

indexis

Meter Reading Company

bisnis 16

januari 2007

driemaandijks personeelsblad
van Indexis



in dit nummer:

> Nieuwigheden in onze
communicatie

Dossier

De vrijgemaakte energiemarkt is een feit

> Ook benieuwd naar
de resultaten van onze
enquête?

2007



Beste medewerker,

2007 brengt voor Wallonië en Brussel een vrijgemaakte energiemarkt. Dat betekent nieuwe uitdagingen voor ons allen. Ik ben er van overtuigd dat we door jullie inzet en positieve ingesteldheid puike resultaten zullen neerzetten en ik heb er alle vertrouwen in dat we er samen een succes van zullen maken.

Ik nodig u graag uit op onze nieuwjaarsrecepties.

Tot slot wil ik u en al uw dierbaren een jaar toewensen boordevol nieuwe en rijke ervaringen en hartelijke ontmoetingen, ... maar bovenal een gezond en fantastisch 2007.

Remy Hatert,
Directeur

Nieuwjaarsreceptie Wallonië:
12 januari in 'La Ferme de la Pitance' in Thiméon
Nieuwjaarsreceptie medewerkers HUB:
19 januari in 'Kasteel de Bunswyck' in Kessel-Lo

1 januari 2007.
Vandaag is het zover, het energielandschap werd drastisch herschapen: we zijn nu allen 'vrije' klanten. Voortaan kunnen niet alleen consumenten in Vlaanderen, maar ook in Wallonië en Brussel hun gas- en elektriciteitsleverancier vrij kiezen.



De vrijgemaakte energiemarkt is een feit

Weldra zullen wellicht nieuwe leveranciers op het toneel verschijnen, maar wie zorgt er eigenlijk voor dat de 'vrijgemaakte' markt niet afglijdt naar een 'wilde' markt?



Welke zijn de bevoegde overheden?

- **De federale staat**
De federale overheid is bevoegd op het gebied van elektriciteitsvervoer op het hoogspanningsnet (boven 70 kV).
- **De gewesten**
De gewesten zijn bevoegd voor vervoer en distributie van elektriciteit op lokale schaal, bij een spanning gelijk aan of lager dan 70 kV.
- **De reguleringsinstanties**
Deze instanties waken over de correcte toepassing van de spelregels. Ze hebben een controlerende functie. Er bestaat een federale reguleringsinstantie, de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas), maar elk gewest heeft ook zijn eigen organisatie.

In Vlaanderen is dat de VREG (de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt), Wallonië heeft de CWAPE (Commission Wallonne pour l'Energie) en Brussel het BIM (Brusselse Instituut voor Milieu). De reguleringsinstanties spelen een cruciale rol in de nieuwe marktorganisatie. Ze stellen immers het technisch reglement op en zien toe op de naleving ervan en de prijszetting.

Vóór de vrijmaking was er één enkele aanspreekpartner voor de consument, namelijk de intercommunale voor energie. Deze verzorgde zowel de verkoop van de energie als het beheer van het netwerk. Sinds 1 januari 2007 zijn de verkoop van energie en het beheer van de netten echter gescheiden. Zo wordt de mededinging tussen de leveranciers gewaarborgd.

Nieuwe spelers

Bij een nieuwe organisatie horen ook nieuwe spelers. Zoals **Elia**, die elektriciteit van de centrales naar de grote industriële klanten (hoogspanning) of naar onze buurlanden transporteert. **Fluxys** vervult voor het gastransport een gelijkaardige rol. De DNB's of Distributienetbeheerders zijn de intercommunales voor energie. De DNB's zijn elk actief op hun eigen territorium, verdelen gas en elektriciteit tot de eindklant (u en ik), in zowel laagspanning als gemiddelde spanning. Eenvoudig gesteld kunnen we zeggen dat er twee

soorten DNB's zijn: de zuivere en de gemengde intercommunales. De zuivere intercommunale heeft geen privépartner en bestaat enkel uit steden en gemeentes.

Indexis: In een vrijgemaakte markt zijn de telgegevens van groot belang. Deze gegevens moeten ook vertrouwelijk worden behandeld. Daarom is er een onafhankelijke speler nodig: wij, eigenlijk u en ik, samen Indexis. We zijn een onafhankelijke onderneming met de gemengde Vlaamse, Waalse en Brusselse DNB's als aandeelhouder. Wij nemen de meterstanden op in Wallonië en verwerken de telgegevens van de drie gewesten.

Samengevat: de consument kan vandaag zijn leverancier kiezen, maar niet zijn DNB want die is gekoppeld aan de plaats waar de teller staat. Ook het bedrijf dat zijn meterstanden opneemt, kan de consument niet zelf kiezen. Wie op het grondgebied van een Vlaamse gemengde intercommunale woont, krijgt ongeacht de gekozen leveranciers het bezoek van een meteropnemer van Eandis, in Wallonië van Indexis en in Brussel van Metrix.

De kwaliteit van de opgenomen gegevens en de kwaliteit van de verwerking ervan hebben een impact op het evenwicht van het net. Het is immers op basis van deze gegevens dat de verbruiksprognoses worden berekend.

Elke dag stuurt Indexis de verbruiksgegevens van de klanten naar de betrokken

leveranciers door. Zo heeft elke leverancier een kijk op de consumptie van de volgende dag en kan hij de hoeveelheid aan te kopen of te produceren energie bepalen. Van onze telgegevens en van de kwaliteit van onze voorspellingen, hangt dus het evenwicht van het net af.

Als de voorspellingen niet kloppen is het altijd mogelijk om de elektriciteitsproductie aan te passen of om op het laatste moment gas aan te kopen. Dat gaat echter met een belangrijke meerkost gepaard (vooral indien er moet aangekocht worden). Die meerkost wordt door gerekend aan de evenwichtsverantwoordelijke wiens voorspellingen niet juist waren.

Om een goed werkende vrijgemaakte markt te hebben zijn volgende elementen nodig:

Tellers: of wat dacht u! Die tellers worden geïdentificeerd aan de hand van een EAN-nummer (European Article Numbering). Dit nummer is gekoppeld aan de aansluiting, en dus niet aan de klant. Bewoners kunnen verhuizen, maar de EAN wijzigt niet.

Contracten: bij wie wenst de consument zijn energie te kopen? (Als hij nog niet gekozen heeft, krijgt hij ondertussen energie van de standaardleverancier die zijn DNB gekozen heeft.)

Het toegangsregister: een toegangsregister is van cruciaal belang in een vrijgemaakte markt. Naast de EAN van elke aansluiting bevat dit register ook de technische gegevens waarmee de gebruikskost van het net wordt berekend. Het bevat ook alle gegevens van de betrokken partijen: klant, leverancier en de evenwichtsverantwoordelijke. Het bijhouden van het toegangsregister

is de verantwoordelijkheid van de BND en is cruciaal voor de facturering.

Elke dag ontvangt Indexis een kopie van de wijzigingen die in het toegangsregister werden aangebracht.

Bijvoorbeeld: de teller werd veranderd (verschillende EAN voor hetzelfde adres, andere bewoner, huis onbewoond of bewoond door een andere huurder, klant heeft een nieuwe elektriciteitsleverancier, niet noodzakelijk voor gas, ...).

Eén factuur: de eindconsument krijgt uiteraard slechts één factuur, maar elke stap in het proces dient wel afzonderlijk betaald te worden. De facturering gebeurt dus in fasen. Fluxys en Elia rekenen het energietransport en de meerkost door aan de BND's. Het evenwichtsherstel wordt door gerekend aan de evenwichtsverantwoordelijke. De BND's rekenen die kosten opnieuw aan de leveranciers door en voegen er een vergoeding aan toe voor gebruik van het net. De evenwichtsverantwoordelijke stuurt zijn factuur naar de leverancier, à rato van de balancingkosten plus de eigen kosten. Ook de producent stuurt zijn factuur naar de leverancier.

En uiteindelijk vindt de netgebruiker de factuur van zijn leverancier in de brievenbus terug. Die factuur dekt dus in één keer alle kosten, de productie, de distributie, de balancing, het transport ... en de winstmarge van de leverancier.

Uiteraard hangt de factuur af van wat de consument verbruikt. Maar ze hangt ook af van wat wij, Indexis, gemeten (de meteropname) of geschat hebben. Uit die gegevens kunnen we afleiden wat er verbruikt zal worden, wat verdeeld, en wat er getransporteerd werd ...

Wat verandert er concreet voor u, medewerker van Indexis:

- alle valideurs en meteropnemers werken exclusief nog met IMDMS (gedaan met Clifax)
- alle opnamen gebeuren met de pda en niet meer met de Telxon
- voor de HUB-medewerkers brengt de vrijmaking maar liefst 4 miljoen bijkomende meters in onze database. Dat heeft een informatica-uitbreiding tot gevolg en extra telefoontjes van onze Waalse consumenten. Hiervoor hebben onze twee Waalse collega's, Olivier Malfait en Olivier Maréchal, een opleiding gevolgd. Zij hebben recent ons Service Center vervoegd.



Ook benieuwd naar de resultaten van onze enquête?

De redactieploeg van Bisnis wenst u van harte te bedanken voor uw deelname aan onze enquête. Zo leerden we u beter kennen, ontdekten we wat u interessant vindt aan ons personeelsblad en wat u graag anders zou zien. We hebben alle antwoorden gesorteerd en ontleed en we zijn tot enkele interessante, maar ook verrassende vaststellingen gekomen. Hieronder vindt u in grote lijnen de resultaten van de enquête die verschenen is in onze Bisnis 15.



Het doet ons veel plezier om te horen dat maar liefst 100% van onze lezers de artikels in dit blad duidelijk en leesbaar vindt. Opvallend is wel dat terwijl 100% van de medewerkers van de HUB vindt dat hun regio voldoende aan bod komt in ons personeelsblad, dit cijfer tot 50% daalt in Wallonië! De redactie zal hier alvast rekening mee houden en er alles aan doen om aan deze bekommernis tegemoet te komen. Tegelijk vragen we aan onze Waalse collega's om ons extra input te bezorgen. Over de keuze van de onderwerpen bent u wel allemaal tevreden, want 67% van onze lezers vindt dat de belangrijke onderwerpen worden behandeld.

Wat de andere communicatiemiddelen van Indexis betreft, blijkt 80% van de lezers de website www.indexis.be te kennen. Het intranet scoort met 67% minder goed. Dat lijkt ons echter logisch, want een deel van het personeel heeft geen toegang tot dat intranet omdat ze niet op een bureau werken (bijvoorbeeld de meteropnemers). Let wel, 83% zou graag toegang willen tot het intranet. Daar wordt trouwens aan gewerkt. En wat wilt u dan zoal vinden op het intranet? Vooral praktische dingen, zo blijkt: foto's van collega's zodat u een

gezicht op een naam kunt plakken, telefoonnummers, formulieren voor personeelszaken, documentatie, ... Allemaal dingen waaraan wij momenteel werken. Daaruit besluiten we dat u vindt dat we op de goede weg zijn.

Wat is ons nog meer opgevallen?

Terwijl 70% van de medewerkers akkoord gaat met het idee om een groepsactiviteit te organiseren als compensatie in de strijd tegen arbeidsongevallen, is 63% gewonnen voor een andere formule van groepsactiviteiten! De boodschap die u daar geeft, is niet helemaal duidelijk want de groepsactiviteit is iets wat u in groep mag kiezen. Wij zullen dus onze hersens eens moeten pijnigen om tot een oplossing te komen.

We hadden u ook gevraagd naar uw voorkeur wat betreft evenementen met het gezin of onder collega's. De antwoorden op die vraag waren tegenstrijdig. In de HUB houdt 80% het liever onder collega's, maar in Wallonië sprak slechts 55% zich uit voor de Indexis Day tegenover 45% voor een evenement voor het hele gezin. Globaal gezien betekent dat wel dat de Indexis Day uw voorkeur geniet: 63% in de HUB en Wallonië is verdeeld.

De enquête leverde ook minder positief nieuws op. De volle 100% van de medewerkers was het over één punt immers unaniem eens: de naam 'Indexis' is onvoldoende bekend, want u moet voortdurend uitleggen wat Indexis doet en wat uw rol is. Daar is dus nog werk aan de winkel!

Als dank voor uw deelname aan de enquête hadden we beloofd dat we bioscoop-tickets zouden verloten. De volgende 20 medewerkers kwamen als winnaars uit de bus. Zij krijgen elk 2 tickets:

Balliauw Geert, Brisbois Valina, Clarotto Laurent, Colas Jean-Louis, de Walef Stijn, Dewulf Véronique, Dirckx Koen, Galoy Frédéric, Génique Jean-Marie, Lambert Arnaud, Lesage en Ransquin, Letawe Gilbert, Malengreau Gilles, Mesman Pascale, Nys Martine, Thomas Nicolas, Tourneur Pascal, Vanderzyppe Géraud, van De velde Kim en Zyde Evelyn.

2007: nieuwigheden in onze communicatie



Wie de vorige pagina's heeft gelezen, kan nog moeilijk beweren dat hij of zij niet op de hoogte is van de vrijgemaakte energiemarkt die zich voor ons opent. Er zal heel wat veranderen voor Indexis, ook in onze communicatie.

Voor de particuliere klanten is de eenge-maakte markt immers een nieuw en vaak moeilijk te doorgronden gegeven. Daarom zullen we hen in de toekomst nog meer moeten uitleggen wat de rol is van Indexis, wat we precies doen en waarom.

Want de klant kan dan wel veranderen van leverancier, Indexis blijft verantwoordelijk voor het opnemen van de meterstanden. Daarom maken we werk van een degelijke externe communicatie: van Indexis naar de buitenwereld. Maar ook intern koesteren we heel wat ambities. Velen onder u zijn dagelijks op de baan, ver weg van de zenuwcentra van Indexis, ver weg van Leuven of Gosselies en ver weg van Aye en Tournai. Ook onder elkaar willen we beter communiceren. Daarom maken we ook werk van de interne communicatie: Indexis praat met Indexis. Deze ideeën bestaan al langer. We hebben ze eerst laten groeien en rijpen en vandaag zetten we ze om in de praktijk. Onze projecten zijn een beetje zoals het lengen van de winterdagen: tot aan Kerstmis schrijven ze langzaam voort, maar vanaf februari nemen ze rassenschreden.

Wat zal er nu in de praktijk veranderen?

Internet is een venster op de wereld en onze site krijgt een nieuwe look!

Indexis is in beweging: onze missie evolueert, onze structuren wijzigen, de markt verandert, ... Ook onze website www.indexis.be krijgt daarom een heuse makeover. Zonder het roer radicaal om te gooien, willen we onze klanten op de hoogte houden van de veranderingen. Maar we willen hen ook geruststellen met de boodschap dat in deze snel veranderende wereld er ook dingen zijn die blijven. Zo blijft Indexis voor hen een vertrouwenspartner waar ze op kunnen rekenen. De nieuwe website van Indexis zal voortaan trouwens ook beschikbaar zijn in het Duits.

Onze flyer

Maar niet iedereen heeft toegang tot het internet. Ook aan onze 'klanten' zonder internetverbinding moeten we de organisatie van de markt uitleggen. Daarvoor hebben we een leuke huis-aan-huisfolder gemaakt, een flyer zeg maar. Omdat een beeld meer zegt dan duizend woorden, hebben we een stripverhaal gemaakt. In enkele kaders en in alle landstalen verklaart deze strip wat de rol is van Indexis. Op die manier hopen we dat de meteropnemers hun adem kunnen sparen wanneer

ze bij de mensen langsgaan en dat er deuren voor hen opengaan. Het is ook de bedoeling om dit document te verspreiden onder de lokale overheden.

Het intranet: zodat zij die ver weg zijn, zich wat dichter bij ons voelen.

Nog niet iedereen heeft toegang tot ons intranet, maar daar wordt hard aan gewerkt. Waar mogelijk zullen we aansluitingen installeren zodat u niet alleen uw Indexis-documenten kunt downloaden en formulieren kunt verzenden naar de personeelsdienst, maar bijvoorbeeld ook de foto's kunt bekijken van evenementen zoals de nieuwjaarsreceptie. Nog even geduld dus ...

In een eerste fase zijn we trouwens al gestart met het verzamelen van foto's van alle personeelsleden voor ons zogenaamde 'Smoelenboek'. Wij komen binnenkort ook in uw regio langs, dus oefen alvast uw mooiste glimlach!

Over drie maanden spreken we elkaar weer, in de Bisnis 17. Hopelijk kunnen we dan al genieten van mooie lentedagen en wie weet kunnen we dan zelfs de volgende Indexis Day aankondigen. Maar dat is dus voor de volgende editie ...

De 10 geboden voor een efficiënte elektronische correspondentie

Een bediende ontvangt dagelijks gemiddeld dertig e-mails en dat aantal stijgt naarmate men opklimt op de hiërarchische ladder.

Hoe kunnen we voorkomen dat we de slaaf worden van onze mailbox?

Door het aantal e-mails te verminderen, de boodschap in te korten en de kwaliteit van onze mails te verhogen kunnen we de tijd die we spenderen aan het lezen ervan met 20% verlagen. Zie hier de 10 geboden om uw e-mailverkeer beter te beheren:

1. Gij zult uw e-mails altijd een doelgerichte titel geven

Heeft uw collega geen kennis genomen

wordt het wanneer u een mail stuurt naar iemand en daarvoor een oude, gearchiveerde e-mail van die persoon beantwoordt, zonder de onderwerpregel te veranderen. Uw geadresseerde ziet dan een 'onderwerp' dat geen verband meer houdt met de actualiteit van het moment. Een goede raad: schrijf een kernachtige onderwerpregel waarin u de boodschap samenvat en u zult sneller antwoord krijgen.

2. Een dringende mail bestaat niet, tenzij hij dringend is

Sommige medewerkers markeren al hun

E-mails zijn soms meer een plaag dan een zegen. We spenderen immers almaar meer tijd aan het lezen, klasseren en archiveren van onze elektronische berichten. Het aantal mails dat binnen een bedrijf circuleert, stijgt bovendien exponentieel.



van uw e-mail? Neem het hem niet kwalijk: mogelijk was de titel niet duidelijk genoeg omdat u geen inspiratie had op het ogenblik dat u het vakje 'Onderwerp' moest invullen. Voortaan zijn e-mails 'zonder onderwerp' verboden. Nog vervelender

berichten als dringend. Dat is irritant en wellicht denkt u net als ik dat dit dezelfde mensen zijn die in de supermarkt met een vol winkelwagentje aan de snelkassa staan. Wie voortdurend staat te schreeuwen, wordt niet meer gehoord. Zo ook zullen uw

dringende e-mails op den duur als laatste worden behandeld.

3. Gij zult uw collega's niet bespioneren

Vraag niet voor elke mail een ontvangst- of leesbevestiging. Een e-mail is geen aange tekende brief en wat doet het ertoe of uw bericht 's middags of 's nachts wordt gelezen?

4. Vergeet nooit dat uw e-mail, in fine, een bericht urbi et orbi kan worden

In mensentaal, zelfs als uw e-mail aan één enkele collega is gericht, kan die talloze keren worden geforward en wie weet waar uw mail uiteindelijk terechtkomt? Vermijd daarom aansprekingen als 'Hoi schatje' en schrijf liever 'Beste Martin'. Sluit ook gereserveerd en professioneel af. 'Liefs en kusjes' is af te raden.

5. Wek nooit valse hoop

Schrijf in uw 'out of office'-bericht niet dat uw e-mails worden geforward naar een collega. U wekt bij uw correspondent de



De 10 geboden voor een efficiënte elektronische correspondentie (vervolg)

valse hoop dat uw collega het probleem zal oplossen.

6. Gij zult een tijd in acht nemen voor uw e-mails

Niemand zou onmiddellijk een antwoord op zijn of haar mail mogen verwachten. U moet uw tijd voor het beantwoorden van ontvangen e-mails 'managen'. Dat hoeft niet op een bepaald tijdstip te zijn, maar bijvoorbeeld telkens als u een taak hebt voltooid.

7. Uw gelijken zult u eren

E-mail is tegenwoordig hét communicatiemiddel bij uitstek, in die mate zelfs dat het te pas en te onpas wordt gebruikt. Collega's die op enkele meters van elkaar zitten te werken en toch met elkaar communiceren via e-mail zijn geen uitzondering meer. Wist u trouwens dat 20% van uw contactpersonen 80% van uw e-mails ontvangen?

Reden genoeg dus om geen mensen in C.c. te zetten die niet betrokken zijn. Hierbij zouden we u ook willen aanraden niet al uw oversten een kopie te sturen wanneer u uw collega's een mail stuurt, niet alleen uit respect voor uw collega's, maar ook uit genade voor het management (in naam van hen danken wij u). Eén ding is wel zeker: als u in C.c. staat bij een mail, verwacht de verzender van u niet meteen dat u iets onderneemt, noch dat u een antwoord stuurt.

8. Beantwoord de vraag en alleen de vraag

Hebt u een e-mail ontvangen die vragen bevat? Schrijf uw antwoorden dan rechtstreeks in de tekst, naast de vraag. Dat is voor uw correspondent nog zo aangenaam om te lezen en u loopt niet het gevaar dat u iets over het hoofd ziet. Vermijd ellenlange mails die de indruk wekken dat u een warhoofd bent. Uw correspondent zal ze met

tegenzin lezen en zal niet begrijpen wat u bedoelt.

9. Zorg dat men uw mails in één oogopslag snapt

Als u mails schrijft die langer zijn dan het scherm verplicht u uw correspondent om uw proza af te drukken. Nog erger wordt het als u een mail beantwoordt die door uw correspondent werd geforward aan een derde persoon, die op zijn beurt commentaar geeft. Want dan zijn we vertrokken voor enkele pagina's hoogstaande literatuur die men soms zelfs onderaan moet beginnen te lezen om alles enigszins te kunnen begrijpen en volgen. Als het echt niet anders kan, schrijf dan een korte samenvatting van de situatie.

Tot slot, vergeet nooit het belangrijkste van allemaal:

10. 'Keep it short and Simple'

Welkom, nieuwe medewerkers



Yoann Regnard
15 september 2006
MMR, Gosselies



Michaël Kampourigiannis
1 oktober 2006
MMR Staff, Gosselies



Maya Geeraerts
16 oktober 2006
Trouble Shooter, Leuven



Maarten Sciot
1 december 2006
Service Level Manager, Leuven



Antonio Campanelli
1 oktober 2006
MMR, Gosselies



Olivier Malfait
1 oktober 2006
Trouble Shooter, Leuven



Katrien Bakelants
1 december 2006
PATT (process analyst test team), Leuven



Monica Wendelen
1 december 2006
Change & Release Manager, Leuven



Marc Godeau
1 oktober 2006
MMR, Gosselies



Olivier Maréchal
1 oktober 2006
Trouble Shooter, Leuven



Stéphane D'Hose
1 december 2006
COO, Leuven

Colofon

V.U.: Remy Hatert, Indexis cvba, Aarschotsesteenweg 58b, 3012 Leuven • Werkten mee aan dit nummer: Corry Eglem • Realisatie: Sanza.