

SAMEN INVESTEREN IN DE ENERGIE- TRANSITIE VOOR IEDEREEN



STRATEGISCH PLAN



ORES



STRATEGISCH PLAN

aangenomen op de jaarlijkse
Algemene Vergadering
op 14 december 2023

Samen investeren
in de energietransitie
voor iedereen4

**De klimaatontregeling
bestrijden: een dringende
en absolute prioriteit**6

**Een strategie die voor en
met onze klanten en
stakeholders is ontwikkeld**10



Een strategie die bestaat
uit drie ambitieuze
en complementaire delen.....12

1. **Actie ondernemen door massaal te investeren
in de netten en het gegevensbeheer**.....14

2. **De klantenrelatie inzetten als hefboom
voor de energietransitie voor iedereen**.....18

3. **Onze onderneming en onze instrumenten
verder moderniseren om het hoofd te bieden
aan de uitdagingen van de energietransitie**.....22

Nu handelen met het oog op de toekomst.....26

Een ambitieuze strategie die ongekende middelen vereist.....28

SAMEN INVESTEREN IN DE ENERGIE- TRANSITIE VOOR IEDEREEN

Een nieuw strategisch plan opstellen en goedkeuren is altijd een belangrijk moment in het leven van een onderneming. Het komt erop aan om vooruit te kijken en daarbij rekening te houden met de lessen uit het verleden en de actuele toestand van de onderneming.

De uitdagingen voor de toekomst tekenen zich helder af en al onze stakeholders bevestigen ze ook: **de energietransitie is de absolute topprioriteit**. Extreme weersverschijnselen volgen elkaar op en worden erger, de crisis van de energieprijzen heeft onze energieafhankelijkheid op soms dramatische wijze aangetoond en er zijn ambitieuze

doelstellingen bepaald om onze economie tegen 2030 koolstofarm te maken. De conclusie is duidelijk: **we moeten in actie komen!**

ORES is zich al vele jaren bewust van de uitdaging van de energietransitie en van de nieuwe verwachtingen en eisen die ze met zich meebrengt voor de distributienetten.

We beseffen ook dat ons vermogen om complexe problemen efficiënt en met beperkte middelen aan te pakken essentieel is. Om vooruit te lopen op deze evolutie voert ORES sinds enkele jaren een ambitieus plan uit om de onderneming te transformeren en te moderniseren. Nu is het tijd voor actie. Alles wat we hebben uitgedacht moeten we nu concreet in de praktijk brengen en daarbij moeten we ons flexibel aanpassen aan alle onvoorziene omstandigheden.

Dit nieuwe strategische plan sluit aan op een reeks crisissen van ongekende omvang: de gezondheidscrisis door COVID-19, de energiecrisis door de Russische inval in Oekraïne en de klimaatcrisis die onder andere tot uiting komt in de dodelijke overstromingen van juli 2021. Deze crisissen herinneren ons eraan dat kwaliteitsvolle en veerkrachtige distributienetten, die uitgebaat worden door teams die snel, professioneel en solidair kunnen ingrijpen in extreme situaties, een essentieel onderdeel zijn van het maatschappelijke en economische leven in een gewest als Wallonië. **Deze gebeurtenissen hebben ORES nog vastberadener gemaakt om haar maatschappelijke rol als openbare-dienstverlener ten volle uit te oefenen, voor Wallonië en voor haar klanten.** We koesteren op dit domein sterke ambities, maar die doen geen afbreuk aan het feit dat de crisissen ook aan het licht hebben gebracht **hoe moeilijk het is om toegang te krijgen tot de financiële, menselijke en materiële middelen die onmisbaar zijn voor de energietransitie.** ORES is met name sterk bezorgd over het tekort aan geschoolde arbeidskrachten, net zoals veel andere bedrijven trouwens.

Op basis van deze drievoudige kijk op het verleden, het heden en de toekomst bevestigt ORES overtuigd en vastbesloten dat **samen investeren in de energietransitie voor iedereen de ambitie blijft!**

“Samen”, omdat de uitdagingen zo groot zijn, dat ze alleen kunnen worden aangegaan door middelen en expertise te bundelen, en door een collectieve en gecoördineerde mobilisatie van alle drijvende krachten in het Waalse Gewest, met inbegrip van de politieke en regelgevende overheden. ORES heeft dit nieuwe strategische plan opgesteld met haar klanten en stakeholders in het achterhoofd. De onderneming wil deze open, transparante en op partnerschap gebaseerde aanpak tijdens de hele implementatie van het plan behouden.

“Investeren”, want dit is het moment om in actie te komen. Voor de energietransitie zijn kwaliteitsvolle, versterkte en gemoderniseerde netten nodig, naast geavanceerde tools zoals artificiële intelligentie om de netten efficiënt aan te sturen en op maximale

capaciteit uit te baten. Er zijn ook aanzienlijke investeringen nodig in tools voor databeheer, ten voordele van de marktspelers en onze klanten. ORES wil de verdere ontwikkeling en dienstverlening ondersteunen en bevorderen, zodat klanten concreet kunnen bijdragen aan de energietransitie en hun gedrag in overeenstemming brengen met een energiesysteem dat steeds hernieuwbaarder en dus ook wisselvalliger en onvoorspelbaarder wordt.

“In de energietransitie”, want dit is de allergrootste prioriteit. Meer dan ooit staat ORES helemaal achter deze keuze om haar bedrijfsmiddelen in de eerste plaats in te zetten voor de energietransitie.

“Voor iedereen”, omdat deze energietransitie alleen geslaagd zal zijn als alle burgers, bedrijven en sectoren in het Waalse Gewest eraan kunnen deelnemen en er hun voordeel mee doen. De weg naar een geslaagde transitie is bochtig en ingewikkeld. Als openbare-dienstverlener wil ORES de transitie zo toegankelijk mogelijk maken door haar klanten efficiënt te begeleiden bij het uitwerken van hun energietransitieprojecten. ORES is ook een belangrijke speler in de sociale bijstand in het Waalse Gewest, onder andere via haar rol als sociale leverancier.

Deze ambitie weerspiegelt ook de wens van ORES om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als bedrijf op te nemen en om de positieve gevolgen van haar optreden voor haar personeel en de samenleving zo groot mogelijk te maken. ORES ondersteunt de energietransitie, vervult haar maatschappelijke rol, gaat permanent de dialoog aan met de stakeholders, communiceert transparant over haar ambities en moeilijkheden, investeert in personeelsopleiding en beschouwt veiligheid als een fundamentele doelstelling. Op al deze manieren laat ORES zien dat het een onderneming is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheden en daar ook naar handelt.

De CWaPE heeft onlangs onze tarieven voor 2024 goedgekeurd. Voor het eerst bieden wij een gelijkgeschakeld tarief op ons hele grondgebied. Dit is een grote stap voorwaarts voor de energietransitie, omdat deze gelijkschakeling ons in staat stelt om zonder geografische beperkingen te investeren “waar dat het nuttigste is”. Bovendien bewijzen deze tarieven van 2024 dat ons bedrijfsmodel robuust is, aangezien we nu de meest concurrerende tarieven in Wallonië hanteren.

Karl De Vos

Voorzitter van de Raad van Bestuur

Fernand Grifnée

Voorzitter van het Directiecomité

DE KLIMAAT- ONTREGELING BESTRIJDEN EEN DRINGENDE EN ABSOLUTE PRIORITEIT



Wallonië voelt nu al de gevolgen van de klimaatontregeling. Als wij niets doen, zullen er alleen maar meer hittegolven en meer droge periodes komen, maar ook meer extreme neerslag en overstromingen. Om deze weersverschijnselen te bestrijden moeten we onze uitstoot van broeikasgassen drastisch beperken. En aangezien de energiesector de meeste uitstoot veroorzaakt, is de energietransitie cruciaal en heeft de distributienetbeheerder de taak om die mogelijk te maken.

Daarom staan we volledig achter de doelstellingen voor een koolstofneutrale toekomst die door het Waalse Gewest zijn vastgesteld in het kader van het “Lucht-Energie-Klimaat”-plan dat op 21 maart 2023 door de Waalse regering is goedgekeurd. **De Waalse regering wil de uitstoot van broeikasgassen met 55% verminderen en de hernieuwbare energiebronnen meer dan verdubbelen tegen 2030.**

Tegelijkertijd zijn de federale en gewestelijke overheden gestart met de **volledige uitfasering van fossiele brandstoffen tegen 2050**, met name met maatregelen om elektrische mobiliteit te bevorderen en door de stappen te plannen die nodig zijn om verwarming op kolen en stookolie en uiteindelijk op aardgas te vervangen.

Al deze beslissingen brengen ons bij de volgende conclusie: we zullen anders energie moeten produceren, ons anders verplaatsen en ons anders verwarmen.

Op vraag van ORES heeft het bedrijf Climact deze vooruitzichten concreet gemaakt. Volgens deze experts in energietransitie zijn er drie belangrijke elektrificatietrends voor 2030 en 2050 in Wallonië:

DRIE BELANGRIJKE ELEKTRIFICATIENTRENDS



HERNIEUWBARE
ENERGIE

×2,1

TUSSEN 2021 EN 2030



ELEKTRISCHE
VOERTUIGEN

+500.000

TUSSEN 2021 EN 2030



ELEKTRISCHE
VERWARMING

44%

IN 2050

ORES-NETWERKEN
ZULLEN IN DE TOEKOMST
MEER ELEKTRICITEIT
DISTRIBUEREN:



+30%

IN 2030



+64%

IN 2050

Het resultaat van de studie van Climact voor ORES in 2022, kernscenario CORE 95, is gebaseerd op "een evenwichtige benadering van twee dimensies: gedrag en technologie" en maakt het mogelijk om de uitstoot van broeikasgassen tegen 2050 met bijna 95% te verminderen in vergelijking met 1990 (waarbij de resterende emissies worden gecompenseerd om koolstofneutraliteit te bereiken)

Voor de distributienetten zijn deze veranderingen meer dan een belangrijke ontwikkeling of een breuk met het verleden.

De netten veranderen volledig van aard. Netbeheerders moeten niet alleen bidirectionele stromen beheren, maar hebben ook te maken met zeer onvoorspelbare verbruiksprofielen, waardoor ze bijna in real time op de hoogte moeten zijn van de energiestromen op hun netten en de toestand ervan, tot op laagspanningsniveau.

Daarom zet ORES al een aantal jaren op haar netwerk meet- en controle-instrumenten op afstand in. Ze bestaan uit een reeks bouwstenen en de installatie van digitale meters is een essentieel onderdeel ervan. Tegelijkertijd beheert ORES haar netwerk met digitale systemen, ook weer bijna in real time.

Energiestromen worden niet alleen bidirectioneel en steeds variabel en onvoorspelbaarder, maar de energietransitie zorgt ook voor een aanzienlijke toename van de energievolumes die in het net worden geïnjecteerd en ervan worden afgenomen, terwijl de gebruikspieken extremer worden. Dit dwingt ons om de capaciteit en structuur van ons netwerk opnieuw uit te tekenen. Dit project van een ongekende omvang zal ongeveer vijftien jaar aan grote investeringen vragen. ORES pakt deze taak krachtadig en grondig aan.

De conclusies van de Climact-studie zijn onweerlegbaar. Ze bevestigen dat de netten van aard veranderen: terwijl gedragsaanpassingen en nieuwe technologieën de totale energievraag zullen doen dalen, **zal de vraag naar elektriciteit onverbiddelijk blijven stijgen om de geleidelijke uitfasering van de meer vervuilende traditionele brandstoffen te compenseren.**

Concreet zal de hoeveelheid elektriciteit die door de ORES-netwerken stroomt tussen nu en 2050 met 64% toenemen. Alleen al in het decennium 2020-2030 zal de groei aanzienlijk zijn: 30%.

Hoewel cijfers en analyses soms verschillen vertonen, zijn alle studies het wel eens over de belangrijkste trends. Ze bevestigen alle ook dat gedragsveranderingen en technologieën ervoor zullen zorgen dat burgers en bedrijven de distributienetten fundamenteel anders gaan gebruiken. En dat leidt er weer toe dat hun verwachtingen inzake servicekwaliteit en diversiteit evolueren.

Tot slot mogen we niet vergeten dat, hoewel elektrificatie van de samenleving een fundamentele trend is, Waalse huishoudens in 2023 nog steeds hoofdzakelijk aardgas gebruiken voor hun verwarming. Aardgas wordt ook gebruikt in de processen van veel kleine en grote bedrijven. Daarom begeleidt ORES niet alleen de elektrificatie van het gebruik, maar wil de onderneming ook de injectie van gasen van hernieuwbare oorsprong in het gasnet bevorderen om de doelstellingen van Wallonië voor een koolstofarme toekomst te ondersteunen.

**EEN
STRATEGIE
DIE VOOR EN
MET ONZE
KLANTEN
EN STAKE-
HOLDERS IS
ONTWIKKELD**



Om dit nieuwe strategische plan te ontwikkelen ging ORES samenzitten met klanten en stakeholders.

Burgers, bedrijven en overheden moesten de voorbije jaren een dubbele uitdaging aangaan: het hoofd bieden aan hogere energieprijzen en deel uitmaken van de transitie naar een duurzamere wereld.

Eén wonderoplossing bestaat hiervoor niet, wel een ruime waaier aan acties die we collectief moeten voeren. Elke betrokkene probeert de beste combinatie van die acties te vinden en toe te passen, op basis van zijn doelstellingen, middelen, beperkingen en specifieke eigenschappen.

Daarom wilde ORES bij het opstellen van haar nieuwe strategische plan met een groot aantal klanten en stakeholders praten: consumentenorganisaties, organisaties die de minst bedeelden helpen, milieubeschermingsorganisaties, producenten van hernieuwbare energie, burgemeesters, bedrijven en federaties, enz.

Onze teams hebben vooral geluisterd naar die gesprekspartners om hun behoeften te begrijpen en na te gaan welke energieoplossingen ze de komende jaren willen implementeren. Vervolgens hebben ze gevraagd wat ze van hun netwerkbeheerder verwachten, nu en in de toekomst.

Uit de antwoorden kwam vooral één sterke verwachting naar voren: **ORES moet zijn activiteiten op een onberispelijke manier uitvoeren, omdat die essentieel zijn voor de**

sociale en economische ontwikkeling van het Waalse Gewest. Bovendien moet ORES zijn klanten en partners ondersteunen en begeleiden bij hun energietransitie.

Wat dit tweede punt betreft, hebben veel ondervraagden beklemtoond dat de situatie dringend is. Nog maar enkele jaren geleden leek de energietransitie een zaak voor insiders. Maar door de evolutie van de economische context en de steeds grotere gevolgen van de klimaatverandering is ze nu een absolute noodzaak voor iedereen.

We hebben heel veel geleerd van alle gesprekken tijdens deze raadpleging. De belangrijkste boodschappen die we hebben ontvangen, bevestigen dat onze ambitie om massaal te investeren in de ondersteuning van de energietransitie correct is. Door ons netwerk te versterken, nieuwe geavanceerde technologieën te gebruiken en de systemen die we invoeren te digitaliseren om zowel het netwerkbeheer als de klantenservice te verbeteren, zullen we in staat zijn om effectief te handelen.

ORES wil niet alleen naar haar klanten en stakeholders luisteren om dit strategisch plan te kunnen ontwikkelen. Het doel is om hen regelmatig te ontmoeten, proactief en transparant te communiceren over de uitvoering van onze strategie en hun ideeën en suggesties te verwerken in een gezamenlijke aanpak.

**STERKERE,
VEERKRACHTIGE EN
KWALITEITSVOLLE
DISTRIBUTIENETTEN**

**EEN ECOSYSTEEM VOOR HET
VERZAMELEN EN BEHEREN VAN
GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN HET
ELEKTRICITEITSDISTRIBUTIENET
EN DE KLANTEN**

1

**Actie ondernemen
door massaal te
investeren in de
netten en het
gegevensbeheer**

Om de energietransitie van het Waalse Gewest te ondersteunen en aan de verwachtingen van klanten en stakeholders te voldoen, heeft ORES

EEN STRATEGIE DIE BESTAAT UIT DRIE AMBITIEUZE EN COMPLEMENTAIRE DELEN

Deze strategie moet het mogelijk maken om aanzienlijke middelen efficiënt in te zetten, met als doel de voortzetting en uitbreiding van de modernisering van netten en IT-tools. Deze strategie is essentieel om de kwaliteit van levering en service te garanderen in een context van energietransitie en steeds complexere behoeften van klanten.

2

**De klantenrelatie
inzetten als
hefboom voor de
energietransitie
voor iedereen**

**KWALITEITSVOLLE
DIENSTVERLENING
VOOR ALLE KLANTEN**

**DIGITALISERING
VOOR EEN GROTERE
BESCHIKBAARHEID**

**ADVIEZEN
OP MAAT VAN DE
VERWACHTINGEN
VAN KLANTEN**

ONDERSTEUNING VAN DE ENERGIETRANSITIE

3

**Onze onderneming en
onze instrumenten verder
moderniseren om het
hoofd te bieden aan de
uitdagingen van de
energietransitie**

**DOELGERICHTE
INVESTERINGEN**

**HERNIEUWBARE
ENERGIE
OPTIMAAL IN
ONZE NETTEN
INTEGREREN**

1

Actie ondernemen door massaal te investeren in de netten en het gegevensbeheer

ORES gaat massaal investeren in haar fysieke infrastructuur en systemen voor gegevensbeheer om de maatschappelijke veranderingen te begeleiden inzake energieproductie, mobiliteit en verwarming en om een kwalitatieve energievoorziening in een duurzamere wereld te garanderen.

De ORES-distributienetten omvatten meer dan 60.000 kilometer elektriciteitsleidingen en 10.000 kilometer gasleidingen. Deze infrastructuur werkt als een cardiovasculair systeem voor het hele Waalse Gewest: de netten leveren energie aan woningen, bedrijven en openbare diensten, met als doel een optimale kwaliteit te garanderen. Leveringsproblemen zijn zeldzaam en worden zeer ernstig genomen door de technische teams van ORES, die bij een probleem zo snel mogelijk in actie komen om de continuïteit te garanderen. Energie is immers een basisvoorziening die van vitaal belang is voor zowel de burgers als de economie.

Als gevolg van de energietransitie worden de verwachtingen ten aanzien van de distributienetten steeds diverser, sterker en complexer. ORES bereidt zich al een aantal jaren voor op de versnelling van deze energietransitie, met name door de uitvoering van een transformatieplan dat ons in staat heeft gesteld om onze onderneming te moderniseren, efficiënter te werken, nieuwe tools in te zetten voor onze klanten en onze analyse- en planningsmogelijkheden te versterken.

ORES wil de komende vijftien jaar een ambitieus plan van investeringen in netwerken en gegevensbeheersystemen uitvoeren, zodat iedereen kan deelnemen aan de energietransitie.

STERKERE, VEERKRACHTIGE EN KWALITEITSVOLLE DISTRIBUTIENETTEN

Om deze leveringskwaliteit te behouden, ook wanneer een steeds groter deel van de klanten overschakelt op nieuwe productie- en verbruiksmethoden, is het essentieel om de capaciteit van de netten te vergroten. Met andere woorden, **de netten moeten de distributie van een groeiend energievolume aankunnen, terwijl dat volume ook veranderlijker is (bijvoorbeeld in het geval van wind- en zonne-energie) en steeds meer gediversifieerde routes volgt, afkomstig van honderdduizenden kleine productie-eenheden verspreid over het hele grondgebied.** Om deze paradigmaverschuiving aan te kunnen, zal ORES de capaciteit van haar distributienetten vergroten, met name door secties te vervangen en een project uit te voeren om laagspanningslijnen van 230 naar 400 V te converteren.

ORES sluit de eerste productiesites voor biomethaan in Wallonië op het gasnet aan

Biomethaan is een 100% hernieuwbaar gas afkomstig uit organisch materiaal en afval van de voedingsmiddelenindustrie, catering, landbouw en huishoudens, maar ook uit slib van rioolwaterzuiveringsinstallaties. Dit gezuiverde biogas kan worden geïnjecteerd in het gasdistributienet. Zo draagt het bij aan de ontwikkeling van een lokale circulaire economie waarin lokaal afval een hernieuwbare bron wordt die lokaal kan worden gebruikt. Dankzij de korte koolstofcyclus stoot biomethaan tien keer minder CO₂ uit dan aardgas. In dit opzicht is het vergelijkbaar met elektrische hernieuwbare energiebronnen. Sinds 2020 heeft ORES drie productiecentra voor biomethaan aangesloten op haar netwerk. Onze teams ondersteunen ook investeerders bij hun biomethaanprojecten, met name in de landbouwsector, door hen technische expertise te bieden en hun administratieve procedures te vereenvoudigen..



Toch is het niet nodig om het net overal te versterken. Dat zou financieel niet haalbaar zijn, noch menselijk of technisch. Daarom voert ORES een ambitieus maar gericht investeringsbeleid, gericht op **investeren op de juiste plaats op het juiste moment**.

Er zijn ook investeringen gepland in het gasdistributienet om het te onderhouden en de integratie van hernieuwbare gassen zoals biomethaan mogelijk te maken. Vooral dankzij zijn grote landbouwsector beschikt Wallonië over grote hoeveelheden organisch materiaal en afval dat kan worden omgezet in een hernieuwbaar gas met dezelfde eigenschappen als het aardgas dat België invoert. **Deze aanpak is complementair met de elektrificatie van de economie. Het Waalse Gewest zal erdoor in staat zijn om zijn doelstellingen voor hernieuwbare productie en de overschakeling van fossiele op hernieuwbare energiebronnen sneller te bereiken.** Particulieren en veel bedrijven die gas gebruiken in hun productieprocessen zullen ook kunnen deelnemen aan de energietransitie.

De veerkracht van de distributienetten staat ook centraal in de investeringsstrategie. Het groeiende aantal weerfenomenen dat aan de klimaatontregeling gelinkt kan worden, zoals

de stormen die Wallonië troffen in de zomer van 2021 en de rampzalige overstromingen die erop volgden, hebben ORES ertoe aangezet **om in haar investeringsprojecten sterker te anticiperen op de mogelijke gevolgen van deze natuurrampen voor haar elektriciteits- en gasnetten**. Het doel van deze aanpak is om de impact van rampen te voorkomen en te beperken door essentiële energiediensten te behouden en sneller te herstellen, ter ondersteuning van de bevolking, reddingsoperaties, ziekenhuizen, noodopvangplaatsen, enz.

EEN ECOSYSTEEM VOOR HET VERZAMELEN EN BEHEREN VAN GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN HET ELEKTRICITEITSDISTRIBUTIENET EN DE KLANTEN

ORES blijft niet alleen investeren in de fysieke infrastructuur van het net, maar ook in systemen voor gegevensverzameling en -beheer. **Data zijn**



De voordelen van hernieuwbare energie zijn nu makkelijker toegankelijk voor iedereen

Sinds de Waalse regering in 2023 een wettelijk kader heeft goedgekeurd voor drie nieuwe vormen van energiedelen – hernieuwbare-energiegemeenschappen, energiedelen binnen hetzelfde gebouw en peer-to-peer energiedelen – is het nu mogelijk om in Wallonië collectief te investeren in hernieuwbare energie en die lokaal te delen. Een voorbeeld maakt dit duidelijk: zonnepanelen op het dak van een kerk of school in een wijk leveren hernieuwbare energie aan verscheidene burens (met of zonder panelen) die deelnemen aan de energiegemeenschap, tegen een stabiele en concurrerende prijs. ORES heeft zich al voorbereid op de komst van deze methoden voor collectief zelfverbruik, met name via een proefproject dat de voorbije twee jaar is uitgevoerd met een sociale-woningmaatschappij in Verviers. ORES is als begeleider en gegevensbeheerder nu beschikbaar om klanten te helpen om concreet een systeem voor energiedelen op te zetten. Wanneer de compensatie voor nieuwe zonnepaneleninstallaties in 2024 eindigt, beschikken toekomstige “prosumers” nu over een nieuwe reeks oplossingen voor maximaal zelfverbruik van hun productie en maximale rentabiliteit van hun investering.

een essentieel hulpmiddel voor ORES en voor de energietransitie. Ze maken het mogelijk om netwerken bijna in real time te meten en aan te sturen en ze zijn essentieel om te bepalen welke investeringen in het net het meest relevant zijn. Ze maken het ook mogelijk om klanten diensten van hoge kwaliteit aan te bieden, rechtstreeks of door marktspelers de kans te bieden om nieuwe innovatieve oplossingen te ontwikkelen.

ORES rolt een communicatie-infrastructuur uit om gegevens en informatie te verzenden tussen de verschillende elementen van het distributienet, vanaf de digitale meters bij de klant tot bij de IT-systemen van ORES en verder naar de marktspelers. Deze communicatieketen is essentieel voor de energietransitie. Terwijl ze nu al toegang biedt tot nieuwe diensten (meteropname op afstand en vooruitbetaling van het verbruik, nieuwe aanbiedingen van leveranciers, slim beheer van elektrische apparaten in huis, enz.), zal ze in de toekomst de invoering van nieuwe marktmechanismen mogelijk maken die

essentieel zijn voor de transitie: op stimulansen gebaseerde en gedifferentieerde tarieven met meer tariefperiodes, flexibiliteitsaanbiedingen in de aard van de producten die nu al worden aangeboden aan klanten die zijn aangesloten op het hoogspanningsnet en, tot slot, de verschillende vormen van energiedelen.

ORES zal vanaf 2024 in staat zijn om verbruiksgegevens van klanten beschikbaar te stellen aan leveranciers, zodat zij nieuwe energiediensten kunnen aanbieden die beter aansluiten bij de nieuwe productie- en verbruikstrends. Uiteraard is hiervoor altijd vooraf de uitdrukkelijke toestemming van klanten nodig.

Deze verschuivingen veranderen ingrijpend de manier waarop de markt is georganiseerd. Ze hebben duidelijke doelstellingen: **onze netten efficiënter beheren, onze investeringen optimaliseren, klanten aanmoedigen om hernieuwbare energie te verbruiken op het moment waarop die het meest beschikbaar is en een hoogwaardige dienstverlening handhaven.**



Digitale meters worden sneller uitgerold

De digitale meter is een essentiële tool voor de energietransitie. Hij verschaft ORES informatie over het netwerk en maakt het mogelijk om de investeringen in het net te optimaliseren. Op die manier helpt de digitale meter om distributietarieven te behouden die draaglijk zijn voor alle inwoners van Wallonië, ook tijdens de energietransitie. Bovendien biedt de digitale meter klanten de mogelijkheid om hun verbruik beter op te volgen, om energiebesparende maatregelen te nemen en (als ze zonnepanelen hebben) om hun eigen energie efficiënter te verbruiken. De digitale meter is essentieel voor elke klant die wil bijdragen aan de transitie en in de toekomst wil kiezen voor meer dynamische prijsmodellen, wil deelnemen aan vormen van energiedeling of commerciële flexibiliteitsproducten wil gebruiken. We hebben nu een stevig tempo voor de installatie van digitale meters op ons net bereikt: onze teams installeren momenteel gemiddeld 8.000 digitale meters per maand. Tegen eind 2023 zouden het er al 220.000 moeten zijn. Tegen eind 2029 zullen alle klanten die aangesloten zijn op het ORES laagspanningsnet uitgerust zijn met dit noodzakelijke instrument om te evolueren naar een duurzamer energiebeheer. Er zijn ook digitale gasmeters. Ze worden voornamelijk geïnstalleerd bij klanten die vooruitbetalen voor hun energie, hun verbruik beter onder controle willen houden en gemakkelijker hun meter willen laden..

2

De klantenrelatie inzetten als hefboom voor de energietransitie voor iedereen

De energiesector evolueert en wordt steeds complexer en dit roept allerlei vragen op. Als neutrale marktspeler wil ORES haar klanten ondersteunen en begeleiden naarmate ze vorderen op de weg van de energietransitie.



KWALITEITSVOLLE DIENSTVERLENING VOOR ALLE KLANTEN

De energietransitie vormt de kern van de strategie van ORES. Maar onze klanten hebben nog andere bezorgdheden, die ze soms zelfs belangrijker vinden. ORES heeft de plicht om **een hoogwaardige basisdienstverlening tegen de beste prijs te blijven leveren** voor klanten die niets anders verwachten dan een kwaliteitsvolle energielevering of betrouwbare meetgegevens die op tijd worden geleverd. ORES wil de “beste koop” inzake kwaliteit van de dienstverlening zijn en op een eenvoudige en efficiënte manier toegankelijk blijven voor alle klanten. Het is ook essentieel om solidariteitsmechanismen tussen alle Walen te behouden en beschikbaar te maken, vooral in onze rol als sociale leverancier.

DIGITALISERING VOOR EEN GROTERE BESCHIKBAARHEID

Terwijl de basisdienstverlening belangrijk blijft, worden anderzijds de behoeften en verwachtingen van klanten steeds complexer. Om hieraan te voldoen zet ORES in op **kwaliteitsvolle online diensten** en ontwikkelt het nieuwe digitale communicatiemiddelen om altijd bereikbaar te zijn.

De digitalisering van onze diensten komt bijvoorbeeld tot uiting in de persoonlijke online zone waarover klanten kunnen beschikken: myORES. Deze zone maakt gebruik van de gegevens die door de digitale meter worden verzameld en geeft toegang tot meerdere standaardacties en -verzoeken. ORES stelt op haar website ook simulators en andere tools voor personalisering ter beschikking, zodat klanten met enkele muiskliks antwoorden vinden op hun meest uiteenlopende vragen en oplossingen die het beste aansluiten bij hun behoeften.

Welke keuzes klanten maken en welk gedrag ze aannemen, heeft invloed op het net, op het vereiste investeringsniveau en dus mogelijk ook op de distributiekosten. De verschillende



communicatiemiddelen zijn daarom niet alleen bedoeld om klanten te informeren over de verschillende opties waarover ze beschikken, maar ook om hen te informeren over de gevolgen van hun keuzes. Een privé-oplaadpunt met een te grote capaciteit in verhouding tot het werkelijke gebruik ervan, kan bijvoorbeeld de kwaliteit van de algemene stroomvoorziening van de woning beïnvloeden, waardoor het nodig is om het vermogen te verhogen (wat kosten met zich mee kan brengen voor de klant) of op termijn zelfs het net te versterken.

Nu het aantal vragen en verzoeken van klanten voortdurend toeneemt, is de digitalisering van diensten essentieel om klantenrelaties efficiënt te ondersteunen. Door voorrang

te geven aan digitale uitwisselingen kunnen directe en effectieve contacten worden onderhouden wanneer dat nodig is.

Omdat contactcenter Connexio in Wallonië gevestigd is, een kwaliteitsvolle dienstverlening biedt en optimale reactietijden hanteert, is dit het belangrijkste toegangspunt voor vragen die niet uitsluitend via het digitale kanaal kunnen worden opgelost. Het is ook een instrument om digitale uitsluiting te bestrijden. Er worden voortdurend maatregelen genomen om de klantenervaring persoonlijker te maken, te anticiperen op behoeften en proactieve acties aan te bevelen, een bevredigende wachttijd te behouden en de bedrijfskosten onder controle te houden.



ORES helpt klanten om met kennis van zaken beslissingen te nemen inzake energie

Ores.be, de ORES-website, trekt elk jaar meer dan een miljoen bezoekers. Internetgebruikers gaan naar de pagina's van de website om werken aan te vragen of hun meterstanden in te dienen, maar ook steeds vaker om niet-commerciële, kwalitatieve informatie over de energietransitie op te zoeken. ORES biedt haar klanten daarom tutorials, chatbots, veelgestelde vragen en zelfs simulators. Zo helpt de onderneming hen om bijvoorbeeld het ideale elektrische vermogen voor hun huis te bepalen of het type laadstation dat ze het beste gebruiken voor hun elektrische auto.

ADVIEZEN OP MAAT VAN DE VERWACHTINGEN VAN KLANTEN

ORES verbetert niet alleen haar communicatiekanalen, maar ontwikkelt ook gepersonaliseerde ondersteuning om klanten te **helpen de beste keuzes te maken en hun projecten in verband met de energietransitie uit te voeren.**

Het doel is ook om hen te helpen goede gewoonten aan te nemen bij hun gebruik van het net en het elektriciteitssysteem, om zo de individuele en maatschappelijke kosten onder controle te houden.

Het doel is ook om bedrijven te ondersteunen bij hun energietransitie. ORES heeft onlangs besloten om haar dienstverlening via accountmanagers aanzienlijk uit te breiden om grote bedrijven met meerdere vestigingen te ondersteunen en/of bedrijven die energieambities koesteren en daarvoor ondersteuning van hun netwerkbeheerder nodig hebben.

Al deze oplossingen, of het nu gaat om digitale ondersteuning op afstand of gepersonaliseerd contact op het terrein, zijn erop gericht om klanten een optimale ervaring te bieden wanneer ze hun behoeften inzake energietransitie willen invullen. Zo kunnen klanten bewuster omgaan met hun eigen verbruik, ook als ze klant van de sociale leverancier zijn.

Begeleiding van bedrijven

Zowel overheids- als privébedrijven zijn zeer actief in de energietransitie. ORES wil een 'fast track' voor KMO's opzetten om hun projecten op het gebied van hernieuwbare energieopwekking, technische flexibiliteit, elektrische mobiliteit enz. te versnellen. De onderneming versterkt daarvoor haar team accountmanagers en richt een nieuwe KMO-cel op. Al deze professionele klanten zullen uiteindelijk een beroep kunnen doen op ondersteuning door ORES. Deze dienst zal zowel snel reageren als proactief optreden, aangezien bedrijven spontaan door onze teams zullen worden benaderd wanneer er zich kansen voor hen voordoen op de energiemarkt en om beter te anticiperen op hun toekomstige behoeften.



3

Onze onderneming en onze instrumenten verder moderniseren om het hoofd te bieden aan de uitdagingen van de energietransitie

ORES zet nieuwe tools in – digitale, voor telecom en data, artificiële intelligentie – als middelen om het net op maximale capaciteit te benutten en investeringen te optimaliseren.



ORES wil haar tools, organisatie en processen verder moderniseren om de uitdagingen van de energietransitie efficiënt aan te gaan.

Investeren in netwerken betekent natuurlijk dat we de infrastructuur moderniseren en versterken zodat ze de nieuwe energiestromen kan absorberen. **Maar om in een omgeving die steeds sneller verandert en complexer wordt op het juiste moment op de juiste plaats te investeren, wordt het gebruik van geavanceerde technologieën essentieel.**

DOELGERICHTE INVESTERINGEN

Zoals gezegd moet ORES bij elk project anticiperen, doelen stellen, de omvang ervan bepalen en een kosten-batenanalyse uitvoeren om de prestaties van het net te optimaliseren

en tegelijk de investeringskosten onder controle te houden. Daarom is het van fundamenteel belang om kennis te hebben van de infrastructuur van het net, de leeftijd en huidige toestand ervan en de specifieke technische kenmerken.

ORES gebruikt een grote hoeveelheid informatie uit databases en verschillende sensoren op het net om een beter inzicht te krijgen in de infrastructuur en om de ontwikkeling ervan te analyseren: specifieke gegevens over kabels, leidingen, onderstations en cabines, belasting, spanning, frequentie en storingen op het net, energieverliezen, enz.

Met deze gegevens kan worden bepaald welke zones het meest onder druk staan en kan de ontwikkeling van het net worden gepland om ervoor te zorgen dat het op lange termijn aan de behoeften kan voldoen.

HERNIEUWBARE ENERGIE OPTIMAAL IN ONZE NETTEN INTEGREREN

Artificiële intelligentie (AI) biedt ook veel voordelen voor het beheer van distributienetten. De technologie helpt om ze efficiënter, veerkrachtiger en duurzamer te maken. **AI kan met name de integratie van intermitterende hernieuwbare energiebronnen** zoals zonne- en windenergie vergemakkelijken door de energieproductie te voorspellen op basis van de weersomstandigheden en door de distributie daarop af te stemmen. Dit is bijvoorbeeld het doel van het O-One algoritme dat ORES ontwikkelde met een spin-off van de Universiteit van Luik en dat nu wordt ingezet

op windturbineparken om zoveel mogelijk hernieuwbare energie aan het net te leveren.

AI biedt soms ook de mogelijkheid om overgangso oplossingen uit te werken terwijl er investeringen worden gedaan: op basis van gegevens van digitale meters kan AI bijvoorbeeld aangeven of er een faseherbalancing bij klanten moet worden uitgevoerd. Dergelijke acties **komen niet in de plaats van een netversterking, maar bieden wel de mogelijkheid om die uit te stellen en te optimaliseren zonder de energietransitie in gevaar te brengen.**

Tot slot investeert ORES al jaren in het digitaliseren van haar interne werkprocessen en het upgraden van haar applicaties, waardoor de onderneming sneller en efficiënter kan handelen op het terrein en in het kader van de diensten die ze levert aan klanten.

ORES ontwikkelt een eigen **geografische database**

Om de energietransitie uit te voeren is datakwaliteit essentieel. In 2023 lanceerde ORES haar geodatabase (haar "GIS"-tool) om haar netwerken volledig en nauwkeurig in kaart te brengen. In eerste instantie gaat dit documentatiewerk over het laagspanningselektriciteitsnet, d.w.z. het net dat elektriciteit levert aan wijken en een sterke impact ondervindt van nieuwe elektriciteitstoepassingen. In 2025 zullen nieuwe tools gelinkt aan deze geodatabase worden gebruikt om het middenspanningsnet en het gasnet in kaart te brengen. Deze tool is doorslaggevend om de prioritaire investeringen te bepalen en programma's voor preventief onderhoud op te zetten. Hij stelt ons ook in staat om cartografische tools te ontwikkelen om onze externe partners te helpen bij het kiezen van de meest gunstige locatie voor een windturbinepark, zonnepanelenpark, productiecentrum voor biomethaan of snellaadstation voor elektrische voertuigen.



EEN MODERNE EN EFFICIËNTE ORGANISATIE EN PROCESSEN

ORES heeft op 1 januari 2022 een nieuwe organisatiestructuur geïmplementeerd om efficiënter in te spelen op de uitdagingen

van de energietransitie en de veranderende verwachtingen van klanten. Deze modernisering van de organisatie zal telkens worden voortgezet wanneer dat zinvol is, bijvoorbeeld in het kader van de installatie van digitale meters. De processen aan de basis van deze organisatie worden ook beïnvloed door de ambitie voor modernisering en efficiëntie, en zullen waar mogelijk en relevant worden verbeterd.

De aansturing van het net op afstand evolueert om de variabele hernieuwbare-energieproductie beter te integreren

Nu er steeds meer hernieuwbare energie wordt geproduceerd, moet ORES het evenwicht op haar distributienet bewaren om overbelasting te voorkomen en risico's op defecten of onveilige situaties te beperken. Daarom hebben onze teams een "Advanced Distribution Management System" (ADMS) geïmplementeerd, dat in 2025 volledig operationeel zal zijn. Dit nieuwe systeem voor toezicht op en aansturing van het net op afstand is gebaseerd op een algoritme dat gegevens van het elektriciteitsnet fijnmazig verzamelt en interpreteert, zelfs op plaatsen waar de cabines niet zijn uitgerust met telecomsystemen. Zo zorgt dit systeem voor een balans tussen de plaatsen waar hernieuwbare energie wordt geproduceerd en de plaatsen waar die wordt verbruikt. Bij een stroomstoring zal de tool ook de kwaliteit van de diagnoses verbeteren en oplossingen voorstellen om de stroomvoorziening voor zoveel mogelijk klanten zo snel mogelijk te herstellen en dus de duur van stroomstoringen onder controle te houden in een complexere omgeving dan vroeger..



NU HANDELEN MET HET OOG OP DE TOEKOMST



Om de uitdaging van de energietransitie aan te gaan, blijft ORES de technologische ontwikkelingen monitoren om opkomende technologieën te ontdekken die invloed kunnen hebben op de netwerkoperaties en die het koolstofvrij maken van de economie kunnen versnellen.

Bij het voorbereiden van dit strategisch plan besprak ORES met haar stakeholders ook de nieuwe strategische activiteitsdomeinen **die mogelijk opgenomen kunnen worden in de energietransitie en binnen het bereik van de netbeheerder vallen.**

De ontwikkeling van de groene-waterstofsector, de aanleg van warmtenetwerken en het transport van CO₂ uit industriële processen zijn stuk voor stuk mogelijkheden voor verschillende soorten gebruikers, met name in de industrie, om hun koolstofvoetafdruk op middellange of lange termijn aanzienlijk te verminderen.

Op dit moment heeft ORES geen concrete strategie voor deze activiteiten. Onze teams blijven echter beschikbaar om samen te werken met de belangrijkste spelers die betrokken zijn bij het opzetten van deze sectoren, zoals de beheerder van het gastransportnet Fluxys in het geval van waterstof.

ORES neemt ook deel aan een aantal denktanks met academici, innovatieve start-ups en specialisten uit de energiesector. Het doel is om de technologische mogelijkheden die zich voordoen te beoordelen en ze onder reële omstandigheden te testen door middel van proefprojecten op de distributienetten. Zo kunnen we hun effectiviteit en toepasbaarheid op grote schaal beoordelen, evenals hun belang voor de gemeenschap.

EEN AMBITIEUZE STRATEGIE DIE ONGEKENDE MIDDELEN VEREIST

De strategie van ORES steunt op een grote ambitie: deel uitmaken van de energietransitie in het Waalse Gewest, deze fundamentele verandering in onze samenleving mogelijk maken en haar klanten bijstaan om de complexe uitdagingen aan te gaan die deze transitie met zich meebrengt.



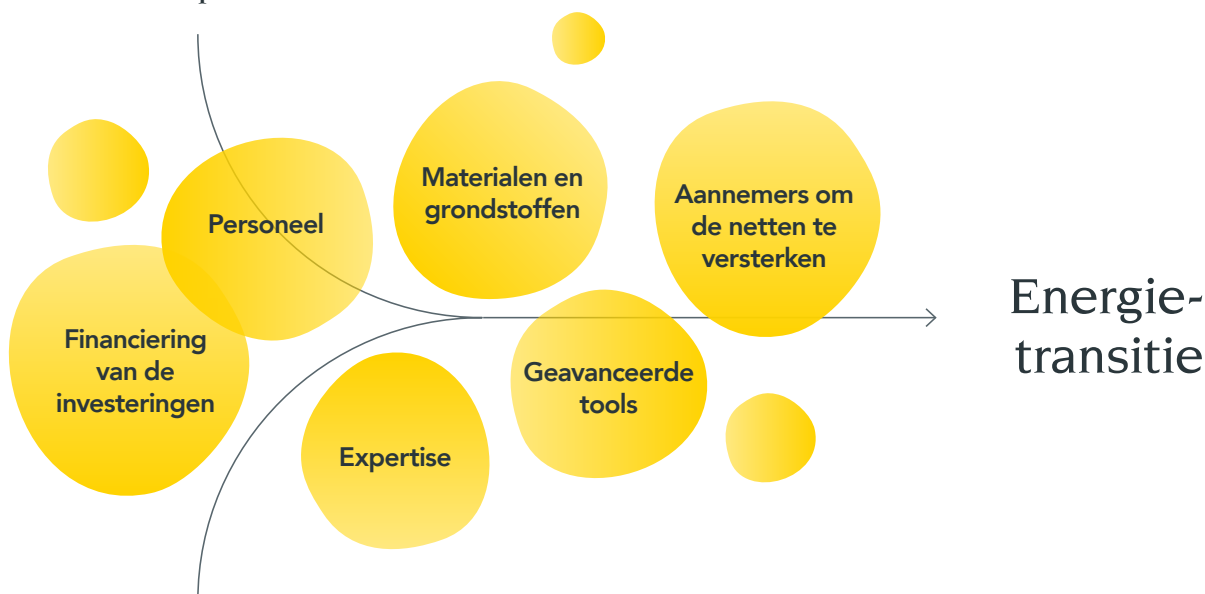
Om haar nieuwe strategische plan te ondersteunen en uit te voeren, heeft ORES een **industrieel plan 2024-2038 opgesteld. Hierin bepaalt en becijfert de onderneming de investeringen die moeten worden gedaan** in het net, in human resources en in IT-oplossingen om de uitdagingen van de energietransitie ten volle aan te gaan en de doelstellingen te bereiken die wereldwijd en regionaal nodig zijn om klimaatverandering tegen te gaan.

Met andere woorden: ORES wil massaal en slim investeren in het Waalse Gewest om de versnelling van de energietransitie te begeleiden en een kwalitatief hoogstaande energiebevoorrading en dienstverlening te garanderen in een omgeving die steeds complexer en uitdagender wordt. De laatste jaren is ORES grondig veranderd en gemoderniseerd. De onderneming heeft veel energie besteed aan het inschatten van de gevolgen van de energietransitie. Ze heeft geanalyseerd wat er van een distributienetbeheerder en een openbare-dienstverlener wordt verwacht in een context van versnelde energietransitie en na de grote gezondheids- en energieprijscrisissen die we hebben meegemaakt.

ORES is nu **klaar en vastbesloten om, op basis van de kennis en ervaringen die de onderneming de afgelopen jaren heeft opgedaan, de investeringen te doen die het Waalse Gewest, zijn burgers en bedrijven van de onderneming verwachten.**

ORES is voor het uitwerken van dit industrieel plan uitgegaan van de doelstellingen van de Waalse regering om de samenleving koolstofvrij te maken. De onderneming heeft onderzocht wat dit betekent aan technologische en gedragsaanpassingen met betrekking tot het distributienet. De lijst is lang: massaal ontplooiën van hernieuwbare productiecapaciteit zoals wind- en zonne-energie; de opkomst van elektrische voertuigen en de behoefte aan oplaadcapaciteit die ermee samenhangt; nieuwe manieren om ons te verwarmen, zoals warmtepompen en warmtenetten; de noodzaak om productie- en verbruiksperiodes van elektriciteit beter op elkaar af te stemmen door middel van nieuwe, flexibele en toegankelijke oplossingen; de elektrificatie van industriële processen; het injecteren van biomethaan in onze aardgasnetten; de invoering van energiedelen en energiegemeenschappen, enz.

Industrieel plan 2024-2038



Strategisch plan

Zowel het industrieel plan als het strategisch plan dienen als kompas voor ORES, als ultieme ambitie om een essentieel en positief radertje te zijn in de energietransitie van het Waalse Gewest. Om dit complexe langetermijnproject te doen slagen zijn **middelen van een ongekende omvang nodig**: financiering van de investeringen, personeel, materialen en grondstoffen, aannemers om de netten te versterken, enz. Er zijn ook expertise en geavanceerde tools nodig om data optimaal te benutten, de netwerkcapaciteit te optimaliseren en nieuwe marktmodellen te ondersteunen.

Nu onze samenlevingen een zware economische en gezondheids crisis doormaken, heerst er tussen alle landen van de wereld een intense concurrentiestrijd om over de grondstoffen en middelen te beschikken die nodig zijn voor de energietransitie.

ORES zal vindingrijk en efficiënt moeten zijn, collectief moeten optreden en partnerschappen aangaan om de middelen te verkrijgen en veilig te stellen die nodig zijn om haar industrieel plan uit te voeren. De snelheid waarmee dit plan wordt uitgevoerd, zal rekening moeten houden met de beschikbare middelen, de beslissingen van de regelgevende instanties over tarieven en de veranderingen in het wettelijk en regelgevend kader dat van toepassing is op ORES.



Deze onzekerheden kunnen zowel kansen als beperkingen opleveren. ORES reageert erop met een dubbele doelstelling, een dubbele verantwoordelijkheid. Om te beginnen **wil de onderneming alles in het werk stellen om dit ambitieus industrieel plan** in alle omstandigheden uit te voeren en moed en creativiteit te tonen bij het overwinnen van de moeilijkheden die zich ongetwijfeld zullen voordoen. Verder **zal de onderneming regelmatig en volledig transparant alle stakeholders op de hoogte houden van de vorderingen van dit plan** en daarbij de nadruk leggen op de doelstellingen die ORES heeft bereikt, maar ook op de achterstand en eventuele moeilijkheden die de onderneming ondervindt. Ze zal dit doen om transparant te zijn, maar ook om samen oplossingen te zoeken om deze obstakels te overwinnen, in het belang van de energietransitie en de gemeenschap.

De energietransitie is immers een collectieve uitdaging waar alle drijvende krachten in het Waalse Gewest bij betrokken zijn en die ORES niet alleen aankan. We ondervinden nu al moeilijkheden bij het aantrekken van het talent dat we nodig hebben om ons industrieel plan tot een goed einde te brengen en bij het vinden van lesgevers om de kennis en expertise van onze werknemers bij te werken. Het

wordt steeds moeilijker om via openbare aanbestedingen samen te werken met de aannemers die we nodig hebben om onze ambities waar te maken en de apparatuur te vinden die we op het net moeten installeren. We krijgen niet altijd de gewenste hoeveelheden of prijzen, zelfs niet als we onze krachten bundelen met alle Belgische distributienetbeheerders. Bovendien is het regelgevend kader soms erg onstabiel, waardoor we genooddakt zijn bepaalde projecten terug te draaien of, omgekeerd, complexe mechanismen te snel uit te rollen. En dit kan soms leiden tot onbegrip of frustraties bij onze klanten of marktspelers.

Er staat te veel op het spel om ons te laten ontmoedigen door deze beperkingen en moeilijkheden. Maar we kunnen ze ook niet negeren of verzwijgen. De kwaliteit van de samenwerking tussen alle spelers die betrokken zijn bij de energietransitie, in de eerste plaats de politieke overheden en de Waalse energieregulator, moet in verhouding staan tot wat er op het spel staat. Luisteren, transparantie, vertrouwen, wederzijdse steun, een duidelijk kader en gedeelde doelstellingen zijn nodig als we de energietransitie, die minstens even stimulerend als complex is, succesvol willen uitvoeren.

www.ores.be

Klantenservice	078 15 78 01
Storingsdienst	078 78 78 00
Gasgeur	0800 87 087

ORES Assets

Intercommunale coöperatieve vereniging

Avenue Jean Mermoz, 14
6041 Gosselies
BTW BE 0543.696.579
RPR Charleroi

