant ontvangt na registratie van de premie wel al een ontvangstbevestiging. Dossierbehandelaars controleren op volgorde van registratie van de online-aanvragen deze dossiers in de premiesoftware en

beoordelen deze tegelijkertijd. Dit geeft aanleiding tot dezelfde drie mogelijkheden en verdere afwikkeling als bij offline-verwerking (alles wel per mail). Bij de inzet van de verwerkerscapaciteit wordt in de mate van het mogelijke voorrang gegeven aan online aanvragen om indieners te incentivieren om online in te dienen. Betaling gebeurt op dezelfde manier als offline. De mogelijkheid om online aanvragen in te dienen bestaat bij Infrax sinds april 2017.

2. Infrax en Eandis hanteren dezelfde interne doelstelling voor de doorlooptijd van een premieaanvraag. Voor offline aanvragen is de doelstelling dat het dossier wordt behandeld binnen de 30 dagen. Hieronder wordt begrepen dat binnen de 30 dagen de klant een eerste feedback over zijn premieaanvraag ontvangt, zowel bij goedkeuring, weigering als het opvragen van bijkomende informatie. Voor online aanvragen is de doelstelling dat de aanvrager binnen de 14 dagen feedback van de netbeheerder ontvangt over zijn premieaanvraag.

De doorlooptijden zijn opgenomen in bijlage en zijn beduidend langer dan de interne doelstellingen die de netbeheerders zichzelf opleggen. Verklaringen hiervoor zijn onder andere het feit dat de aanvragen in pieken binnenkomen en er op dergelijke momenten niet meteen extra personeel kan worden ingezet. Op andere momenten worden de interne doelstellingen wat doorlooptijden betreft dan weer wel gehaald. Daarnaast kan het zijn dat andere processen op bepaalde momenten prioriteit moeten krijgen, waardoor een deel van het personeel dat zou kunnen worden ingezet voor dossierbehandeling, tijdelijk op andere taken wordt ingezet. In 2017 ging bovendien een nieuwe premiereregeling in, wat bijkomende opleiding vroeg voor dossierbehandelaars. Er werden gedurende 2017 ook nog dossiers ingediend die behandeld moesten worden volgens het 'oude' systeem, waardoor er twee systemen, dit wil zeggen twee reeksen van voorwaarden voor eenzelfde investering moesten gekend zijn bij de dossierbehandelaars. Dergelijke wijzigingen vertragen initieel de doorlooptijd van dossiers.

3. De gemiddelde doorlooptijd voor het uitbetalen van de premie na goedkeuring bedraagt 10 dagen, zowel in 2016 als 2017 en dat zowel voor Infrax als Eandis. Er wordt naar gestreefd om de uitbetaling binnen de 14 dagen na goedkeuring van het dossier te realiseren. Dit wordt verzekerd doordat minstens eenmaal per week betalingslijsten voor goedgekeurde dossiers worden opgesteld die door de boekhouding van Eandis en Infrax worden uitgevoerd.
4. Het beantwoorden van vragen, opmerkingen en klachten verloopt via diverse kanalen. Vragen die gesteld worden via callcenter of in klantenkantoren worden onmiddellijk behandeld. Schriftelijke vragen (vb. via contactformulier of e-mail) worden binnen 5 werkdagen beantwoord. Klachten worden binnen de vastgestelde Service Level Agreements (vermeld in het Technisch Reglement) afgehandeld met o.a. ontvangstmelding binnen 10 werkdagen. Het 078-nummer genereert geen inkomsten voor de distributienetbeheerder, enkel een vergoeding bij de telecom-operator.

## **BIJLAGE**

Doorlooptijden aanvragen energiepremies