

## Inhoud

A.	REGISTREREN EN INLOGGEN .....	4
	Hoe kan ik mij registreren op het klantenportaal? .....	4
	Waar vind ik het klantenportaal? .....	5
	Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik doen? .....	6
B.	LANDINGSPAGINA .....	7
C.	INSTELLINGEN - GEBRUIKERSBEHEER (ENKEL VOOR ADMIN) .....	9
	Hoe kan ik een nieuwe medewerker toevoegen? .....	9
	Hoe kan ik de toegangsrechten van een gebruiker aanpassen? .....	10
	Hoe kan ik een medewerker blokkeren? .....	12
	Hoe kan ik een medewerker verwijderen? .....	14
D.	INSTELLINGEN - GEBRUIKERSBEHEER (ENKEL INTERN VEB) .....	16
	Hoe kan ik een nieuwe gebruiker toevoegen? .....	16
	Hoe kan ik klantgegevens raadplegen? .....	18
	Hoe kan ik klantentakken toevoegen aan mijn eigen gebruikersaccount? .....	19
	Hoe kan ik een andere gebruiker imiteren? .....	21
	Hoe kan ik stoppen met het imiteren van een andere gebruiker? .....	22
	Hoe kan ik de toegangsrechten van een gebruiker aanpassen? .....	23
	Waarom kan de gebruiker niet inloggen (checklist)? .....	25
E.	FACTUREN .....	27
	Waar vind ik de facturen? .....	27
1.	Overzicht van facturen .....	29
	Welke informatie staat in het overzicht van de facturen? .....	29
	Hoe kan ik het overzicht van de facturen downloaden? .....	31
	Hoe zoek ik een factuur? .....	32
	Kunnen facturen opgezocht worden op basis van meternummer? .....	34
	Waarom kan ik niet alle facturen zien? .....	35
	Hoe kan ik de factuur downloaden? .....	36
2.	Inhoud van de factuur .....	37
	Waaruit bestaat de energiefactuur? .....	37
3.	Factuurdetailrapport .....	40
	Hoe kan ik het factuurdetailrapport downloaden? .....	41
	Factuurdetailrapport – Verklarende woordenlijst .....	42

4.	E-invoicing .....	44
	Wat is e-invoicing? .....	44
	Hoe kan ik omschakelen naar e-invoicing? .....	44
	Welke gegevens stuurt het VEB mee via de XML? .....	45
	Wordt er ook een PDF-versie van de factuur meegestuurd met de XML? .....	46
F.	AANSLUITINGEN & VERBRUIK .....	47
1.	Aansluitingen .....	47
	Waar vind ik de aansluitingen? .....	47
	Welke informatie staat in het overzicht van de aansluitingen? .....	48
	Hoe kan ik de aansluitingsgegevens downloaden? .....	50
	Overzicht aansluitingen – Verklarende woordenlijst .....	51
	Hoe zoek ik een specifieke aansluiting? .....	53
	Vanaf wanneer staan de verbruiksgegevens online? .....	55
2.	Verbruiksgegevens .....	56
	Waar vind ik het verbruik? .....	56
	Hoe kan ik de verbruiksgegevens downloaden? .....	57
	Hoe kan ik de verbruiksgrafiek raadplegen? .....	58
G.	BUDGETRAMING .....	60
	Hoe kan ik de budgetraming downloaden? .....	60
	Waarom kan ik de budgetraming niet downloaden? .....	61
	Op basis van welke energieprijzen wordt de budgetraming berekend? .....	61
	Op basis van welk verbruik wordt de budgetraming berekend? .....	61
	Houdt de budgetraming rekening met mijn clicktarief (enkel voor klanten met een clickstrategie)? .....	61
	Ik ben recent klant geworden bij het VEB. Kan ik de budgetraming raadplegen? .....	62
	Houdt de budgetraming rekening met injectie? .....	62
	Houdt de budgetraming rekening met aansluitingen van het type “bidirectional”? .....	62
	Houdt de budgetraming rekening met het sociaal tarief? .....	62
	Wat is het verschil tussen de budgetraming van het huidige jaar en het komende jaar? .....	62
	Hoe vaak wordt de budgetraming bijgewerkt? .....	63
	Kan ik de budgetraming per aansluiting aanvragen? .....	63
	Hoe is de budgetraming gelinkt met de facturen? .....	64
	Waarom vertoont de budgetraming geen gegevens? .....	64
H.	MARKTPRIJZEN .....	65

Welke informatie staat in het gedeelte “Spot Market”?	65
Welke informatie staat in het gedeelte “Forward Market”?	65
In welke eenheid staan de energieprijzen aangeduid?	65
Hoe staat het onderdeel “Marktprijzen” in verhouding met de factuur?	66
I. CLICK TRANSACTIES	67
Welke informatie staat in het gedeelte “Click transacties”?	67
J. TARIEFKAART	68
Waar kan ik de tariefkaart raadplegen?	68
K. VERZOEKEN	69
Ik heb een vraag voor het VEB, waar kan ik terecht?	69
1. Een aansluiting toevoegen	71
Hoe kan ik een leveringspunt vanuit een andere leverancier overbrengen naar het VEB?	71
Hoe kan ik een leveringspunt overnemen van een andere eigenaar/bewoner?	74
Hoe kan ik een nieuwe meter (nieuwbouw) openen?	77
Hoe kan ik een verzegelde meter heropenen?	80
2. Een aansluiting verplaatsen	83
Ik wil een aansluiting verplaatsen binnen de boomstructuur, wat moet ik doen?	83
3. Een aansluiting verwijderen	85
Hoe kan ik een leveringspunt vanuit het VEB overbrengen naar een andere leverancier?	85
Hoe kan ik een leveringspunt overdragen naar een andere eigenaar/bewoner?	87
Hoe kan ik een meter uit dienst laten nemen (verzegeling)?	90
4. Energieovernamedocument	92
Waar vind ik het energieovernamedocument?	92
Waarvoor dient het energieovernamedocument?	93
Waar moeten we rekening mee houden bij leegstand?	94
5. Factuurreferenties wijzigen	95
Hoe kan ik de factuurreferenties aanpassen?	95
Hoe kan ik de factuurreferenties en/of inkoopordernummers (PO-nummers) in bulk laten aanpassen?	98
6. Niet-zakelijk verbruik aanvragen	100
Hoe kan ik niet-zakelijk verbruik aanvragen?	100
Waarom staat de aansluiting niet in de lijst?	102



## A. REGISTREREN EN INLOGGEN

### Hoe kan ik mij registreren op het klantenportaal?

U kan een account aanvragen via [Klik hier om een account aan te vragen](#) op het inlogscherm.


De administrator van uw organisatie kan ook een account voor u aanmaken via “Instellingen – Gebruikersbeheer”. Wanneer zij een account op uw naam en e-mailadres aanmaken, ontvangt u een e-mail met een link waarmee u uw account kan finaliseren en een wachtwoord kan kiezen.

# AANMELDEN OM TE BEGINNEN

# CONNECTEZ-VOUS POUR COMMENCER

E-mail

Wachtwoord / Mot de passe

 LOGIN / SE CONNECTER

Nog geen account? / Vous n'avez pas de compte ?

**KLIK HIER OM EEN ACCOUNT AAN TE VRAGEN. / CLIQUEZ ICI POUR DEMANDER UN COMPTE.**

WACHTWOORD VERGETEN? / OUBLIÉ VOTRE MOT DE PASSE ?



### Waar vind ik het klantenportaal?

U kan het klantenportaal bereiken via de volgende link: <https://leveringen.veb.be/> of door te klikken op de onderstaande afbeelding.



The image shows a screenshot of the VEB login page. On the left, there is a white background with the VEB logo at the top. Below the logo, the text reads: "AANMELDEN OM TE BEGINNEN" and "CONNECTEZ-VOUS POUR COMMENCER". There are two input fields: one for "E-mail" containing "bart.deridder@veb.be" and one for "Wachtwoord / Mot de passe" with masked characters. A blue button labeled "LOGIN / SE CONNECTER" is below the password field. At the bottom, there is a link: "Nog geen account? / Vous n'avez pas de compte ?" and "KLIK HIER OM EEN ACCOUNT AAN TE VRAGEN. / CLIQUEZ ICI POUR DEMANDER UN COMPTE." On the right side of the screenshot, there is a large image of a lightbulb with a small green plant growing inside it, set against a bright, sunny background.


### Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik doen?

U kan een nieuw wachtwoord aanvragen via [Wachtwoord vergeten](#) op het inlogscherm. Vul het e-mailadres in en wij sturen u een e-mail met een link waarmee u een nieuw wachtwoord kan instellen.

## AANMELDEN OM TE BEGINNEN CONNECTEZ-VOUS POUR COMMENCER

E-mail

Wachtwoord / Mot de passe

 LOGIN / SE CONNECTER

---

Nog geen account? / Vous n'avez pas de compte ?

KLIK HIER OM EEN ACCOUNT AAN TE VRAGEN. / CLIQUEZ ICI POUR DEMANDER UN COMPTE.

**WACHTWOORD VERGETEN? / OUBLIÉ VOTRE MOT DE PASSE ?**



## B. LANDINGSPAGINA

The screenshot shows the VEB landing page with the following elements highlighted by numbered callouts:

- 1.** AANSLUITINGEN & VERBRUIK
- 2.** FACTUREN
- 3.** VERZOEKEN
- 4.** INSTELLINGEN
- 5.** DOWNLOADS
- 6.** 2 Actieve aansluitingen
- 7.** 0 Lopende verzoeken
- 8.** € -1.735,64 Openstaande facturen
- 9.** € 109,98 Vervallen facturen
- 10.** FACTUREN EN BETAALSTATUS
- 11.** FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN
- 12.** CONTACTEER ONS
- 13.** FAQ
- 14.** VERBRUIK CONSULTEREN
- 15.** AANSLUITING TOEVOEGEN
- 16.** AANSLUITING STOPZETTEN
- 17.** BUDGETRAMING UITVOEREN
- 18.** TARIEFKAART
- 19.** NIEUWS

**E-INVOICING: OMSCHAKELING NAAR PEPPOL BIS 3**  
WOENSDAG 31 MAART 2021

1. [Aansluitingen en verbruiksgegevens](#)
2. [Facturen](#)
3. [Verzoeken](#)
4. [Instellingen - gebruikersbeheer \(enkel voor admin\)](#)
5. Uw downloads
6. Totaal aantal actieve aansluitingen
7. Totaal aantal lopende verzoeken
8. Totaal openstaand bedrag van de afgelopen 12 maanden
9. Totaal vervallen bedrag van de afgelopen 12 maanden
10. [Raadpleeg het overzicht van de facturen](#)
11. [Wijzig de factuurreferenties](#)
12. [Raadpleeg de pagina "Verzoeken"](#)
13. Raadpleeg de handleiding van het klantenportaal
14. [Consulteet het verbruik](#)
15. [Voeg een aansluiting toe](#)
16. [Verwijder een aansluiting](#)
17. [Raadpleeg de budgetraming](#)
18. [Raadpleeg de tariefkaart](#)



## C. INSTELLINGEN - GEBRUIKERSBEHEER (ENKEL VOOR ADMIN)

### Hoe kan ik een nieuwe medewerker toevoegen?

U kan nieuwe medewerkers toevoegen via de knop **Instellingen/Gebruikersbeheer**. Nadat u een nieuwe gebruiker hebt aangemaakt, ontvangt de betreffende medewerker een e-mail met een link waarmee hij of zij de account kan finaliseren en een wachtwoord kiezen.

The screenshot displays the VEB user management interface. At the top, a navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. The 'INSTELLINGEN' menu is highlighted with a green box. Below it, a '+ TOEVOEGEN' button is also highlighted with a green box. A modal window titled 'VOEG EEN GEBRUIKER TOE' is open, showing the following fields:

- Voornaam \***: Jan
- Achternaam \***: Met de Pet
- Taal \***: Nederlands
- Telefoonnummer \***: 0000
- E-mail \***: jan.met.de.pet@veb.be
- Takken \***:
  - VLAAMS ENERGIEBEDRIJF
  - TEMPORARY 5425035480019
  - TEMPORARY 5425035480026
  - VEB 2020
  - VEB 2021
  - VEB-MS

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'OPSLAAN' (highlighted with a green box) and 'KANNULLEER'.

## Hoe kan ik de toegangsrechten van een gebruiker aanpassen?

Nadat u een nieuwe gebruiker hebt aangemaakt, wordt deze standaard ingesteld als "User". Indien gewenst kan u de toegangsrechten aanpassen. U kan één van de volgende rollen toekennen:

- **Admin:** de admin heeft toegang tot alle menu's van het klantenportaal (facturen, verbruiken en verzoeken), kan exporten downloaden, acties uitvoeren (bvb: aansluitingen toevoegen) en heeft toegang tot het gebruikersbeheer.
- **User:** de user heeft toegang tot alle menu's van het klantenportaal (facturen, verbruiken en verzoeken), kan exporten downloaden en acties uitvoeren (bvb: aansluitingen toevoegen). De user heeft geen toegang tot het gebruikersbeheer.
- **Reader:** de reader kan het klantenportaal consulteren, maar geen acties uitvoeren, uitgezonderd het stellen van een vraag aan het VEB.

### Stappenplan

#### 1. Open de account van de aangemaakte gebruiker

Instellingen / Gebruikers

SELECTEER ALLES WIS SELECTIE EXPORTEER... Datum aangemaakt

GEBRUIKERS

10 20 50 items per pagina

	Voornaam	Naam
<input type="checkbox"/>	Jan	Met de Pet

#### 2. Wijzig de rechten

TOEGANGSRECHTEN

Admin	
User	
Reader	<input checked="" type="checkbox"/>



### 3. Klik op “opslaan”



The screenshot shows the user settings interface for 'jan.met.de.pet@veb.be'. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. Below this is a secondary bar with 'OPSLAAN' (highlighted with a green box), 'ONGEDAAN MAKEN', 'VERWIJDEREN', and 'GEBRUIKER IMITEREN'. The main content area is titled 'ALGEMENE INFORMATIE' and contains a profile picture with the initials 'JA', a 'Voornaam' field with the value 'Jan', and an 'Achternaam' field with the value 'Met de Pet'.

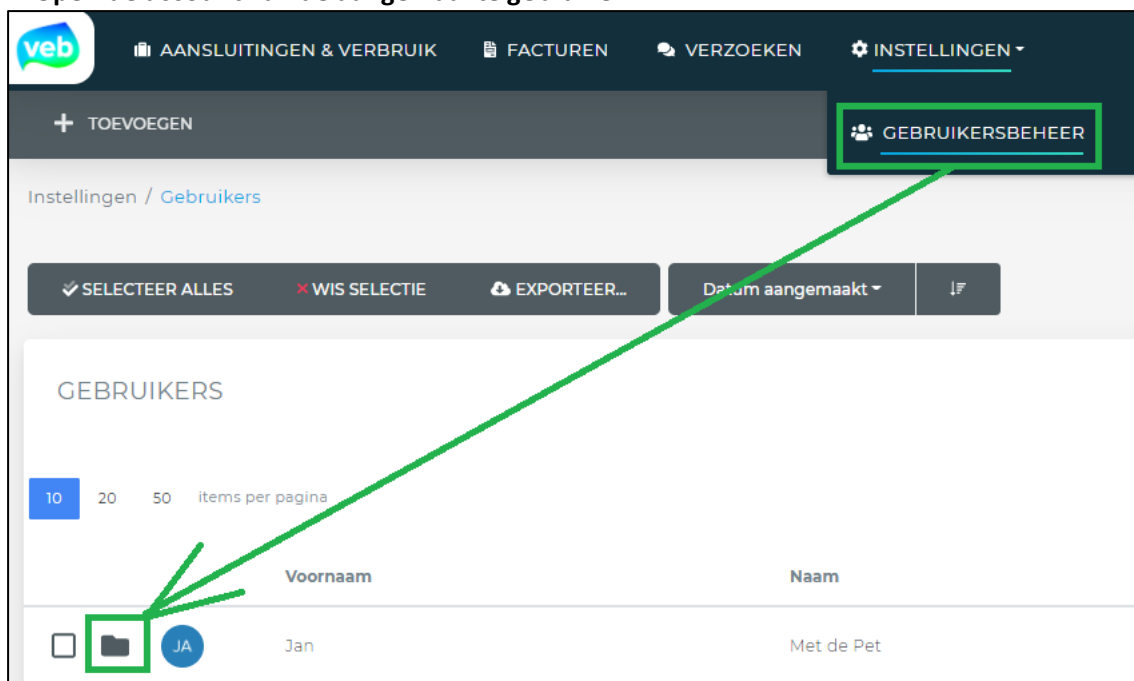


## Hoe kan ik een medewerker blokkeren?



Op de pagina **Instellingen/Gebruikersbeheer** (voorbehouden aan de beheerder van uw organisatie) kan u de verschillende gebruikers en hun rechten raadplegen en wijzigen. Hier kan u onder andere ook medewerkers blokkeren. Als een account geblokkeerd wordt, is het niet langer mogelijk met dit e-mailadres aan te loggen op het klantenportaal. De gebruiker ziet een foutmelding bij het inloggen.

### Stappenplan

#### 1. Open de account van de aangemaakte gebruiker



The screenshot shows the VEB user management interface. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. The 'GEBRUIKERSBEHEER' option is highlighted in the 'INSTELLINGEN' dropdown menu. Below the navigation bar, there are options to 'TOEVOEGEN', 'SELECTEER ALLES', 'WIS SELECTIE', 'EXPORTEER...', and 'Datum aangemaakt'. The main content area is titled 'GEBRUIKERS' and shows a table of users. The first user is 'Jan' with a status of 'Met de Pet'. A green box highlights the folder icon next to 'Jan', and a green arrow points from the 'GEBRUIKERSBEHEER' menu item to this folder icon.

	Voornaam	Naam
<input type="checkbox"/>  	Jan	Met de Pet

## 2. Vink het vakje “Geblokkeerd aan”

Voornaam *	Achternaam *	Taal *
Jan	Met de Pet	Nederlands
Volledige naam		
jan.met.de.pet@veb.be		
Contactpersonen binnen de organisatie (Admin) (max.10)		
Bart De Ridder		
E-mail *	Telefoonnummer *	Geblokkeerd
jan.met.de.pet@veb.be	0000	<input checked="" type="checkbox"/>
Laatste login		Email geverifieerd
N/A		<input type="checkbox"/>

## 3. Klik op “opslaan”

AANSLUITINGEN & VERBRUIK FACTUREN VERZOEKEN INSTELLINGEN

OPSLAAN ONGEDAAN MAKEN VERWIJDEREN GEBRUIKER IMITEREN

Instellingen / Gebruikers / jan.met.de.pet@veb.be

### ALGEMENE INFORMATIE

	Voornaam *	Achternaam *
	Jan	Met de Pet



## Hoe kan ik een medewerker verwijderen?

Op de pagina **Instellingen/Gebruikersbeheer** (voorbehouden aan de beheerder van uw organisatie) kan u de verschillende gebruikers en hun rechten raadplegen en wijzigen. Hier kan u onder andere ook medewerkers verwijderen. Accounts die verwijderd werden, verwijderen permanent uit het systeem.

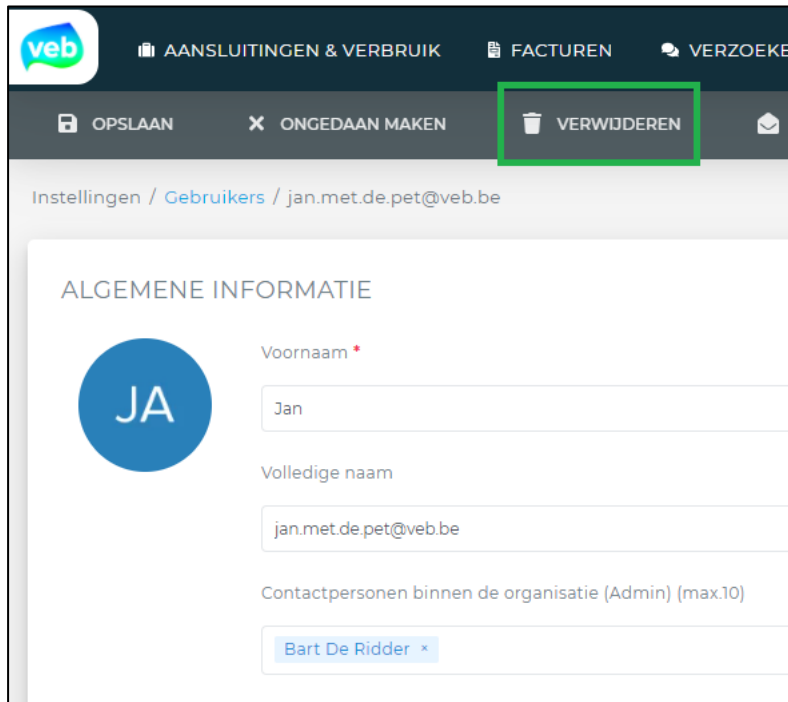
### Stappenplan

#### 1. Open de account van de aangemaakte gebruiker

The screenshot displays the 'Instellingen / Gebruikers' page. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. The 'GEBRUIKERSBEHEER' menu item is highlighted with a green box. Below the navigation bar, there are buttons for 'SELECTEER ALLES', 'WIS SELECTIE', 'EXPORTEER...', and a 'Datum aangemaakt' dropdown. The main content area is titled 'GEBRUIKERS' and shows a table with columns for 'Voornaam' and 'Naam'. The table has a '10' items per page indicator and a 'JA' status button. A green box highlights the folder icon in the first row of the table, and a green arrow points from the 'GEBRUIKERSBEHEER' menu item to this icon.

	Voornaam	Naam
<input type="checkbox"/>	Jan	Met de Pet

## 2. Klik op verwijderen en vervolgens op "JA"



The screenshot shows the veb user management interface. At the top, there is a navigation bar with the veb logo and menu items: AANSLUITINGEN & VERBRUIK, FACTUREN, and VERZOEKEN. Below this is a secondary bar with buttons: OPSLAAN, ONGEDAAN MAKEN, VERWIJDEREN (highlighted with a green box), and an envelope icon. The main content area shows the user profile for 'jan.met.de.pet@veb.be' under the heading 'ALGEMENE INFORMATIE'. The profile includes a circular avatar with 'JA' and several input fields: 'Voornaam' (filled with 'Jan'), 'Volledige naam' (filled with 'jan.met.de.pet@veb.be'), and 'Contactpersonen binnen de organisatie (Admin) (max.10)' (filled with 'Bart De Ridder').

## D. INSTELLINGEN - GEBRUIKERSBEHEER (ENKEL INTERN VEB)

Hoe kan ik een nieuwe gebruiker toevoegen?

**STAP 1:** Klik op **Instellingen – Gebruikersbeheer**

**STAP 2:** Klik op **Toevoegen**

**STAP 3:** Kopieer en plak het e-mailadres in het veld “Voornaam”.

**STAP 4:** Kopieer en plak het e-mailadres vanuit het veld “Voornaam” naar het veld “E-mail”. De reden waarom we dit doen, is dat het klantenportaal soms onzichtbare tekens of spaties toevoegt. Via deze tussenstap voorkom je dat probleem.

**STAP 5:** Pas het veld “Voornaam” aan en vul de overige verplichte velden in. Ken je het telefoonnummer niet, vul dan 0000 in.

**STAP 6:** Klik op **Opslaan**. Er wordt vervolgens automatisch een activatiemail verzonden naar de gebruiker!

**STAP 7:** Klik op de zwarte envelop links van de gebruiker die je hebt aangemaakt. Hiermee open je de account van de nieuwe gebruiker.

The screenshot shows the VEB user management interface. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', 'INFOFLASH', and 'INSTELLINGEN'. The 'INSTELLINGEN' menu is expanded, showing 'GEBRUIKERSBEHEER' selected. A '+ TOEVOEGEN' button is highlighted in the top left. The main content area is titled 'VOEG EEN GEBRUIKER TOE' and contains a form with the following fields: 'Voornaam' (filled with 'ivo.carlens@heers.be'), 'Achternaam' (filled with 'Carlens'), 'Taal' (set to 'Nederlands'), and 'Telefoonnummer' (filled with '0000'). The 'E-mail' field is also filled with 'ivo.carlens@heers.be'. Below the form are 'OPSLAAN' and 'ANNULEER' buttons. On the left, a 'GEBRUIKERS' list shows the newly added user 'ivo carlens' with a black envelope icon highlighted. The bottom navigation bar shows 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', 'INFOFLASH', and 'INSTELLINGEN'.



**STAP 8:** Stel de “Toegangsrechten” in op Admin, User of Reader. Bij twijfel laat je de rechten staan op User.

**STAP 9:** Klik op “Toegang tot takken aanpassen” en selecteer de tak(ken) waartoe de gebruiker toegang nodig heeft. In principe geef je enkel de takken waar de klant specifiek naar vraagt. Als je een tak selecteert voor toegang, dan geeft het klantenportaal automatisch ook toegang tot alle ondertakken.

**STAP 10:** Klik op Opslaan.



## Hoe kan ik klantgegevens raadplegen?

Er zijn twee manieren om klantgegevens te raadplegen:

1. [Klantentakken toevoegen aan je eigen gebruikersaccount](#)
2. [Een andere gebruiker imiteren](#)

## Hoe kan ik klantentakken toevoegen aan mijn eigen gebruikersaccount?

**STAP 1:** Zoek je eigen account via “Instellingen – Gebruikersbeheer”. Gebruik de blauwe filter om je eigen account te zoeken.

**STAP 2:** Klik op de zwarte envelop links van je account.

The screenshot shows the VEB user management interface. At the top, there is a navigation bar with options: AANSLUITINGEN & VERBRUIK, FACTUREN, VERZOEKEN, INFOFLASH, INSTELLINGEN (highlighted), DOWNLOADS, and BART.DERIDDER@VEB.BE. The 'INSTELLINGEN' dropdown menu is open, showing 'GEBRUIKERSBEHEER' (highlighted), BERICHTEN, WAARSCHUWINGEN, and CONTRACTEN. Below the navigation bar, there is a search filter for 'GEBRUIKERS' with a blue arrow icon. The main content area displays a table of users with columns for Voornaam, Naam, and Telefoonnummer. The first user is 'Bert De Ridder' with phone number '00000'. A red box highlights the black envelope icon next to the user's name. To the right of the table, there is a form for editing the user's profile, including fields for E-mail (bart.deridder), Voornaam, and Achternaam. A red box highlights the 'Klanttakken toevoegen/verwijderen' button in the form. At the bottom of the form, there are buttons for 'TOEPASSEN' and 'VERWIJDEREN'.

**STAP 3:** Klik op “Toegang tot takken aanpassen” en selecteer de tak(ken) waartoe je toegang nodig hebt. Als je een tak selecteert voor toegang, dan geeft het klantenportaal automatisch ook toegang tot alle ondertakken.

**STAP 4:** Klik op Opslaan.

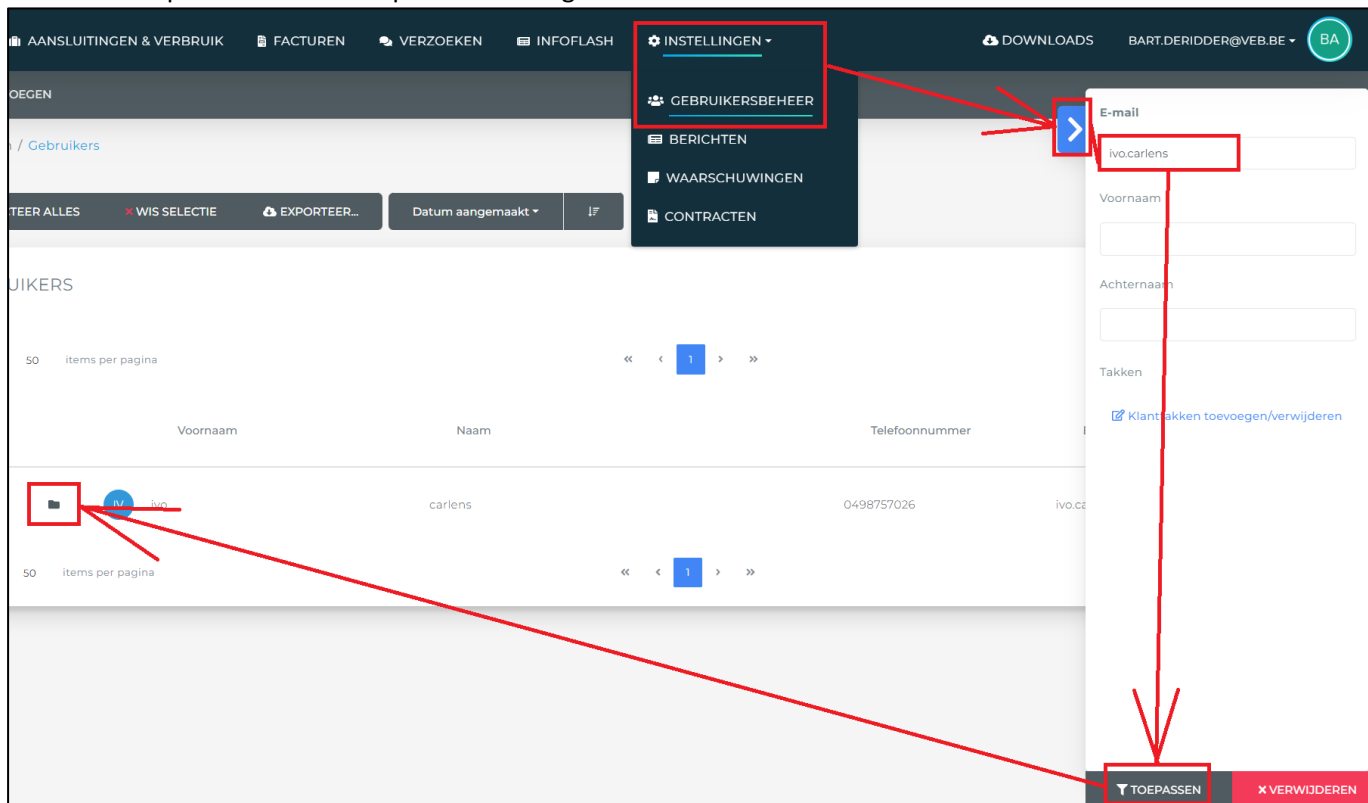
The screenshot shows the VEB user settings page for 'ivo.carlens@heers.be'. The 'ALGEMENE INFORMATIE' section is visible, with a search bar for 'SELECTEER TAKKEN' containing 'gemeente heerd'. A list of tasks is shown, with 'GEMEENTE HEERS' selected and highlighted by a red box. A red arrow points from the 'Opslaan' button in the top navigation bar to the 'GEMEENTE HEERS' task. Another red arrow points from the 'OK' button in the dialog box to the 'Opslaan' button. A third red arrow points from the 'OK' button to the 'Toegang tot takken aanpassen' link in the 'TAKKEN' section on the right. The 'Toegang tot takken aanpassen' link is also highlighted by a red box.

## Hoe kan ik een andere gebruiker imiteren?

Door een andere gebruiker te imiteren, krijg je toegang tot dezelfde klantgegevens als deze gebruiker.

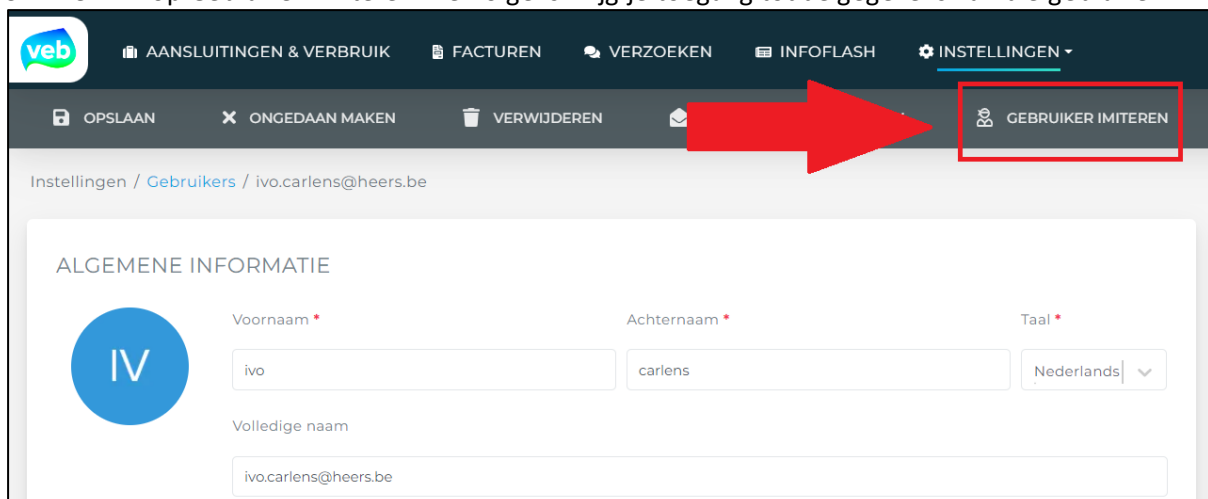
**STAP 1:** Zoek de gebruiker die je wilt imiteren via **Instellingen – Gebruikersbeheer**. Gebruik de blauwe filter om de gebruiker te zoeken.

**STAP 2:** Klik op de zwarte envelop links van de gebruikersaccount.



The screenshot shows the VEB user management interface. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', 'INFOFLASH', 'INSTELLINGEN', 'DOWNLOADS', and 'BART.DERIDDER@VEB.BE'. The 'INSTELLINGEN' menu is open, showing 'GEBRUIKERSBEHEER'. A search filter is applied. A table lists users, with one user 'ivo carlens' highlighted. A modal form for editing the user is open, showing the email 'ivo.carlens'. A red arrow points from the envelope icon in the table to the 'TOEPASSEN' button in the modal.

**STAP 3:** Klik op Gebruiker Imiteren. Vervolgens krijg je toegang tot de gegevens van die gebruiker.



The screenshot shows the VEB user profile page. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', 'INFOFLASH', 'INSTELLINGEN', 'OPSLAAN', 'ONGEDAAN MAKEN', 'VERWIJDEREN', and 'GEBRUIKER IMITEREN'. The 'GEBRUIKER IMITEREN' button is highlighted with a red box and a red arrow. The page shows the user's general information, including the name 'ivo carlens' and the email 'ivo.carlens@heers.be'.

## Hoe kan ik stoppen met het imiteren van een andere gebruiker?

**STAP 1:** Klik op het gebruikersicoon rechtsboven je scherm

**STAP 2:** Klik op **Afmelden als ...** Je wordt vervolgens teruggeschakeld naar je eigen account.



## Hoe kan ik de toegangsrechten van een gebruiker aanpassen?

**STAP 1:** Zoek de gebruiker waarvan je de rechten wilt wijzigen via **Instellingen – Gebruikersbeheer**. Gebruik de blauwe filter om de gebruiker te zoeken.

**STAP 2:** Klik op de zwarte envelop links van de gebruikersaccount.

The screenshot shows the VEB user management interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', 'INFOFLASH', 'INSTELLINGEN', 'DOWNLOADS', and 'BART.DERIDDER@VEB.BE'. The 'INSTELLINGEN' menu is open, showing options for 'GEBRUIKERSBEHEER', 'BERICHTEN', 'WAARSCHUWINGEN', and 'CONTRACTEN'. The 'GEBRUIKERSBEHEER' option is highlighted. Below this, there is a search bar with the text 'ivo.carlens' and a blue filter icon. The main content area shows a table of users with columns for 'Voornaam', 'Naam', and 'Telefoonnummer'. The first user is 'ivo.carlens' with phone number '0498757026'. A red box highlights the black envelope icon next to the user's name. To the right, there is a form for editing user details, including 'E-mail', 'Voornaam', 'Achternaam', and 'Takken'. At the bottom right of the table, there are two buttons: 'TOEPASSEN' and 'VERWIDDEREN'.

**STAP 3: Wijzig de rechten. Let op: klanten mogen geen SuperAdmin of InternalAdmin zijn!**

- **Admin:** de admin heeft toegang tot alle menu's van het klantenportaal (facturen, verbruiken en verzoeken), kan exporten downloaden, acties uitvoeren (bvb: aansluitingen toevoegen) en heeft toegang tot het gebruikersbeheer.
- **User:** de user heeft toegang tot alle menu's van het klantenportaal (facturen, verbruiken en verzoeken), kan exporten downloaden en acties uitvoeren (bvb: aansluitingen toevoegen). De user heeft geen toegang tot het gebruikersbeheer.
- **Reader:** de reader kan het klantenportaal consulteren, maar geen acties uitvoeren, uitgezonderd het stellen van een vraag aan het VEB.
- **EXTRA RECHTEN – Budgettraming aanmaken:** deze rechten geeft de gebruiker toegang tot de budgettraming in "Aansluitingen & verbruik".

The screenshot shows the 'Instellingen' (Settings) page for a user named 'ivo.carlens@heers.be'. The page is divided into two main sections: 'ALGEMENE INFORMATIE' (General Information) and 'TOEGANGSRECHTEN' (Access Rights). The 'ALGEMENE INFORMATIE' section contains fields for 'Voornaam' (First Name: ivo), 'Achternaam' (Last Name: carlens), 'Taal' (Language: Nederlands), 'Volledige naam' (Full Name: ivo.carlens@heers.be), 'Contactpersonen binnen de organisatie (Admin) (max.10)', 'E-mail' (ivo.carlens@heers.be), and 'Telefoonnummer' (0498757026). The 'TOEGANGSRECHTEN' section lists roles: SuperAdmin, InternalAdmin, Admin, User (checked), and Reader. Below this, the 'EXTRA RECHTEN' section shows 'Budgettraming aanmaken' (checked). A red box highlights the 'OPSLAAN' (Save) button in the top navigation bar, with a red arrow pointing to the 'User' role in the permissions list.



## Waarom kan de gebruiker niet inloggen (checklist)?

Wanneer klanten melden dat ze niet ingelogd geraken in het klantenportaal, dan ga je best de onderstaande checklist af:

- 1. Het wachtwoord is fout.** Mogelijk is de gebruiker zijn wachtwoord vergeten. Zoek in dat geval de account op en stuur een activatiemail. De gebruiker kan via de activatiemail een nieuw wachtwoord kiezen.
- 2. Heeft de gebruiker een account?** Controleer of de gebruiker met het opgegeven e-mailadres bestaat.
- 3. Welke browser wordt gebruikt?** Internet Explorer wordt niet ondersteund, andere browsers wel. Internet Explorer werd vervangen door Edge en wordt niet langer ondersteund door Microsoft.
- 4. Is de account geblokkeerd?** Indien de gebruiker meerdere keren heeft geprobeerd in te loggen met een verkeerd wachtwoord, dan blokkeert het klantenportaal de gebruiker tijdelijk uit veiligheidsoverwegingen.

Controleer in de gebruikersaccount of "Geblokkeerd" aangevinkt staat. Zo ja, dan kan je de gebruiker deblokkeren door dit vakje uit te vinken en op te slaan. De gebruiker kan dan opnieuw inloggen.

Voornaam *	Achternaam *	Taal *
Matthias	Bouckaert	Nederlands
Volledige naam		
mattias.bouckaert@terwende-espero.org		
Contactpersonen binnen de organisatie (Admin) (max.10)		
Search...		
E-mail *	Telefoonnummer *	Geblokkeerd
mattias.bouckaert@terwende-espero.org	0486 82 44 02	<input type="checkbox"/>
Laatste login		Email geverifieerd
N/A		<input type="checkbox"/>

**5. Is de gebruiker gekoppeld aan minstens 1 projectgroep?** Het portaal toont de gegevens van facturen en aansluitingen op basis van de projectgroep(en) waar de gebruiker toegang tot heeft. Als een gebruiker niet gekoppeld is aan minstens 1 projectgroep, dan kan het portaal geen gegevens ophalen en zal dus niks getoond worden.

**6. Bestaat de projectgroep waar de gebruiker aan gekoppeld is nog?** Het kan zijn dat een projectgroep waar een gebruiker oorspronkelijk aan gekoppeld werd, intussen niet meer bestaat, bv door een ombouw van de boomstructuur. In dat geval kan het portaal geen gegevens ophalen en zal dus niks getoond worden.



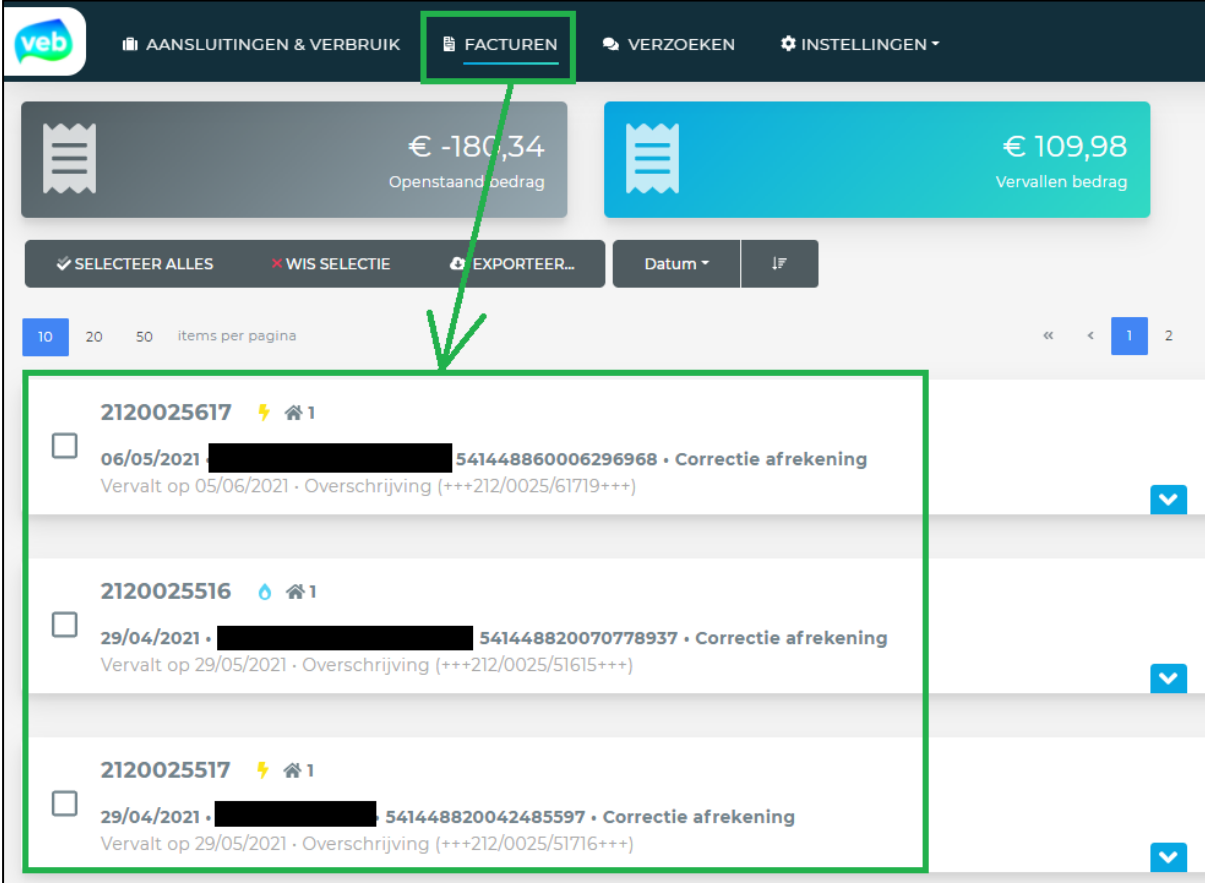
**7. Beveiligingsinstellingen bij klant zelf:** Indien bovenstaande checks allemaal doorlopen zijn, en de gebruiker nog steeds niet kan inloggen, dan ligt dit waarschijnlijk aan veiligheidsinstellingen van zijn bedrijf. Dit kan je te weten komen door de gebruiker te vragen om eens in te loggen op een andere locatie met een ander netwerk (bv bij hem/haar thuis). Lukt het daar wel, dan ligt het niet aan het portaal zelf maar aan de eigen instellingen en moet je doorverwijzen naar hun eigen IT afdeling.

## E. FACTUREN

### Waar vind ik de facturen?

U kan de facturen op twee manieren bereiken:

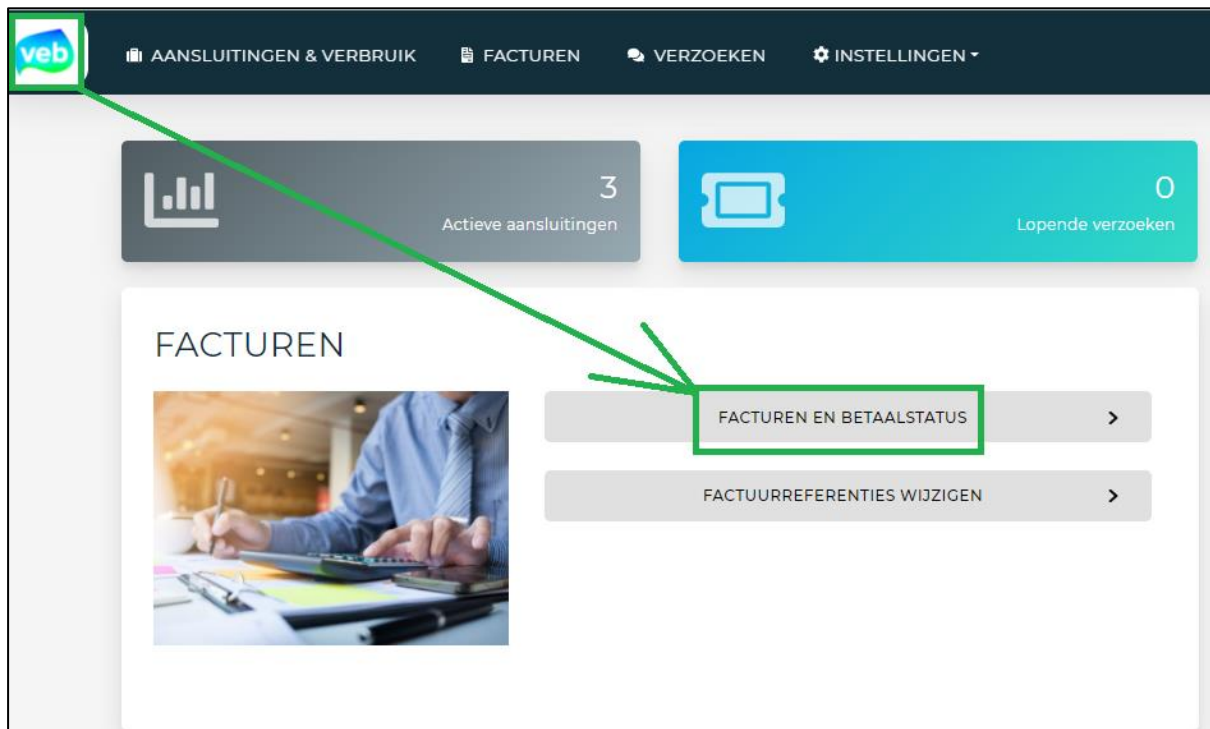
#### 1. Via de zwarte balk bovenaan



The screenshot shows the VEB web portal interface. At the top, there is a dark navigation bar with the VEB logo and several menu items: 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN' (highlighted with a green box), 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. Below the navigation bar, there are two summary cards: a grey one for 'Openstaand bedrag' (€ -180,34) and a blue one for 'Vervallen bedrag' (€ 109,98). Below these are filter and action buttons: 'SELECTEER ALLES', 'WIS SELECTIE', 'EXPORTEER...', 'Datum', and a search icon. A pagination bar shows '10 20 50 items per pagina' and page numbers '1 2'. The main content area displays a list of three invoices, each with a checkbox, a date, a meter number, and a description. The first invoice is for 06/05/2021, the second for 29/04/2021, and the third for 29/04/2021. All are 'Correctie afrekening' (billing correction) and 'Vervalt op' (due on) 05/06/2021, 29/05/2021, and 29/05/2021 respectively. Each invoice has a dropdown arrow on the right. A green box highlights the 'FACTUREN' menu and the list of invoices, with a green arrow pointing from the menu to the list.

Factuurnummer	Datum	Meternummer	omschrijving	Vervalt op
2120025617	06/05/2021	541448860006296968	Correctie afrekening	05/06/2021
2120025516	29/04/2021	541448820070778937	Correctie afrekening	29/05/2021
2120025517	29/04/2021	541448820042485597	Correctie afrekening	29/05/2021

## 2. Via de landingspagina





## 1. Overzicht van facturen

Welke informatie staat in het overzicht van de facturen?

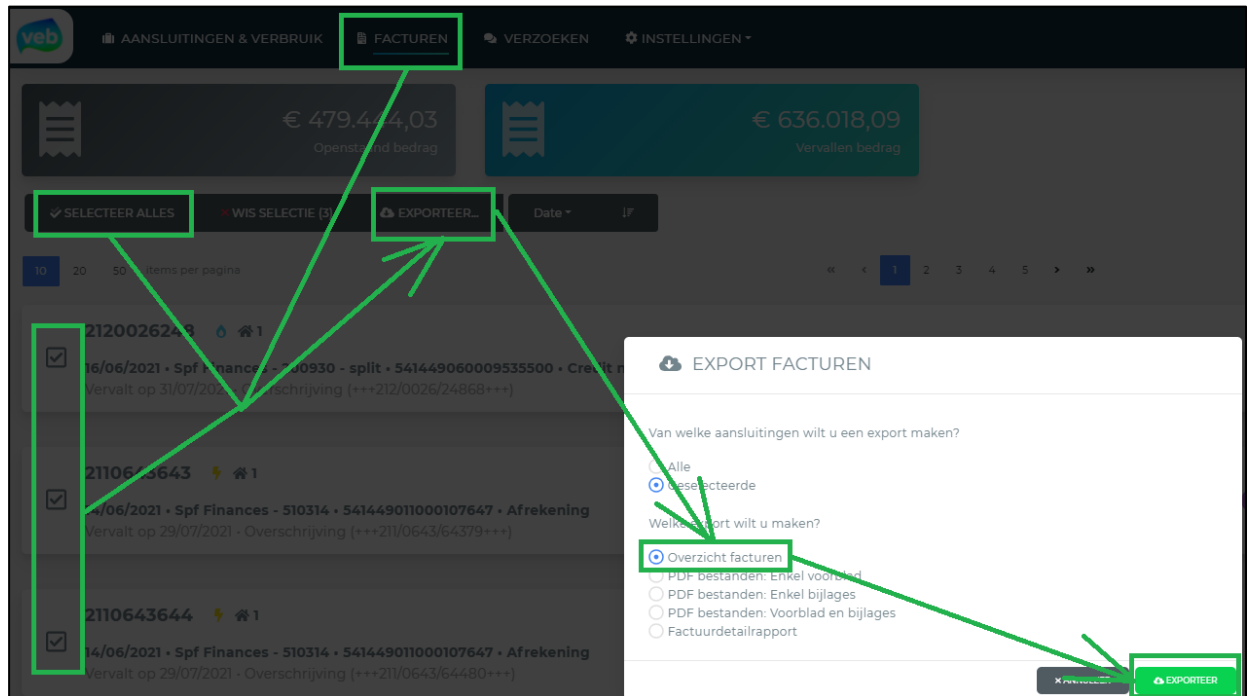
The screenshot shows the VEB online portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'veb' logo, 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. On the right, there is a 'DOWNLOADS' button with a red notification badge and a user profile icon 'BA'. Below the navigation bar, there are two summary cards: a grey one for 'Openstaand bedrag' (€ -1.735,64) and a blue one for 'Vervallen bedrag' (€ 109,98), both labeled with a '1.'. Below these cards is a toolbar with 'SELECTEER ALLES', 'WIS SELECTIE', 'EXPORTEER...', 'Datum', and a search icon. The main area displays a list of invoices. The first invoice is highlighted with a green box '2.' and contains the number '2120025659'. The second invoice is highlighted with green boxes '3.' and '4.'. The third invoice is highlighted with green boxes '5.', '6.', '7.', and '8.'. The fourth invoice is highlighted with green boxes '9.' and '10.'. To the right of the list, there are columns for amounts (e.g., '€ -170,91', '€ -52,11', '€ -497,45', '€ -511,52') and action icons (question mark, checkmark, close, edit, download). A group of five action icons is highlighted with green boxes '12.', '13.', '14.', '15.', and '16.'. At the bottom right, there is a pagination indicator '78 item(s) in 8 pagina(s)'.



1. Openstaand en vervallen bedrag van de afgelopen 12 maanden
2. Factuurnummer
3. Type energie (gele bliksem = elektriciteit, blauwe druppel = aardgas)
4. Aantal aansluitingen binnen factuur
5. Factuurdatum
6. Naam van klantentak
7. EAN-code
8. Type factuur
9. Vervaldatum van factuur
10. Type betaling (overschrijving of domiciliëring) + gestructureerde mededeling
11. Factuurbedrag en betaalstatus
12. Stel een vraag over deze factuur
13. Keur de factuur goed (enkel intern te gebruiken, het VEB controleer dit niet)
14. Keur de factuur af (enkel intern te gebruiken, het VEB controleert dit niet. Dit kan niet gebruikt worden om een factuur te betwisten)
15. Voeg een opmerking toe aan de factuur (enkel intern te gebruiken, het VEB controleert dit niet)
16. Download de factuur

## Hoe kan ik het overzicht van de facturen downloaden?

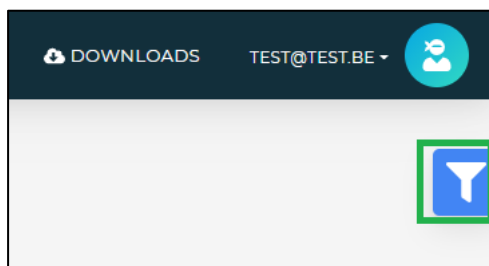
1. Ga naar de pagina **Facturen**.
2. Selecteer de facturen waarvoor u gegevens wenst te downloaden. U kan enkele facturen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop "Selecteer alles".
3. Klik op Exporteren.
4. Selecteer "Overzicht facturen".
5. Klik op "Exporteer".
6. De download wordt onmiddellijk uitgevoerd.



The screenshot shows the 'FACTUREN' page in the veb portal. The 'FACTUREN' tab is highlighted. Below the navigation bar, there are two summary cards: 'Openstaand bedrag' (€ 479.444,03) and 'Vervallen bedrag' (€ 636.018,09). A table of invoices is displayed with a 'SELECTEER ALLES' button and an 'EXPORTEER...' button. A modal titled 'EXPORT FACTUREN' is open, showing options for 'Van welke aansluitingen wilt u een export maken?' (Alle, Geselecteerde) and 'Welke export wilt u maken?' (Overzicht facturen, PDF bestanden: Enkel voorblad, PDF bestanden: Enkel bijlages, PDF bestanden: Voorblad en bijlages, Factuurdetailrapport). The 'Overzicht facturen' option is selected. The 'EXPORTEER' button is highlighted at the bottom right of the modal.

## Hoe zoek ik een factuur?

U kan hiervoor de blauwe filterfunctie rechtsboven uw scherm gebruiken.



U kan filteren op de volgende onderdelen:

### 1. Type factuur

Voorschot	Voorschotfacturen, steeds van toepassing voor jaargemeten meetpunten
Afrekening	Bij meteropname is er steeds een afrekeningsfactuur. Dit is maandelijks voor maandelijks en automatisch gelezen meters, en (gemiddeld) jaarlijks voor jaarlijks gelezen meters
Slotafrekening	Bij verhuis/afsluiting van de meter: slotafrekening als het aansluitingspunt naar een andere klant gaat/wordt afgesloten
Correctie afrekening	Creditnota die wordt opgemaakt bij (meestal) een correctie van de meterstanden die door de netbeheerder worden aangepast.
Bestelbon	Bestelbon voor injectie (klant kan met deze bestelbon een factuur opmaken ter attentie van VEB)
Creditnota	Creditnota van een factuur

### 2. Betaalstatus

Alles	Alle facturen
Betaald	Enkel de betaalde facturen
Openstaand	Enkel de openstaande (niet vervallen) facturen
Vervallen	Enkel de facturen waarvan de betaaltermijn vervallen is



### 3. Met domiciliëring?

Alles	Alle facturen (zowel met als zonder domiciliëring)
Ja	Enkel de facturen met domiciliëring
Nee	Enkel de facturen zonder domiciliëring

### 4. Credit nota?

Alles	Alle facturen (zowel creditnota's als niet-creditnota's)
Ja	Enkel de creditnota's worden getoond
Nee	De creditnota's worden niet getoond, de facturen wel

### 5. Factuurdatum

De startdatum staat standaard ingesteld op 3 maanden terug. U kan deze aanpassen om zo oudere facturen raad te plegen.

### 6. Vervaldatum

U kan filteren op een specifieke vervalperiode.

### 7. Factuurnummer

De factuurnummers volgen steeds het onderstaande format:

1910216024 -> 2019

2010256247 -> 2020

2120004951 -> 2021

### 8. Referentie 1 en referentie 2

U kan maximaal twee referenties toevoegen aan de factuur. Dit kan u zelf doen via het klantenportaal.

### 9. Goedkeuringsstatus

De goedkeuringsstatus is enkel bedoeld voor uw interne werking. Het VEB wordt niet op de hoogte gesteld wanneer een factuur afgekeurd wordt. Het is niet mogelijk om een factuur te betwisten via de goedkeuringsstatus.

#### 10. EAN-code

De EAN-code van uw aansluiting bestaat altijd over 18 cijfers en begint met 54. Bijvoorbeeld:

541448860011177344

541448810000041064

#### 11. Takken

U kan filteren tussen de verschillende klantentakken van uw boomstructuur. Als u bijvoorbeeld aparte takken hebt voor elektriciteit en aardgas, dan kan u de facturen op die manier filteren per energie.

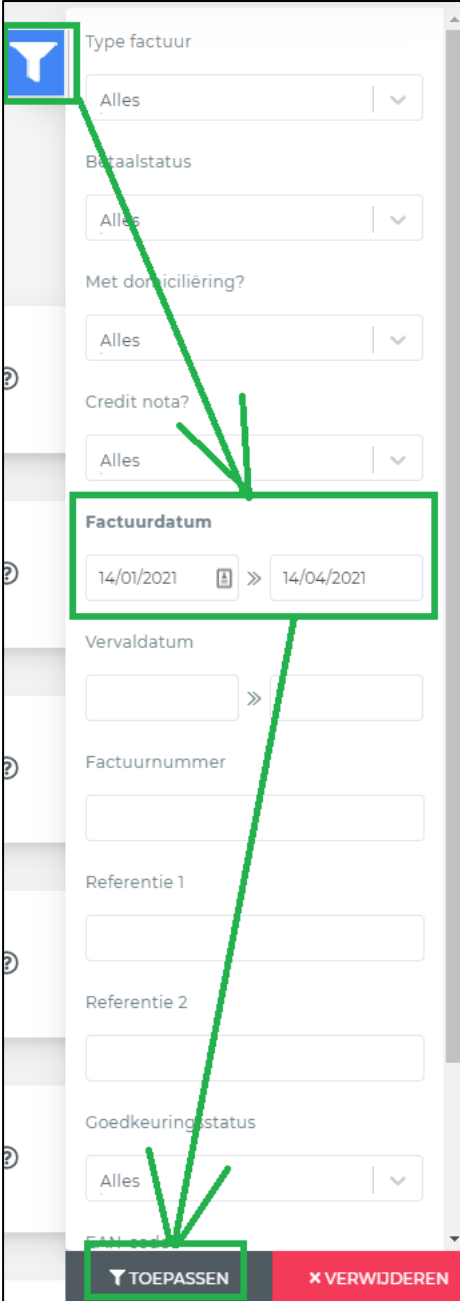
#### **Kunnen facturen opgezocht worden op basis van meternummer?**

De unieke sleutel is het EAN-nummer, deze is gekoppeld aan de aansluiting en is permanent. Een meternummer is daarentegen gekoppeld aan een teller die kan vervangen worden en is dus niet uniek en ook niet permanent. Het is daarom niet mogelijk om de facturen op te zoeken op basis van het meternummer.

U kan eventueel wel het meternummer als referentie toe te voegen aan de factuur en op die manier de factuur terugvinden. U kan tot twee referenties toevoegen.

### Waarom kan ik niet alle facturen zien?

Indien u het gevoel hebt dat er facturen ontbreken, dan dient u mogelijk de filter aan te passen. Standaard toont het klantenportaal de facturen tot 3 maanden terug. U kan dit wijzigen door “Factuurdatum” aan te passen in de filter.



Type factuur  
Alles

Betaalstatus  
Alles

Met domiciliëring?  
Alles

Credit nota?  
Alles

**Factuurdatum**  
14/01/2021 >> 14/04/2021

Vervaldatum  
>>

Factuurnummer

Referentie 1

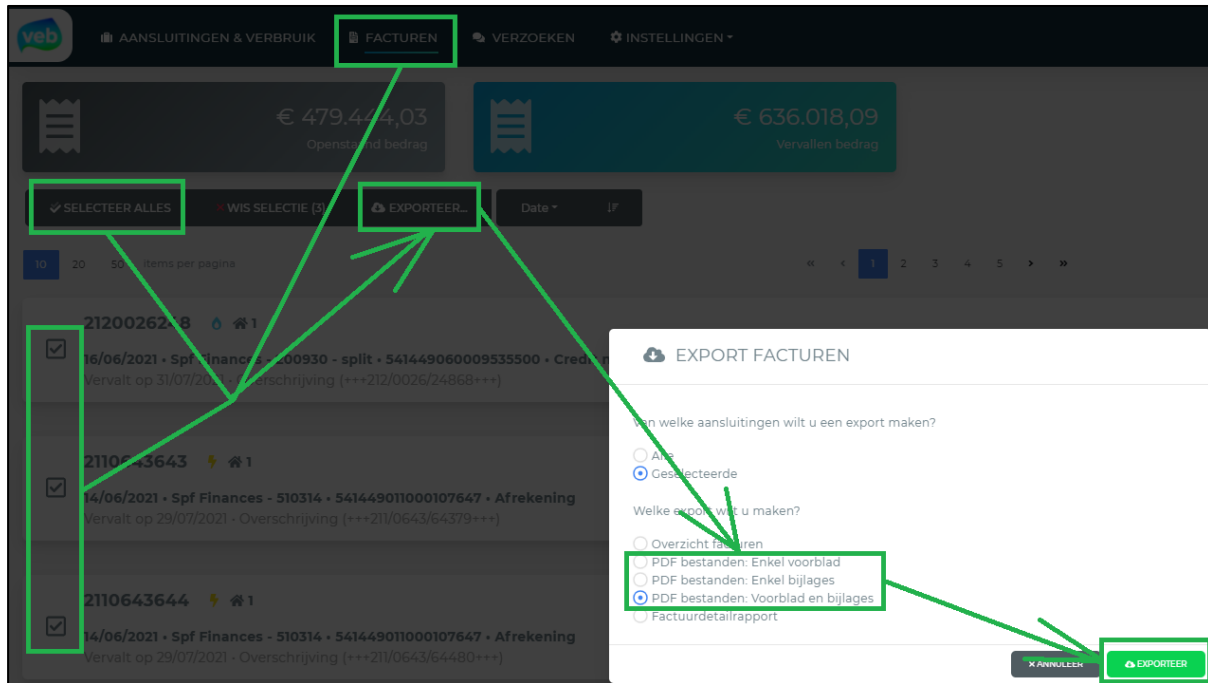
Referentie 2

Goedkeuringstatus  
Alles

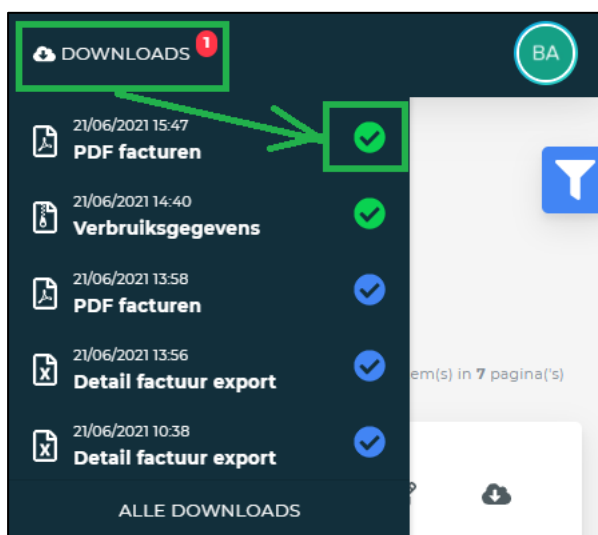
**TOEPASSEN** **X VERWIJDEREN**

## Hoe kan ik de factuur downloaden?

1. Ga naar de pagina **Facturen**.
2. Selecteer de facturen waarvoor u gegevens wenst te downloaden. U kan enkele facturen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop "Selecteer alles".
3. Klik op Exporteren.
4. Selecteer "PDF bestanden: Enkel voorblad, enkel bijlages of voorblad en bijlages".
5. Klik op "Exporteer".



6. De export wordt klaargezet op de pagina "Downloads". Als de export staat aangeduid met een groen vinkje, dan is deze klaar om te downloaden.



## 2. Inhoud van de factuur

### Waaruit bestaat de energiefactuur?

Uw energiefactuur bestaat uit verschillende onderdelen: energiekost, kostendeekkende vergoeding, kosten van certificaten voor groene stroom & warmtekrachtkoppeling, distributie- & transmissiekosten en bijdragen & heffingen. Sommige van deze kostonderdelen worden berekend op basis van het verbruik (kWh). Andere kostonderdelen zijn vast en worden in sommige gevallen berekend op basis van de verbruiksperiode (aantal dagen).

Facturatiegegevens					
	Periode	Hoeveelheid	Eenheidsprijs	Excl BTW	BTW%
<b>1. Energie</b>					
Verbruik daguren	01/01/2023 - 01/02/2023	18,372 MWh	231,856 €/MWh	4.259,78 €	21%
Verbruik nachturen	01/01/2023 - 01/02/2023	14,906 MWh	230,418 €/MWh	3.434,73 €	21%
<b>2. Kostendeekkende vergoeding</b>					
KDV Vast	01/01/2023 - 01/02/2023	31 dagen	48,00 €/jaar	4,08 €	21%
KDV Variabel - Afname	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	2,750 €/MWh	91,52 €	21%
<b>3. Certificaten &amp; garanties van oorsprong</b>					
Groenestroomcertificaten	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	18,000 €/MWh	599,02 €	21%
Warmtekrachtcertificaten	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	2,576 €/MWh	85,73 €	21%
Garanties van oorsprong	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	7,250 €/MWh	241,27 €	21%
<b>4. Distributie &amp; transmissie</b>					
Elia netverliezen	01/01/2023 - 01/02/2023	0,599 MWh	138,014 €/MWh	82,67 €	21%
Onevenwichtskosten	01/01/2023 - 01/02/2023			21,75 €	21%
Tarief databeheer	01/01/2023 - 01/02/2023	31 dagen	91,96 €/jaar	7,81 €	21%
Toegangsvermogen	01/01/2023 - 01/02/2023	124,00 kVA x 31 dagen	30,24 €/kVA/jaar	318,52 €	21%
Maandpiek	01/01/2023 - 01/02/2023	99,00 kW x 31 dagen	38,40 €/kW/jaar	322,87 €	21%
Distributiekosten	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	3,253 €/MWh	108,27 €	21%
Transportkosten	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	3,797 €/MWh	126,37 €	21%
<b>5. Bijdragen &amp; heffingen</b>					
Federale bijzondere accijns	01/01/2023 - 01/02/2023	33,279 MWh	0,500 €/MWh	16,64 €	21%
Bijdrage energiefonds (Vlaanderen)	01/01/2023 - 01/02/2023	31 dagen	2 182,20 €/jaar	185,34 €	0%
				<b>9.906,37 €</b>	

**1. De energiekost** wordt aangerekend en gefactureerd door het VEB. Wij berekenen de energiekost op basis van de spotprijzen op de EPEX (voormalige BELPEX). Dit zijn meestal variabele prijzen die per uur voor elektriciteit of per dag voor aardgas kunnen wijzigen. Een variabele prijs wil dus zeggen dat je de prijs betaalt die is afgestemd met de evolutie van de marktprijs.

Indien u beschikt over een contract met Click, dan vindt u hier ook de vastklikte energieprijs indien de factuur gaat over een periode waarin er geklikt werd.

**2. De kostendekkende vergoeding** wordt aangerekend en gefactureerd door het VEB en dekt onze werkingskosten:

- De dienstverlening die het VEB als uw collega-overheid vanzelfsprekend vindt.
- De afbetaling van ons klantenbeheersysteem.
- Personeel en kantoor.
- Bevoorradingskosten. Deze houden we laag door prijs als enige gunningscriterium te hanteren in de openbare aanbesteding.

**3. De kosten van certificaten** worden aangerekend door de Vlaamse overheid en gefactureerd door het VEB en dienen om de transitie naar hernieuwbare energie te stimuleren. Deze kosten worden bepaald op basis van het quota van aan te kopen certificaten dat wordt opgelegd door de Vlaamse overheid en de prijs van de certificaten. Beide componenten zijn variabel.

**4. De distributie- & transmissie/transportkosten** worden aangerekend door uw netbeheerder en gefactureerd door het VEB. De nettarieven verschillen per distributienetbeheerder en zijn terug te vinden op de website van de regulatoren (VREG, CWAPE of BRUGEL).

De Elia netverliezen worden aangerekend door de transportnetbeheerder Elia. Wanneer elektriciteit vervoerd wordt gaat een gedeelte van de energie verloren in de vorm van warmte. Netuitrustingen zoals luchtlijnen, ondergrondse kabels, dwarsregeltransformatoren en spanningstransformatoren warmen namelijk op, en deze warmte kan niet omgezet worden tot stroom. Elia berekent de hoeveelheid energie die door deze netverliezen is verloren gegaan op het transmissienet en vraagt hiervoor vergoeding aan de evenwichtsverantwoordelijken. Deze vergoeding wordt uiteindelijk via de energieleverancier doorgefactureerd aan de eindgebruiker.

De Onevenwichtskosten worden aangerekend door de netbeheerder. Als leverancier betalen we onevenwichtskosten wanneer er een onevenwicht is op het energienet, zowel voor aardgas als voor elektriciteit. Het VEB factureert deze kosten één op één door aan de klant.

Het Tarief databeheer wordt aangerekend door de netbeheerder en dekt het uitlezen en het verwerken van de meterstanden door de databeheerder Fluvius. Dit betreft een vast tarief per jaar dat vastgelegd wordt door de netbeheerder. Het VEB factureert deze kosten één op één door aan de klant.

Het Toegangsvermogen (enkel bij trans-laag, midden- en hoogspanning) wordt aangerekend door de netbeheerder. Dit is een jaarlijkse vergoeding die de netbeheerder berekent op basis van het vermogen (kW) dat u gereserveerd hebt bij de netbeheerder of dat de netbeheerder geschat heeft op basis van historische gegevens (indien geen reservatie werd uitgevoerd).

De Maandpiek wordt aangerekend door de netbeheerder. Dit is een jaarlijkse vergoeding die de netbeheerder berekent op basis van de maandpiek. De maandpiek is het kwartier in de maand waarop u het meeste vermogen (kW) gebruikte. Bij laagspanning wordt de bijdrage berekend op basis van de gemiddelde maandpiek van de afgelopen 12 maanden (minimum van 2,5 kW). Bij trans-laag, midden- en hoogspanning wordt de bijdrage berekend op basis van de effectieve maandpiek.

De boete voor overschrijding van toegangsvermogen (enkel bij trans-laag, midden- en hoogspanning) wordt aangerekend indien de maandpiek het toegangsvermogen overschrijdt. Dit boetetarief ligt 50% hoger dan het tarief voor het toegangsvermogen en wordt aangerekend over een periode van 12 maanden.

Het Maximumtarief (enkel bij laagspanning) wordt mogelijk toegepast indien de maandpiek een bepaald niveau overschrijdt. Het gedeelte van de kosten dat het maximumtarief overschrijdt, wordt dan gecrediteerd op uw factuur. Het maximumtarief wordt enkel toegepast bij laagspanning.

*Let op: dit is een tijdelijke maatregel. Momenteel is het nog onduidelijk hoe lang Fluvius het maximumtarief blijft toepassen.*

De distributiekosten dekken de kosten voor het vervoer van elektriciteit en aardgas over het distributienet en het onderhoud van de kabels en leidingen. Het zijn de regulatoren die de distributienettarieven jaarlijks goedkeuren. Deze tarieven verschillen per regio.

De transmissiekosten gelden enkel voor elektriciteit. Elke netgebruiker betaalt deze bijdrage voor het vervoer van elektriciteit over het transmissienet dat Elia beheert. De transmissiekosten worden door de federale energieregulator CREG goedgekeurd.

De transportkosten gelden enkel voor aardgas. Elke netgebruiker betaalt deze bijdrage voor het vervoer van aardgas over het transmissienet dat Fluxys beheert. De transportkosten worden door de CREG goedgekeurd.

Prosumementarief (enkel bij zonnepanelen <10 kVA --> terugdraaiende meter)

Het prosumementarief is de vergoeding die zonnepaneleneigenaars met een terugdraaiende teller sinds 2015 betalen voor het niet-gemeten gedeelte van hun gebruik van het distributienet.

Meer informatie: <https://www.vreg.be/nl/prosumementarief>

**5. De bijdragen & heffingen** worden aangerekend door de lokale en federale overheden en gefactureerd door het VEB. Hierbij gaat het specifiek om de energiebijdrage, de federale bijdrage en de bijdrage aan het Energiefonds:

De energiebijdrage: dit zijn de accijnzen op aardgas en elektriciteit.

Federale bijzondere accijns: De bijzondere accijns vervangt de federale bijdrage en biedt onder meer ondersteuning voor wie zijn energiefactuur niet kan betalen. Een ander deel van dit bedrag wordt opzij gezet voor Het Fonds Broeikasgassen en Denuclearisatiefonds om broeikasgassen en kernenergie terug te dringen en ook de werkmiddelen van CREG komen uit deze bijdrage.

De bijdrage Energiefonds: De bijdrage energiefonds is een belasting per afnamepunt van elektriciteit. De heffing wordt aangerekend via de elektriciteitsfactuur. De opbrengst gaat naar het energiefonds. De Vlaamse Regering mag het Energiefonds gebruiken voor de uitvoering van het energiebeleid, in het bijzonder voor de financiering van:

- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG),
- de openbardienstverplichtingen voor energie
- het sociaal energiebeleid
- het beleid op vlak van het rationeel energiegebruik



- het beleid op vlak van warmte-krachtkoppeling
- het beleid op vlak van de hernieuwbare energiebronnen
- energierelateerde kosten van de Vlaamse overheid.

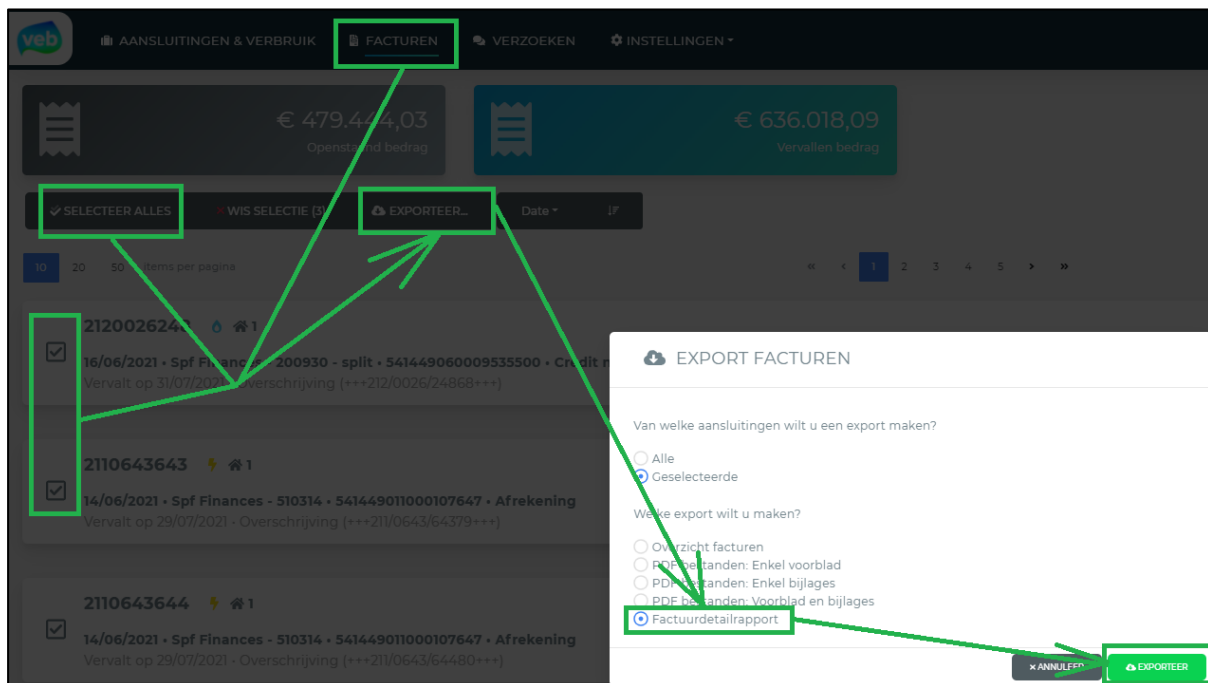
U kan de tarieven van de Bijdrage Energiefonds raadplegen op de website van Vlaanderen: [Tarief van de bijdrage energiefonds | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/tarief-van-de-bijdrage-energiefonds)



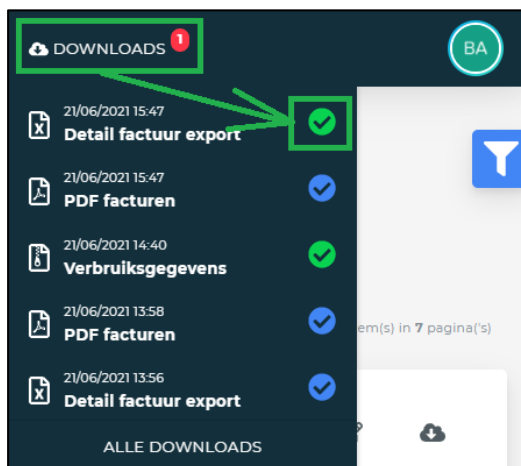
### 3. Factuurdetailrapport

#### Hoe kan ik het factuurdetailrapport downloaden?

1. Ga naar de pagina **Facturen**.
2. Selecteer de facturen waarvoor u gegevens wenst te downloaden. U kan enkele facturen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop "Selecteer alles".
3. Klik op Exporteren.
4. Selecteer "Factuurdetailrapport".
5. Klik op "Exporteer".



6. De export wordt klaargezet op de pagina "Downloads". Als de export staat aangeduid met een groen vinkje, dan is deze klaar om te downloaden.




**Factuurdetailrapport – Verklarende woordenlijst**

Kolom	Titel	Omschrijving
A	customerShortCode	Identificatiecode van het raamcontract
B	invoiceCustomerName	Klantnaam
C	invoiceNr	Factuurnummer
D	purchaseOrderNr	Inkoopordernummer
E	invoiceType	Type document (invoice = factuur, creditnota = kredietnota)
F-H	invoiceDate	Factuurdatum
I	dueDate	Uiterste betaaldatum
J	subInvoiceNr	Nummer van factuur of factuurbijlage in geval van groepsfactuur
K	subInvoiceType	Type factuur (prepayment = voorschot, settlement = afrekening, finalsettlement = slotafrekening, creditnote = kredietnota van voorschot, settlementrectification = kredietnota van afrekening, selfbilling = bestelbon voor injectie)
L	Ean	EAN-nummer, identificatiecode van de aansluiting
M	dgoGln	Identificatiecode van de netbeheerder
N-O	EANRef	Factuurreferentie
P	dgoName	Naam van netbeheerder
Q-S	EANAddress	Leveringsadres van de aansluiting
T	EANDirection	Type aansluiting (C = consumptie/afname, P = productie/injectie)
U	EANTariffCode	Identificatiecode van de nettarieven
V	EANReadingType	Type meterlezing (Continuous = AMR, Monthly = MMR, Yearly = YMR, SmartReading R1 = SMR1, SmartReading R3 = SMR3)
W	EANProfile	SLP (Synthetisch lastprofiel) = verbruiksprofiel van de aansluiting. Voornamelijk van belang bij YMR en AMR
X	EANVoltage	Spanningsniveau van aansluiting (Low = laagspanning, Medium = middenspanning, High = hoogspanning)
Y	EANCommodity	Type energie (EL = elektriciteit, NG = aardgas)
Z-AA	periodStart-periodEnd	Verbruiksperiode van factuur
AB	periodDuration	Aantal dagen binnen verbruiksperiode van factuur
AC	amountExclVAT	Totaal factuurbedrag in EURO exclusief BTW
AD	amountVAT	Totaal BTW-bedrag in EURO
AE	amountTotal	Totaal factuurbedrag in EURO inclusief BTW
AF	volume(MWh)	Gefactureerd volume in MWh
AG	amountPerMWh	Gemiddelde prijs in EURO per MWh exclusief BTW
AH	maxKW	Maximaal vermogen van de afgelopen 12 maanden in kW
AI	DGO/TGOCapacitiveAmount	Capaciteitstarief in EURO exclusief BTW (nettarief berekend op het vermogen van de aansluiting)



AJ	volumeReactive(MWh)	Hoeveelheid reactief verbruik in MWh
AK	DGOReactiveAmount	Tarief van het reactief verbruik in EURO excl. BTW
AL	cosPhi	Cosinus Phi
AM	volumeHI(MWh)	Dagverbruik in MWh (enkel elektriciteit)
AN	volumeLO(MWh)	Nachtverbruik in MWh (enkel elektriciteit)
AO	volumeTH(MWh)	Verbruik enkelvoudige meter in MWh of verbruik van aardgas in MWh
AP	priceEnergy	Totaal van factuuronderdeel "energie" in EURO excl. BTW
AQ	priceKDV	Totaal van factuuronderdeel "kostendeekkende vergoeding" in EURO excl. BTW
AR	priceDistribTransp	Totaal van factuuronderdeel "distributie & transmissie" in EURO excl. BTW
AS	priceCertificates	Totaal van factuuronderdeel "certificaten & garanties van oorsprong" in EURO excl. BTW
AT	priceContributions0%VAT	Totaal van factuuronderdeel "bijdragen & heffingen 0% BTW" in EURO excl. BTW
AU	priceContributions21%VAT	Totaal van factuuronderdeel "bijdragen & heffingen 21% BTW" in EURO excl. BTW
AV	priceReversedInstalments0%VAT	Totaal van "opgenomen voorschotten aan 0% BTW" in EURO excl. BTW
AW	priceReversedInstalments21%VAT	Totaal van "opgenomen voorschotten aan 21% BTW" in EURO excl. BTW
AX	creditedInvoiceNr	De nummers van de voorschotfacturen die in rekening zijn gebracht in de afrekening (opgenomen voorschotten)
AY	projectGroupName	De projectgroep (klantentak) waar de factuur aan toebehoort
AZ	ReservedCapacity(kVA)	Het gereserveerd vermogen in kVA
BA	PenaltyExceedingCapacity(kW)	De overschrijding van het gereserveerd vermogen in kW
BB	(Average)MonthlyPeak(kW)	De (gemiddelde) maandelijkse piek in kW. Afhankelijk van het type aansluiting is dit ofwel de werkelijke maandelijkse piek, ofwel de gemiddelde maandelijkse piek
BC	ReservedCapacityAmount	Totaalbedrag van het gereserveerd vermogen in EURO excl. BTW
BD	PenaltyExceedingCapacityAmount	Totaalbedrag van de overschrijding in EURO excl. BTW
BE	CapacityRistornoAmount	Maximumtarief in EURO excl. BTW. Dit is een bedrag dat de klant terugtrekt indien het totaal capaciteitstarief het maximumtarief overschrijdt.
BF	(Average)MonthlyPeakAmount	Totaalbedrag van de maandelijkse piek in EURO excl. BTW
BG	ImbalanceCostAmount	Totaalbedrag van de onevenwichtskosten in EURO excl. BTW

## 4. E-invoicing

### **Wat is e-invoicing?**

In onze [Infoflash van december 2023](#) hebben we een artikel gewijd aan e-invoicing.

#### **DOE JE AL AAN E-INVOICING?**

vrijdag 01 december 2023

Bij het VEB gebeurt ruim 60% van de facturatie via e-invoicing. Bij e-invoicing gebeurt de facturatie via de Europese standaard Peppol, in XML-formaat. Je ontvangt dus niet langer facturen via e-mail.

Het aandeel facturatie via e-invoicing zal blijven groeien omdat het een aanzienlijke efficiëntieverbetering betekent. Het automatiseert het volledige facturatieproces en leidt zo tot een sterke tijdsbesparing. Daarom zet de federale overheid er ook meer en meer op in. Zo zal in 2026 de B2B markt verplicht worden om via e-invoicing facturen te verzenden en te ontvangen.

De federale overheid heeft met 'Hermes' een tool ontwikkeld waarmee Belgische bedrijven gemakkelijker kunnen overstappen op e-invoicing. De doelgroep hiervan zijn klanten wiens boekhoudpakket nog niet is uitgerust voor verwerking via e-invoicing. Zij kunnen hun facturen manueel blijven ontvangen en verwerken via e-mail. Sinds kort wordt 'Hermes' ook door het VEB ondersteund.

Met vragen kan je terecht bij de provider van je boekhoudsysteem, de kans is namelijk groot dat het reeds een ingebouwde Peppol-functionaliteit heeft. Bij de federale overheid kan je terecht voor meer technische vragen via e-mail naar [bosadt@service-now.com](mailto:bosadt@service-now.com).

Op het [klantenportaal](#) of via e-mail naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be) kan je de switch naar e-invoicing aangeven en/of vragen om een testfactuur te ontvangen.

### **Hoe kan ik omschakelen naar e-invoicing?**

Hiervoor contacteer je best de provider van je boekhoudsysteem, de kans is namelijk groot dat het reeds een ingebouwde Peppol-functionaliteit bevat. Bij de federale overheid kan je terecht voor meer technische vragen via e-mail naar [bosadt@service-now.com](mailto:bosadt@service-now.com).

Is de configuratie van het boekhoudpakket klaar en wens je de facturen via e-invoicing te ontvangen? Dan kan je dit aanvragen op het [klantenportaal](#) of via e-mail naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be).



## Welke gegevens stuurt het VEB mee via de XML?

XML staat voor "Extensible Markup Language" en wordt gebruikt voor het overzetten, het ophalen, het wegschrijven en het exporteren van data. Via XML is het mogelijk om gestructureerde gegevens in de vorm van platte tekst weer te geven.

Het VEB stuurt onder andere de onderstaande gestructureerde gegevens mee via de XML. Het gedeelte in paars betreft de gestructureerde code. Alles dat wordt aangeduid met X betreft factuurspecifieke gegevens.

<i>Klantnummer</i>	<cbc:BuyerReference>X</cbc:BuyerReference>
<i>Factuurnummer</i>	<cbc:ID>X</cbc:ID>
<i>PDF-factuur</i>	<cac:Attachment> <cbc:EmbeddedDocumentBinaryObject mimeCode="application/pdf" filename="invoice_X_X.pdf">X</cbc:EmbeddedDocumentBinaryObject> </cac:Attachment>
<i>Factuurdatum</i>	<cbc:IssueDate>X</cbc:IssueDate>
<i>Factuurperiode – startdatum</i>	<cbc:StartDate>X</cbc:StartDate>
<i>Factuurperiode - einddatum</i>	<cbc:EndDate>X</cbc:EndDate>
<i>Uiterste betaaldatum</i>	<cbc:DueDate>X</cbc:DueDate>
<i>Type factuur - voorschot</i>	<cbc:InvoiceTypeCode>386</cbc:InvoiceTypeCode>
<i>Type factuur - afrekening</i>	<cbc:InvoiceTypeCode>380</cbc:InvoiceTypeCode>
<i>EAN-code</i>	<cac:SellersItemIdentification> <cbc:ID>54XXXXXXXXXXXXXXXXXX</cbc:ID> </cac:SellersItemIdentification>
<i>Leveringsadres</i>	<cac:AdditionalItemProperty> <cbc:Name>Address</cbc:Name> <cbc:Value>X</cbc:Value> </cac:AdditionalItemProperty>
<i>Inkoopordernummer</i>	<cac:OrderReference> <cbc:ID>X</cbc:ID> </cac:OrderReference>
<i>Factuurreferentie 1</i>	<cac:AdditionalItemProperty> <cbc:Name>EANref1</cbc:Name> <cbc:Value>X</cbc:Value> </cac:AdditionalItemProperty>
<i>Factuurreferentie 2</i>	<cac:AdditionalItemProperty> <cbc:Name>EANref2</cbc:Name> <cbc:Value>X</cbc:Value> </cac:AdditionalItemProperty>



### Wordt er ook een PDF-versie van de factuur meegestuurd met de XML?

De PDF van de factuur wordt ook meegestuurd met de XML, maar de inhoud hangt af van de groeperingswijze:

- **U ontvangt facturen per EAN:** de volledige PDF-factuur wordt meegestuurd met de XML, inclusief alle detailgegevens.
- **U ontvangt groepsfacturen:** vanwege technische beperkingen wordt enkel het voorblad van de PDF meegestuurd met de XML, niet de factuurbijlagen. U kan de volledige factuur inclusief de bijlagen downloaden via het klantenportaal. Wenst u de volledige PDF te ontvangen via e-invoicing, dan dient u over te schakelen naar facturen per EAN.

Wij kunnen bestanden van een beperkte grootte aanbieden via e-invoicing. Als de grootte van het bestand een bepaalde drempel overschrijdt, wordt de factuur geweigerd door het access point. Aangezien sommige van onze klanten groepsfacturen met honderden bijlagen ontvangen, kunnen wij deze onmogelijk volledig in PDF-vorm meesturen via de XML.

## F. AANSLUITINGEN & VERBRUIK

### 1. Aansluitingen

#### Waar vind ik de aansluitingen?

U kan de aansluitingen bereiken via de zwarte balk bovenaan:

The screenshot shows the veb web application interface. At the top, there is a navigation bar with the veb logo and several menu items: **AANSLUITINGEN & VERBRUIK** (highlighted with a green box), FACTUREN, VERZOEKEN, and INSTELLINGEN. Below the navigation bar, there are two summary cards: one for electricity (lightning bolt icon) showing 'Aantal actieve aansluitingen' as 2, and one for water (water drop icon) showing 'Aantal actieve aansluitingen' as 1. Below these cards, there are several filters and controls: 'SELECTEER ALLES', 'WIS SELECTIE', 'EXPORTEER...', 'TOON VERBRUIKEN', and a search field. Below the filters, there is a table with three rows of active connections. The first row is highlighted with a green box, and a green arrow points from the 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK' menu item to this box. The table contains the following data:

Icon	Address	Meter Number	Start Date	Other Info
⚡	541448911000074271 • Leopold I-straat 297, 1020 Laken / Laeken	9962899249	01/01/2017	[Redacted]
💧	541448860018626142 • VAARTSTRAAT 140 2, 3000 Leuven	9963046147	16/09/2020	[Redacted] 7FLO2120004610
⚡	541448860006750682 • KASTEELDREEF 17 101, 9120 Beveren-Waas	9963066518	13/02/2021	[Redacted] 34446559



### Welke informatie staat in het overzicht van de aansluitingen?

The screenshot shows the VEB portal interface with the following elements:

- Navigation Bar:** Includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', 'INSTELLINGEN', and 'DOWNLOADS'.
- Summary Cards:** Two cards at the top show 'Aantal actieve aansluitingen' for electricity (2) and gas (1).
- Table of Connections:** A list of connections with columns for selection, ID, address, meter numbers, and status. Green boxes highlight specific data points in the table rows.

Selecteer	ID	Adres	Meter 1	Meter 2	Meter 3	Meter 4	Status	
<input type="checkbox"/>	541448820051568588	NEKERSBERGLAAN 646, 9000 Gent	10044049350	06/10/2016	26/11/2016	Temporary 5425035480026	Temporary 5425035480026	10. YMR Afname Contract gestopt
<input type="checkbox"/>	541448820051302434	KIKVORSTRAAT 671, 9000 Gent	10061318800	29/09/2016	29/10/2016	Woningent 2 Leegstand	Temporary 5425035480026	11. YMR Afname Contract gestopt
<input type="checkbox"/>	541448820051302465	KIKVORSTRAAT 677, 9000 Gent	10061319650	23/09/2016	22/10/2016	Temporary 5425035480026	Temporary 5425035480026	12. YMR Afname Contract gestopt
<input type="checkbox"/>	541448820051303264	KIKVORSTRAAT 829, 9000 Gent	10061320550	11/10/2016	18/10/2016	Temporary 5425035480026	Temporary 5425035480026	9. YMR Afname Contract gestopt
<input type="checkbox"/>	541448860015816379	ZWALUWENLAAN 33, 3001 Heverlee	10061398350	19/10/2016	20/10/2016	Temporary 5425035480026	Temporary 5425035480026	YMR Afname Contract gestopt
<input type="checkbox"/>	541448860015816362	ZWALUWENLAAN 33, 3001 Heverlee	10061399950	19/10/2016	20/10/2016	Temporary 5425035480019	Temporary 5425035480019	YMR Afname Contract gestopt



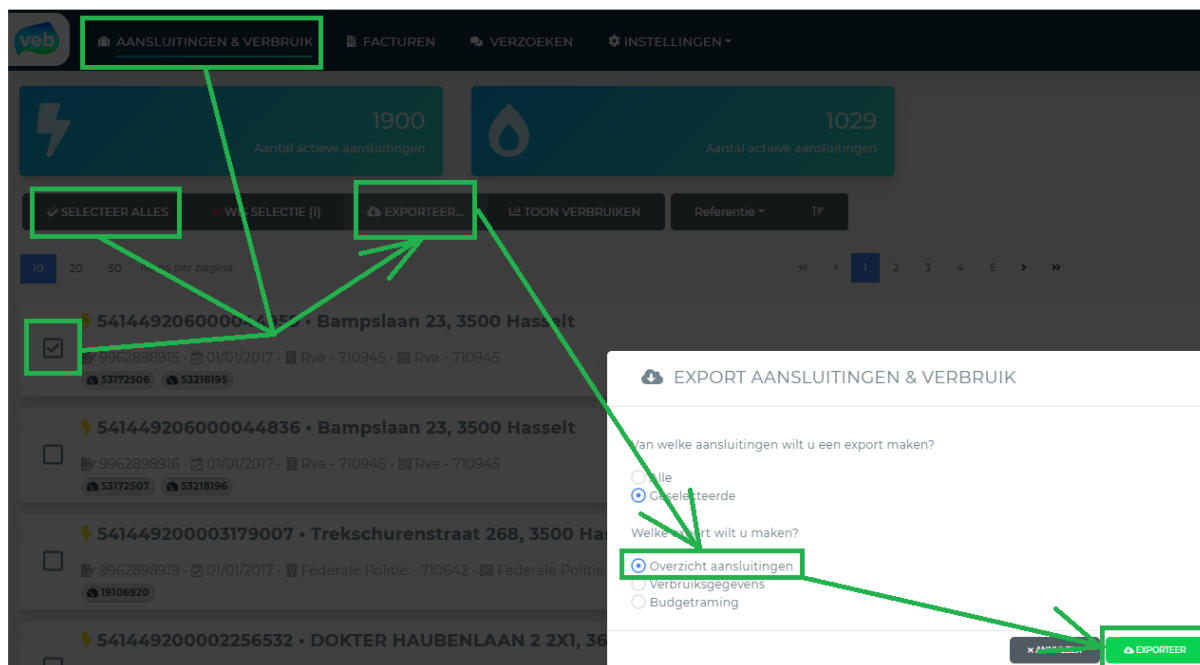


1. Overzicht van totale hoeveelheid aansluitingen voor aardgas en elektriciteit
2. Aansluitingsgegevens (EAN-code + leveringsadres)
3. Type energie (gele bliksem = elektriciteit, blauwe druppel = aardgas)
4. Contractnummer
5. Start- en einddatum van de leveringsperiode
6. Klantnaam
7. Naam van de klantentak
8. Factuurreferenties (indien deze werden toegevoegd)
9. Meternummer
10. Type meter (YMR = jaarlijks gelezen meter, MMR = maandelijks gelezen meter, AMR = automatisch gelezen meter, SMR = digitale meter)
11. Richting van de aansluiting (afname of injectie)
12. Status van het contract (actief of gestopt)



## Hoe kan ik de aansluitingsgegevens downloaden?

1. Ga naar de pagina **Aansluitingen & verbruik**.
2. Selecteer de aansluitingen waarvoor u gegevens wenst te downloaden. U kan enkele aansluitingen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop “Selecteer alles”.
3. Klik op Exporteren.
4. Selecteer “Overzicht aansluitingen”.
5. Klik op “Exporteer”.
6. De download wordt onmiddellijk uitgevoerd.



The screenshot shows the VEB web application interface. The main navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. Below the navigation bar, there are two summary cards: 'Aantal actieve aansluitingen' for electricity (1900) and gas (1029). The main content area displays a table of connections with columns for selection, reference number, address, and meter numbers. A modal window titled 'EXPORT AANSLUITINGEN & VERBRUIK' is open, showing options to export selected connections. The modal includes a dropdown for 'Van welke aansluitingen wilt u een export maken?' with 'Geselecteerde' selected, and a section for 'Welke soort wilt u maken?' with 'Overzicht aansluitingen' selected. The 'EXPORTEER' button is highlighted in the modal.



## Overzicht aansluitingen – Verklarende woordenlijst

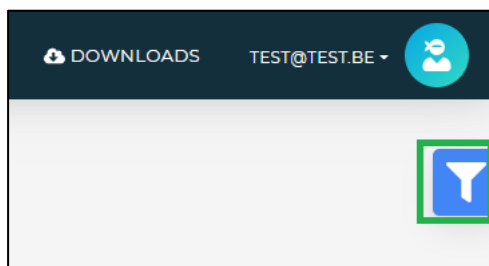
Kolom	Titel	Omschrijving NL
A	ProjectReference	Nummer van het leveringscontract
B	Gsrn	EAN-nummer, identificatiecode van de aansluiting
C	DeliveryStartDate	Startdatum van levering
D	DeliveryEndDate	Einddatum van levering
E	ProjectStatus	Status van het leveringscontract
F	Relation	Klantnaam
G	RelationContact	Primaire contactpersoon van klant
H-J	Street-Zipcode-Cty	Leveringsadres van de aansluiting
K	Market	Energiemarkt (aardgas of elektriciteit)
L	ConnectionType	Type aansluiting: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offtake = afname</li> <li>• Injection = injectie</li> <li>• Bidirectionel = afname en injectie</li> </ul>
M	MeteringFrequency	Type meterlezing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuous = AMR</li> <li>• Monthly = MMR</li> <li>• Yearly = YMR</li> </ul>
N	Slp	SLP (Synthetisch lastprofiel) = verbruiksprofiel van de aansluiting. Voornamelijk van belang bij YMR
O	Distributor	Naam van netbeheerder
P	IsDecentralizedProduction	Is er een decentrale productie aanwezig op dit aansluitingspunt? <ul style="list-style-type: none"> <li>• WAAR = ja</li> <li>• ONWAAR = nee</li> </ul>
Q	DecentralizedProductionType	Type decentrale productie indien aanwezig
R-S	Reference1-Reference2	Factuurreferentie 1 en 2
T	ProjectGroup	De projectgroep (klantentak) waar de aansluiting aan toebehoort
U	Meters	Meternummer
V	Order reference	Inkoopordernummer
W	Meter reading month	De maand waarin de netbeheerder de meterstanden komt opnemen
X	Soctar?	Wordt deze aansluiting gefactureerd aan sociaal tarief? <ul style="list-style-type: none"> <li>• WAAR = ja</li> <li>• ONWAAR = nee</li> </ul>
Y	Non-Professional use?	Wordt deze aansluiting gefactureerd als niet-zakelijk verbruik (6% BTW)? <ul style="list-style-type: none"> <li>• WAAR = ja</li> <li>• ONWAAR = nee</li> </ul>
Z	Non-Professional use exemption from	Startdatum van toepassing niet-zakelijk verbruik



AA	Non-Professional use exemption to	Einddatum van toepassing niet-zakelijk verbruik
AB	Billing frequency	Frequentie van de facturatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yearly = jaarlijkse afrekening met of zonder voorschotten</li> <li>• Monthly = maandelijkse afrekeningen zonder voorschotten</li> </ul>
AC	Billing Timeframe	Type meter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• TotalHours = enkelvoudige meter</li> <li>• HighLow = dag-nachtmeter</li> <li>• ExclusiveNight = exclusief nachtmeter</li> </ul>
AD	Customer reference	Klantnummer
AE	Invoice grouping	Groeperingswijze van de facturen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoice per EAN: factuur per EAN</li> <li>• Grouped: algemeen gegroepeerd (aardgas en elektriciteit samen)</li> <li>• Grouped per energy type: gegroepeerd per energie (aardgas en elektriciteit apart)</li> <li>• Not applicable: deze klantentak heeft geen groepering, de groepering van de bovenliggende tak wordt gebruikt</li> </ul>

## Hoe zoek ik een specifieke aansluiting?

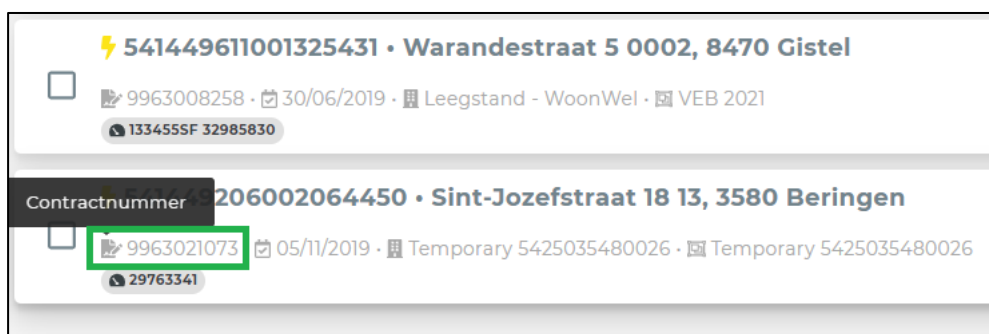
U kan hiervoor de blauwe filterfunctie rechtsboven uw scherm gebruiken.



U kan filteren op de volgende onderdelen:

### 1. Contractnummer

Elke aansluiting is gekoppeld aan een uniek contractnummer, dit wordt in het overzicht vermeld onder de EAN-code. U kan indien gewenst ook filteren op contractnummer.



### 2. Actieve aansluiting?

Enkel actieve	Enkel de aansluitingen die momenteel beleverd worden door het VEB
Enkel inactieve	Enkel de aansluitingen die momenteel niet beleverd worden door het VEB
Alles	Zowel de actieve als inactieve aansluitingen

### 3. Type aansluiting

Alle	Alle type aansluitingen
Ongekend	Aansluitingen waarvan het type onbekend is
Afname	Aansluitingen waarbij er energie van het net gehaald wordt
Injectie	Aansluitingen waarbij er energie op het net geïnjecteerd wordt
Bidirectioneel	Aansluitingen waarbij er zowel energie van het net gehaald als energie op het net geïnjecteerd wordt. Wordt momenteel niet actief gebruikt
Productie	Aansluitingen die gelinkt zijn aan productie-installaties. Wordt momenteel niet actief gebruikt
Consumptie	Aansluitingen die gelinkt zijn aan consumptie-installaties. Wordt momenteel niet actief gebruikt
Virtuele meter	Aansluitingen die gelinkt zijn aan split-billing



#### 4. Type meter

Alle	Alle type meters
Unknown	Aansluitingen waarvan het type meter onbekend is
YMR	Yearly Meter Reading = jaarlijks gelezen meter
MMR	Monthly Meter Reading = maandelijks gelezen meter
AMR	Automatic Meter Reading = automatisch of kwartiergelezen meter

#### 5. Markt

Alle	De aansluitingen van elektriciteit en aardgas
Elektriciteit	Enkel de aansluitingen van elektriciteit
Gas	Enkel de aansluitingen van aardgas

#### 6. Decentrale productie?

Alle	Zowel aansluitingen met decentrale productie als aansluitingen zonder decentrale productie
Ja	Enkel aansluitingen met decentrale productie (bv: zonnepanelen met vermogen <10 kva)
Nee	Enkel aansluitingen zonder decentrale productie

#### 7. EAN-code

De EAN-code van uw aansluiting bestaat altijd over 18 cijfers en begint met 54. Bijvoorbeeld:

541448860011177344

541448810000041064

#### 8. Meternummer

Gebruik een komma (,) tussen de meternummers om te filteren op meerdere meters.

#### 9. Adres

Zoek op het adres of op een deel van de straat, postcode of gemeente.

#### 10. Referentie 1 en referentie 2

U kan maximaal twee referenties toevoegen aan de factuur. Dit kan u zelf doen via het klantenportaal.

#### 11. Takken

U kan filteren tussen de verschillende klantentakken van uw boomstructuur. Als u bijvoorbeeld aparte takken hebt voor elektriciteit en aardgas, dan kan u de facturen op die manier filteren per energie.



### **Vanaf wanneer staan de verbruiksgegevens online?**

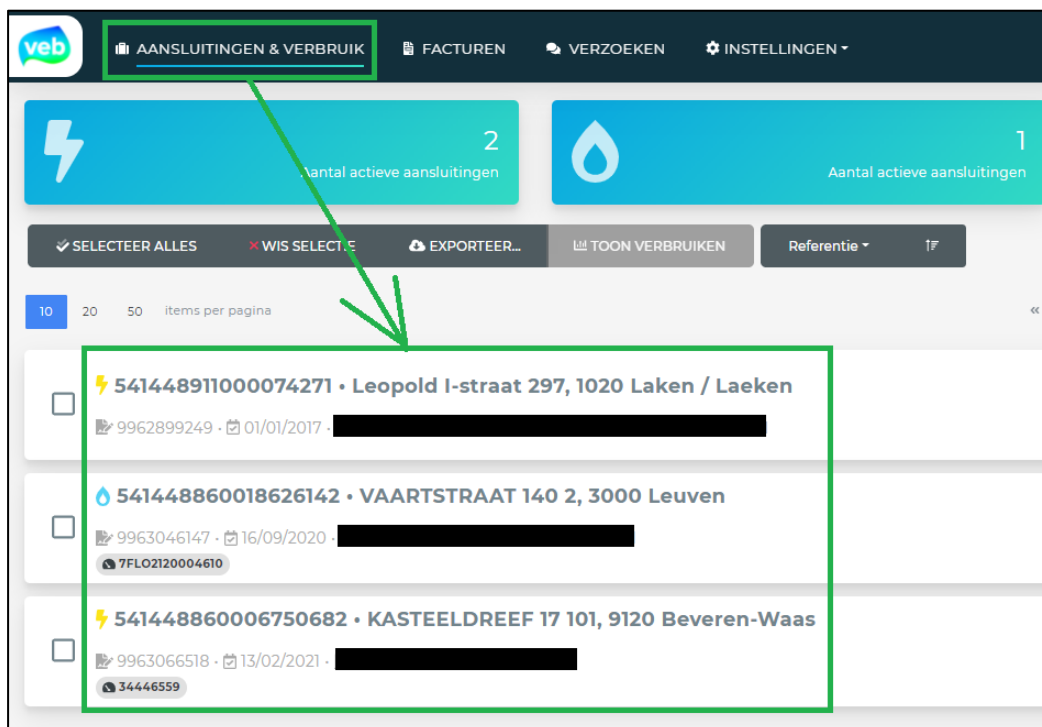
Dat hangt af van het type meter. Bij een automatisch gelezen meter (AMR) kan u het verbruik een paar dagen later bekijken. Bij een maandelijks gelezen meter (MMR) worden de verbruiksgegevens maandelijks opgeladen en bij een jaarlijks gelezen meter (YMR) jaarlijks.

## 2. Verbruiksgegevens

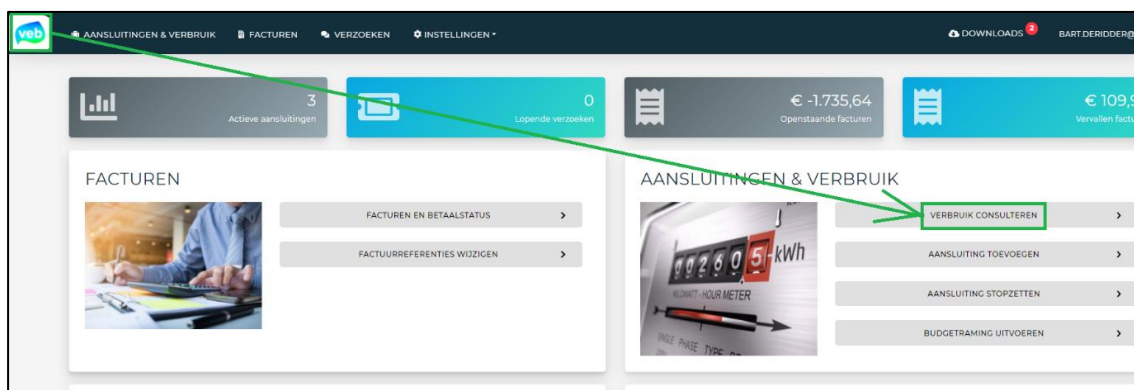
### Waar vind ik het verbruik?

U kan de verbruiksgegevens raadplegen via het overzicht van de aansluitingen. Dit overzicht kan u op twee manieren bereiken:

#### 1. Via de zwarte balk bovenaan



#### 2. Via de landingspagina



Vervolgens kan u de verbruiksgegevens op twee manieren raadplegen:

1. [U exporteert de verbruiksgegevens](#)
2. [U raadpleegt de verbruiksgrafiek](#)



## Hoe kan ik de verbruiksgegevens downloaden?

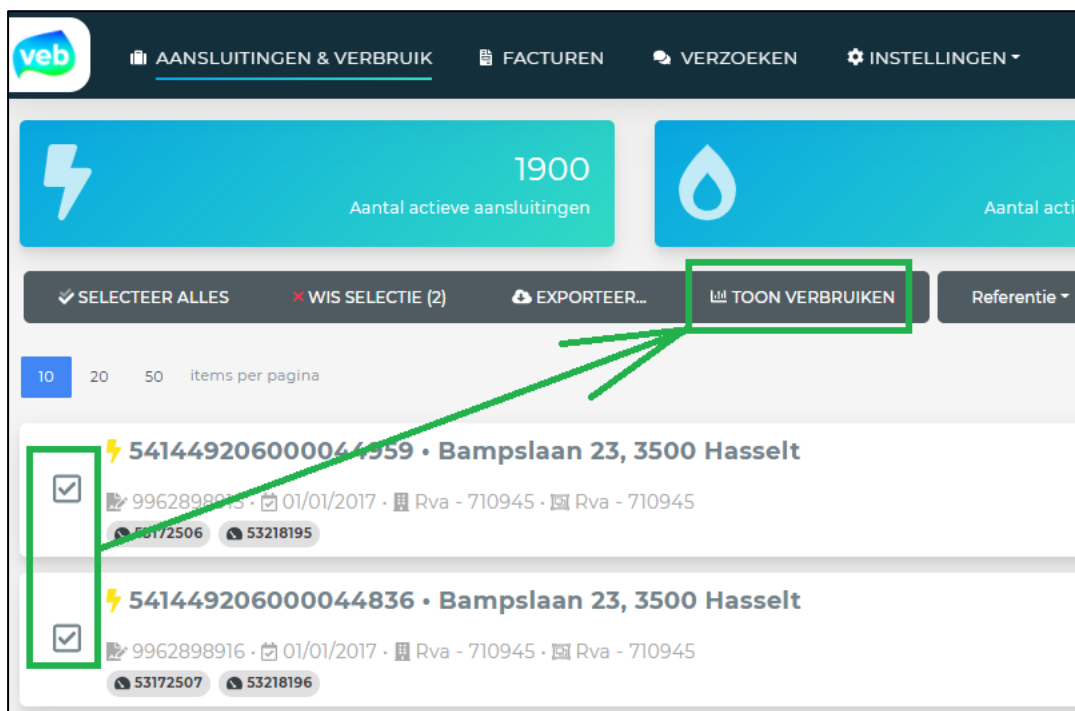
1. Ga naar de pagina **Aansluitingen & verbruik**.
2. Selecteer de aansluitingen waarvoor u verbruiksgegevens wenst te downloaden. U kan enkele aansluitingen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop "Selecteer alles".
3. Klik op Exporteren.
4. Selecteer "Verbruiksgegevens".
5. Vul de begin- en einddatum in van de periode waarvoor u verbruiksgegevens wenst.
6. Klik op "Exporteer".

7. De export wordt klaargezet op de pagina "Downloads". Als de export staat aangeduid met een groen vinkje, dan is deze klaar om te downloaden.

U kan gegevens van verschillende metertypes (maandelijks, jaarlijks of continue gelezen) en van verschillende energieën (aardgas of elektriciteit) tezamen exporteren. De resultaten worden vervolgens per type meter en per type energie verdeeld over verschillende tabbladen.

## Hoe kan ik de verbruiksgrafiek raadplegen?

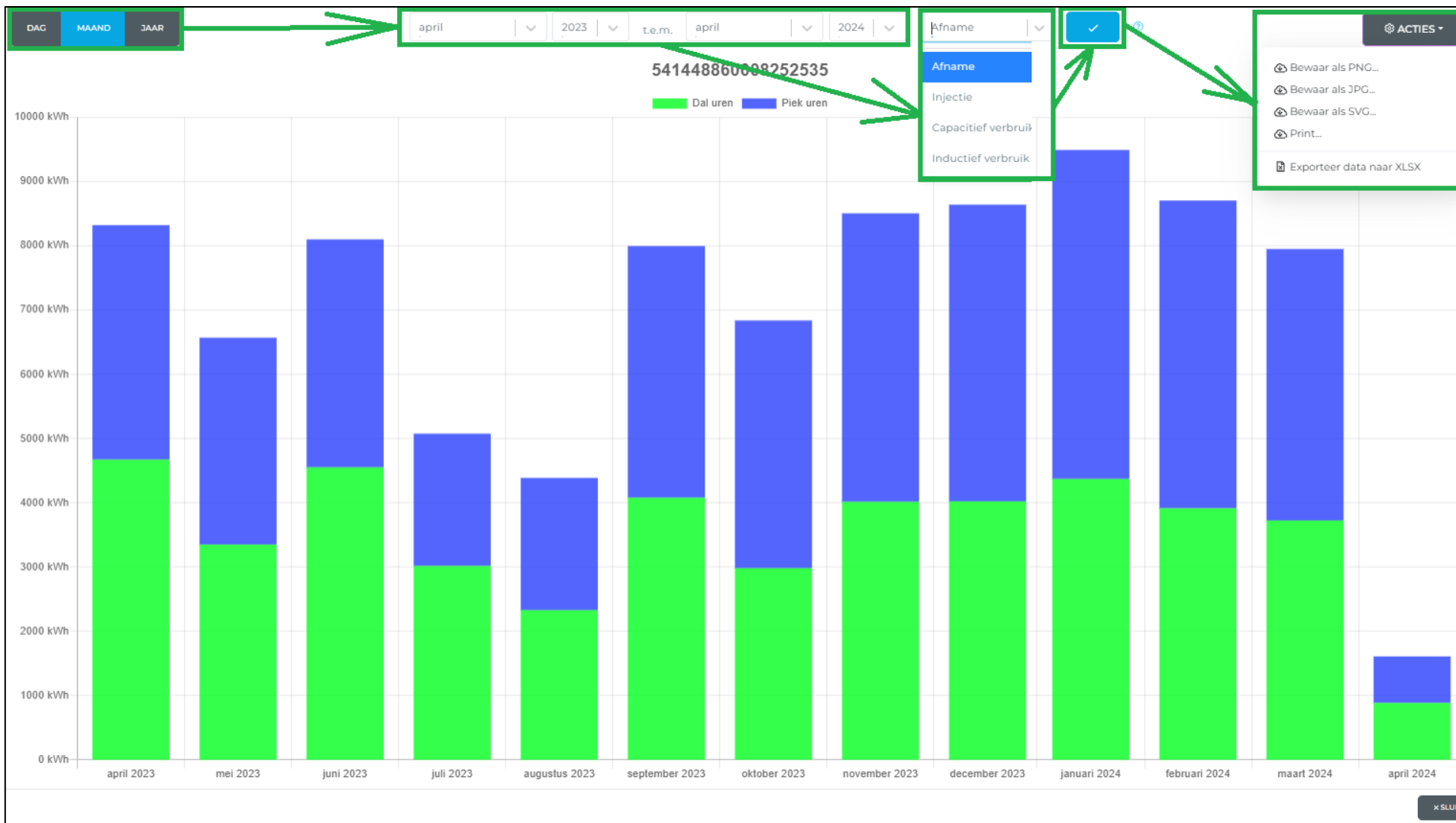
1. Selecteer de EAN-code waarvoor u een grafiek wenst te raadplegen.
2. Klik op "Toon verbruiken".



3. Selecteer de gewenste frequentie (per dag, per maand of per jaar).
4. Selecteer de periode (maximum 2 jaar).
5. Selecteer het gewenste type (afname, injectie, capacitef verbruik of inductief verbruik)
6. Klik op het "vinkje". De grafiek wordt nu gegenereerd.
7. Bewaar de afbeelding indien gewenst op uw computer of exporteer de verbruiksgegevens als excelbestand.

**Let op: indien u de grafiek van meerdere aansluitingen wenst te bekijken, vergeet dan niet om elke keer op het "V-vinkje" te klikken. Op die manier wordt de grafiek hernieuwd.**

**Op de volgende pagina vindt u een afbeelding waarop de verschillende stappen geïllustreerd worden.**



## G. BUDGETRAMING

### Hoe kan ik de budgetraming downloaden?

1. Ga naar de pagina **Aansluitingen & verbruik**.
2. Selecteer de aansluitingen waarvoor u de budgetraming wenst te downloaden. U kan enkele aansluitingen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop "Selecteer alles".
3. Klik op Exporteren.
4. Selecteer "Budgetraming".
5. Wijzig indien gewenst de naam van het document.
6. Klik op "Exporteer".

7. De export wordt klaargezet op de pagina "Downloads". Als de export staat aangeduid met een groen vinkje, dan is deze klaar om te downloaden.



### Waarom kan ik de budgetraming niet downloaden?

Om de budgetraming te kunnen downloaden, dient u te beschikken over de nodige rechten.

Ziet u de optie “budgetraming” niet wanneer u verbruiksgegevens exporteert, dan beschikt u mogelijk niet over de nodige rechten.

Contacteer uw administrator of onze dienst Business Support om de rechten aan te vragen. U kan Business Support contacteren via **Ik heb een vraag voor het VEB**

### Op basis van welke energieprijzen wordt de budgetraming berekend?

- **De reeds gefactureerde maanden** worden berekend op basis van de effectieve energieprijzen op dat moment.
- **De toekomstige maanden** worden berekend op basis van de laatste “futures” energieprijzen, de prijzen die we op de momentopname krijgen voor een bepaalde periode in de toekomst. De momentopname vindt plaats wanneer de budgetraming wordt geüpdatet, niet wanneer u deze exporteert. Enkel bij click wordt er al rekening gehouden met de clickprijzen, indien er voor de betreffende periode al geklikt werd.

### Op basis van welk verbruik wordt de budgetraming berekend?

Dit is afhankelijk van het type meter:

- **YMR**: op basis van de laatste gekende schatting van het jaarverbruik. De netbeheerder stuurt ons jaarlijks een inschatting van het jaarverbruik. Doorgaans bezorgt de netbeheerder ons een update na de jaarlijkse meteropname.
- **MMR**: op basis van het verbruik van de afgelopen 12 maanden
- **AMR**: op basis van het verbruik van de afgelopen 12 maanden
- **SMR (jaargelezen)**: op basis van de laatste gekende schatting van het jaarverbruik. De netbeheerder stuurt ons jaarlijks een inschatting van het jaarverbruik. Doorgaans bezorgt de netbeheerder ons een update na de jaarlijkse meteropname.
- **SMR (kwartiergelezen)**: op basis van het verbruik van de afgelopen 12 maanden

### Houdt de budgetraming rekening met mijn clicktarief (enkel voor klanten met een clickstrategie)?

Ja, de budgetraming houdt rekening met het gedeelte dat geklikt wordt. In de berekening wordt het clicktarief gebruikt, ook voor een niet-gefactureerde periode indien er voor die periode al geklikt werd.

Het gedeelte dat niet geklikt wordt, wordt berekend op basis van de futures energieprijzen (indien nog niet gefactureerd) of op basis van de effectieve energieprijzen (indien reeds gefactureerd).

**Ik ben recent klant geworden bij het VEB. Kan ik de budgetraming raadplegen?**

Indien u recent klant bent geworden bij het VEB, beschikken wij mogelijk over onvoldoende verbruiksgegevens om een correctie en representatieve budgetraming voor te bereiden. De budgetraming is om die reden in de eerste drie maanden niet beschikbaar voor nieuwe klanten. Na drie maanden kan u de budgetraming wel raadplegen.

**Houdt de budgetraming rekening met injectie?**

Nee, de injectie wordt niet opgenomen in de budgetraming. Momenteel is het nog erg moeilijk om de impact van injectie correct in te schatten. De impact van injectie is over het algemeen wel redelijk beperkt.

**Houdt de budgetraming rekening met aansluitingen van het type “bidirectional”?**

Aansluitingen van het type Bidirectional omvatten zowel afname als injectie. Het gedeelte afname wordt opgenomen in de budgetraming, het gedeelte injectie niet.

**Houdt de budgetraming rekening met het sociaal tarief?**

Ja, de budgetraming houdt rekening met de eventuele toepassing van het sociaal tarief.

**Wat is het verschil tussen de budgetraming van het huidige jaar en het komende jaar?**

Het verschil tussen de versie van het huidige jaar en de versie van het komende jaar is vooral de energieprijzen die worden toegepast. Er gelden andere prijzen voor volumes die wij inkopen in het huidige jaar tegenover het volgende jaar. Daarnaast wordt er ook rekening gehouden met tariefwijzigingen voor het komende jaar (bv aanpassing van distributie-en transporttarieven, quota groene stroom,...)

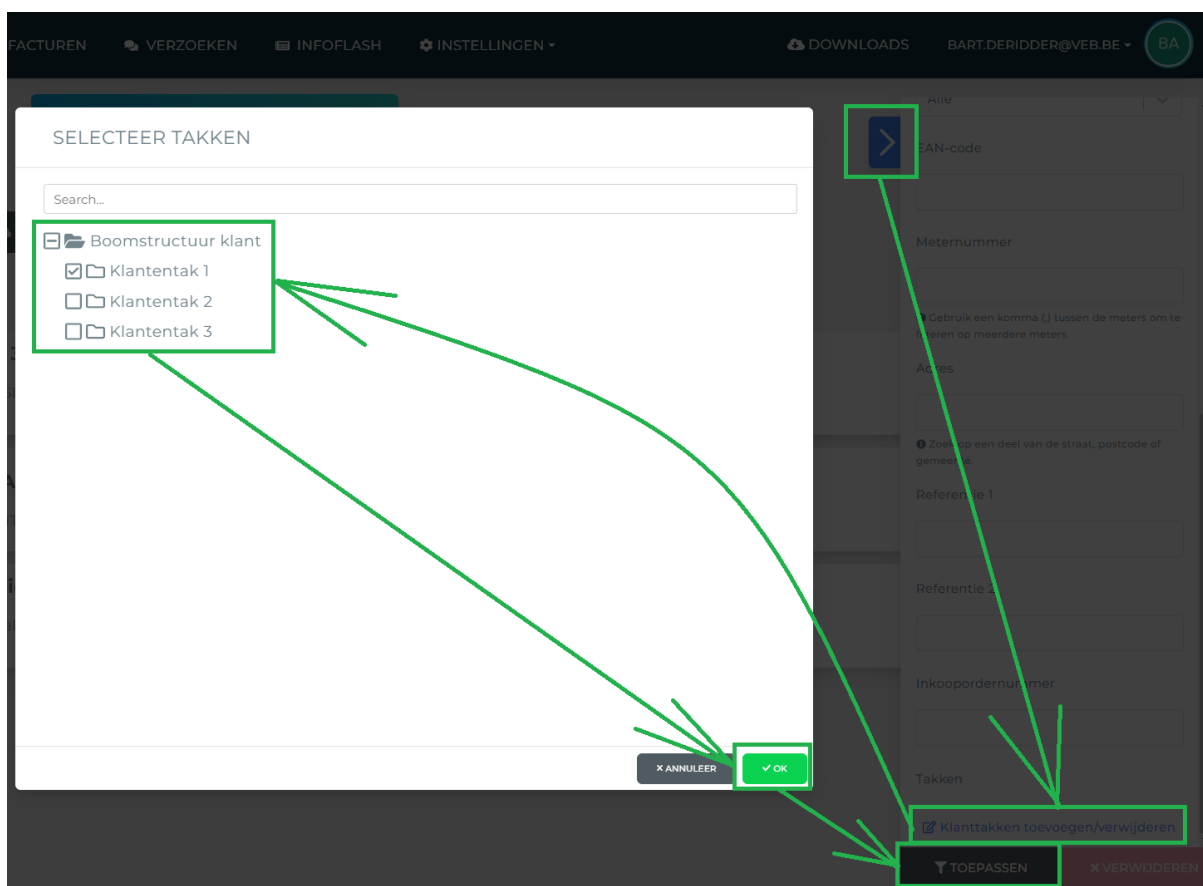
### Hoe vaak wordt de budgetraming bijgewerkt?

De budgetraming wordt per kwartaal bijgewerkt op basis van de meest recente “futures” energieprijzen en eventuele nieuwe inzichten (geopolitiek, milieu, maatregelen, ...).

### Kan ik de budgetraming per aansluiting aanvragen?

De budgetraming is bedoeld als een totaalbeeld van uw volledige portefeuille, maar het is mogelijk om een budgetraming aan te vragen voor een individuele aansluiting door op voorhand gebruik te maken van de blauwe filter. Er worden echter geen aansluitingsgegevens vermeld in de budgetraming.

U kan bijvoorbeeld op voorhand filteren op enkel de aansluitingen van een bepaalde klantentak en vervolgens de budgetraming uitvoeren, of u kan één specifieke aansluiting aanvinken en enkel hiervoor de budgetraming aanvragen.





## Hoe is de budgettraming gelinkt met de facturen?

De budgettraming geeft sinds 2022 ook een zicht op de budgetinschatting van het lopende jaar. Dit maakt een vergelijking met de gefactureerde bedragen mogelijk. Echter zijn er enkele verschillen, waardoor een vergelijking meestal niet voor 100% overeenkomt. Voor een maandelijks gelezen meter bijvoorbeeld geeft de budgettraming het volume weer van exact de 1<sup>e</sup> van de maand tot de 1<sup>e</sup> van de volgende maand, terwijl het volume waarmee de factuur berekend wordt begin- en eindmeterstand (en-periode) in rekening brengt.

Voor jaarlijks gelezen meters (YMR, SMR1, maar momenteel ook SMR 3) is er de grootste discrepantie tussen beiden: Zo wordt in de budgettraming elke maand een nieuwe inschatting gedaan van de gemiddelde jaarprijs voor energie, vandaar dat u eenzelfde energieprijs voor heel het jaar ziet. Voor de facturatie werken we dan weer met één aanpassing per kwartaal vanaf het vierde kwartaal van 2022. Daarnaast is het moment van afrekening van een jaarlijks gelezen meter niet zichtbaar in de budgettraming, enkel het verbruik zal worden aangepast, via het geschatte jaarvolume dat de netbeheerder aan het VEB bezorgd na de meteropname.

De conclusie is dat de budgettraming een globaal beeld geeft over verschillende maanden heen, maar niet ingezet kan worden als factuurcontroletool.

## Waarom vertoont de budgettraming geen gegevens?

Wanneer u de budgettraming exporteert, is het mogelijk dat deze standaard opent in de beveiligde weergave. U dient in dat geval te klikken op “Bewerken inschakelen” om de gegevens te laden.

Budgettraming 2022 - Update									
Toekomst raming 2022									
Maand		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
8	Volume: genormaliseerde verdeling								
9	Elektriciteit	%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%
10	Aardgas	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
12	<b>Verbruiken</b>								
13	Elektriciteit budget	MWh	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	Aardgas budget	MWh	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	<b>Prijzen elektriciteit</b>								
17	<b>Energie</b>	€/MWh							
18	Energieprijs	€/MWh	303,17	303,17	303,17	303,17	303,17	303,17	303,17
19	<b>Niet-energie</b>	€/MWh							
20	Netbeheer (distributie en transport) - Variabel	€/MWh	88,14	88,14	88,14	88,14	88,14	88,14	88,14
21	Netbeheer (distributie en transport) - Vast	€	1,92	1,92	1,92	1,92	1,92	1,92	1,92
22	Certificaten & GVO	€/MWh	25,78	25,78	25,78	25,78	25,78	25,78	25,78



## H. MARKTPRIJZEN

### Welke informatie staat in het gedeelte “Spot Market”?

In het gedeelte “Spot Market” (elektriciteit of aardgas) vind je enerzijds een dynamische grafiek van de energieprijzen op de spotmarkt en anderzijds een overzicht van de rekenkundige gemiddelden per maand.

De energieprijzen in het maandelijkse overzicht staan aangegeven in Euro/MWh excl. BTW. De prijzen die hierin vermeld staan, betreffen enkel het gedeelte “energie” van uw factuur. Met andere woorden: de nettarieven, kostendekkende vergoeding en toelagen zijn niet inbegrepen.

### Welke informatie staat in het gedeelte “Forward Market”?

In het gedeelte “Forward” (elektriciteit of aardgas) vind je enerzijds een dynamische grafiek van de energieprijzen op de forward markt en anderzijds overzichten van rekenkundige gemiddelden per kalenderjaar en per kwartaal. Om vergelijking mogelijk te maken, onderscheiden we de volgende kolommen:

- **Vandaag:** de prijs die je vandaag betaalt voor 1 MWh in kalenderjaar 24/25/26/27.
- **Gisteren:** de prijs die je gisteren betaalde voor 1 MWh in kalenderjaar 24/25/26/27.
- **% D/D:** het verschil in % tussen de notering van gisteren en vandaag.
- **5 dagen hoog:** de hoogste notering van de afgelopen 5 dagen voor aankoop van 1 MWh in kalenderjaar 24/25/26/27
- **5 dagen laag:** de laagste notering van de afgelopen 5 dagen voor aankoop 1 MWh in kalenderjaar 24/25/26/27
- **Jaar hoog:** de hoogste notering van het afgelopen jaar voor aankoop van 1 MWh in kalenderjaar 24/25/26/27
- **Jaar laag:** de laagste notering van het afgelopen jaar voor aankoop van 1 MWh in kalenderjaar 24/25/26/27

De energieprijzen in het maandelijkse overzicht staan aangegeven in euro/MWh excl. BTW. De prijzen die hierin vermeld staan, betreffen enkel het gedeelte “energie” van uw factuur. Met andere woorden: de nettarieven, kostendekkende vergoeding en toelagen zijn niet inbegrepen.

### In welke eenheid staan de energieprijzen aangeduid?

De energieprijzen in de overzichten staan aangegeven in euro/MWh excl. BTW.

### **Hoe staat het onderdeel “Marktprijzen” in verhouding met de factuur?**

De vermelde energieprijzen zijn louter indicatief en kunnen niet worden gebruikt als factuurcontroletool.

Afhankelijk van uw type contract wordt uw factuur berekend op basis van de uursprijzen voor elektriciteit of dagprijzen van aardgas, of op basis van de uitgevoerde clicktransacties. De prijzen die vermeld staan in de overzichten, zijn rekenkundige gemiddelden over de hele markt heen en zullen dus nooit exact overeenkomen met de prijzen op een specifieke factuur.

## I. CLICK TRANSACTIES

### Welke informatie staat in het gedeelte “Click transacties”?

Indien je als klant een contract hebt bij VEB waarbij een deel van je volume wordt aangekocht aan een vaste prijs kan je vanaf heden deze transacties raadplegen op het klantenportaal. Je kan deze terugvinden bovenaan in het aparte tabblad “click transacties”. Hier kan je voor elektriciteit en/of aardgas raadplegen wanneer, hoeveel, voor welke periode en tegen welke prijs er volume is aangekocht.

Je kan de gegevens ook exporteren in Excel via de knop “Exporteer naar XLSX”.

## J. TARIEFKAART

### Waar kan ik de tariefkaart raadplegen?

U kan de tariefkaart raadplegen via de landingspagina:

The screenshot shows the veb customer portal landing page. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOeken', and 'INSTELLINGEN'. The main content area is divided into four sections: 'FACTUREN' (Invoices) with 3 active connections and 0 pending requests, 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK' (Connections & Consumption) with €-180,34 in open invoices and €109,91 in expired invoices, 'VRAGEN' (Questions), and 'CONTRACT' (Contract). The 'TARIEFKAART' (Rate Card) button is highlighted with a green box and a green arrow pointing to it from the top left.

## K. VERZOEKEN

**Ik heb een vraag voor het VEB, waar kan ik terecht?**

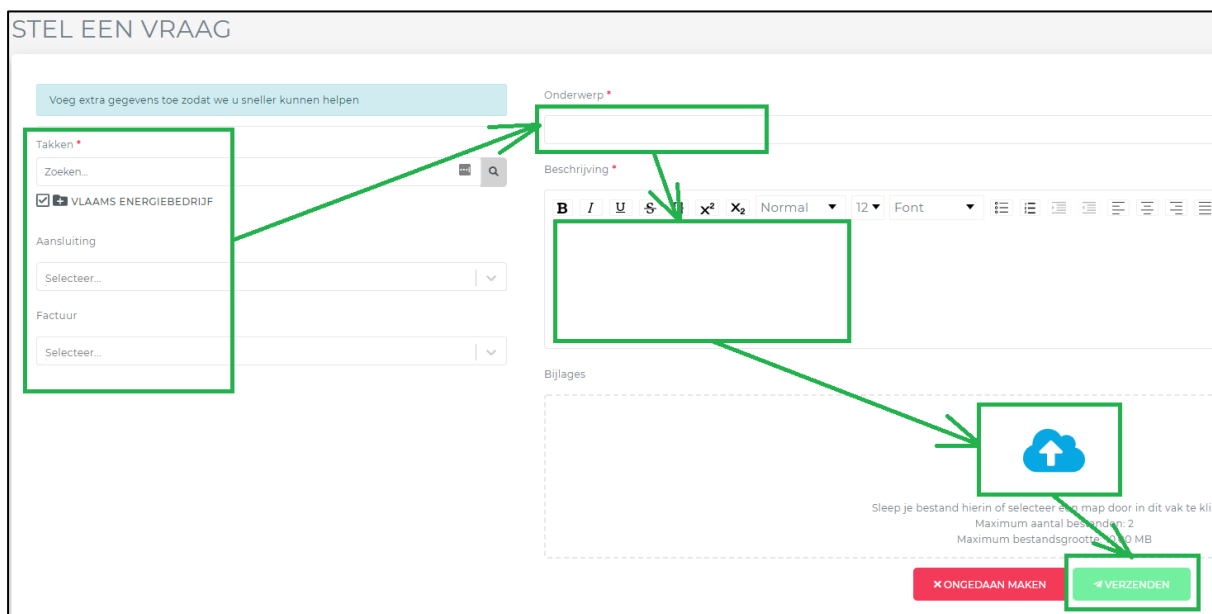
U kan uw vraag indienen via de pagina "Verzoeken":



The screenshot shows the VEB website interface. At the top, there is a navigation bar with the VEB logo on the left and four menu items: 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. The 'VERZOEKEN' menu item is highlighted with a green box. Below the navigation bar, there is a section titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES'. This section contains five buttons, each with a right-pointing arrow. The first button, 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', is highlighted with a green box. A green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to this button. Below the buttons, there is a light blue box with the text: 'Niet gevonden wat u zoekt? Het VEB Business Support Team staat ter beschikking. Stel uw vraag [hier](#) of bel +32 2 421 32 00. Beschikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u en van 13u tot en met 17u.'

U wordt vervolgens doorverwezen naar het contactformulier. Hier kan u de volgende zaken invullen en toevoegen aan uw verzoek:

- **Klantentak:** hier kan u de klantentak selecteren die betrekking heeft tot de vraag. Is geen verplicht veld.
- **Aansluiting:** hier kan u de aansluiting selecteren die betrekking heeft tot de vraag. Is geen verplicht veld.
- **Factuur:** hier kan u de factuur selecteren die betrekking heeft tot de vraag. Is geen verplicht veld.
- **Onderwerp:** hier kan u het onderwerp van uw vraag invullen. Is een verplicht veld.
- **Beschrijving:** hier kan u uw vraag noteren. Is een verplicht veld.
- **Bijlage:** hier kan u maximaal 2 bijlagen toevoegen. Is geen verplicht veld.



The screenshot shows the 'STEL EEN VRAAG' form. It includes a search bar for 'Takken' with 'VLAAMS ENERGIEBEDRIJF' selected. The 'Onderwerp' field is a required text input. The 'Beschrijving' field is a rich text editor with a toolbar. The 'Bijlagen' section has a cloud upload icon and instructions: 'Sleep je bestand hierin of selecteer een map door in dit vak te klikken. Maximum aantal bestanden: 2. Maximum bestandsgrootte: 10 MB'. At the bottom are 'ONGEDAAN MAKEN' and 'VERZENDEN' buttons.



## 1. Een aansluiting toevoegen

Hoe kan ik een leveringspunt vanuit een andere leverancier overbrengen naar het VEB?

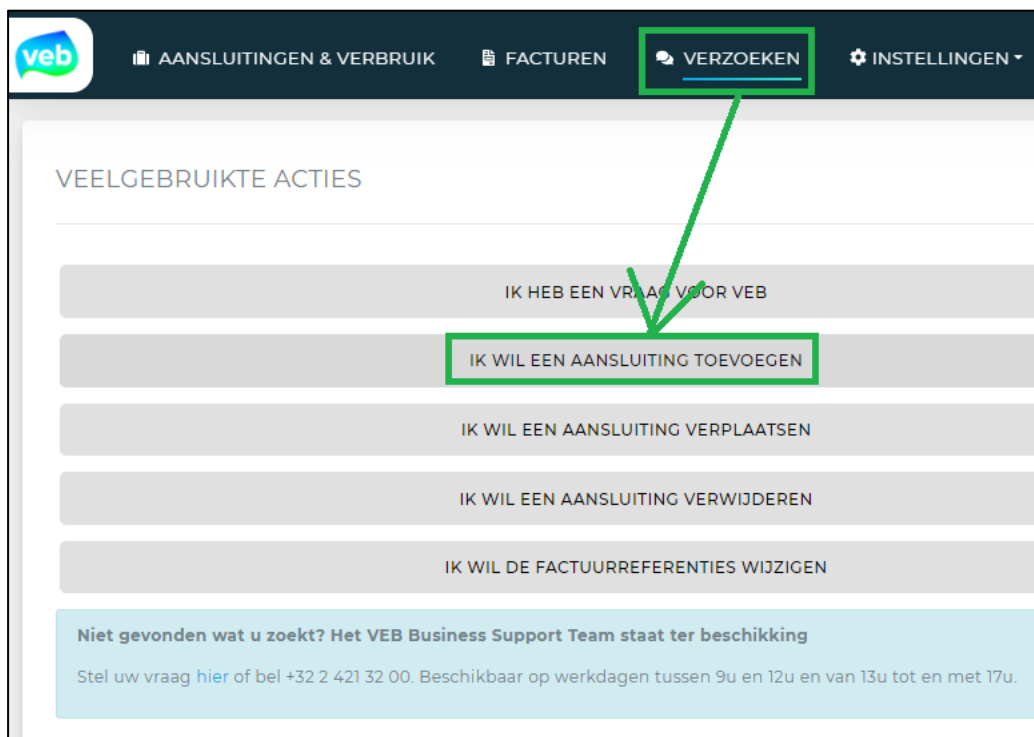


Let op: beschikt u over een energieovernamedocument, maak dan gebruik van de optie “Ik neem een aansluiting van een andere partij over”!

Wanneer het leveringspunt al op uw naam staat, maar beleverd wordt door een andere leverancier, dan is er sprake van een **leverancierswijziging**. In overeenstemming met de marktregels dienen wij een opzegtermijn van minstens 30 dagen te respecteren. Concreet betekent dit dat uw huidige leverancier nog zeker 30 dagen uw energie levert voor het VEB de aansluiting overneemt.

### Stappenplan

1. Klik op “Verzoeken”.
2. Klik op “Ik wil een aansluiting toevoegen”.



3. Selecteer “Ik wil een eigen aansluiting die momenteel door een andere leverancier beleverd wordt, overbrengen naar VEB” en klik op “Volgende”.



4. Selecteer de tak waar u de aansluiting wenst onder te brengen, en klik op “Volgende”.

WAAR IN DE BOOMSTRUCTUUR WILT U DE AANSLUITING TOEVOEGEN?

- VLAAMS ENERGIEBEDRIJF
  - TEMPORARY 5425035480019
  - TEMPORARY 5425035480026
  - VEB 2020
  - VEB 2021
  - VEB-MS

**VOLGENDE >**

5. Vul de EAN-code in bij de zoekbalk en klik op het vergrootglas. U moet mogelijk eerst op het witgedeelte klikken om het vergrootglas tevoorschijn laten komen. Controleer nadien de aansluitingsgegevens en klik op “Volgende”.

2. EAN-CODE ZOEKEN ✓      3. OVERDACHTDATUM      4. FINANCIIEEL

ZOEK DE EAN-CODE VAN HET AANSLUIPTPUNT

541448860015163930

**HET VOLGENDE ADRES WERD GEVONDEN:**

Straat	REIGERSTRAAT
Nummer	8
Bus	
Stad	Mechelen
Type energie	Afname
Markt	⚡

**VOLGENDE >**

6. Selecteer de gewenste overnamedatum. De overnamedatum kan ten vroegste 21 kalenderdagen en ten laatste 365 kalenderdagen in de toekomst zijn. Klik op “Volgende”.

2. EAN-CODE ZOEKEN ✓      3. OVERDACHTDATUM ✓      4. FINANCIIEEL

SELECTEER DE OVERNAMEDATUM

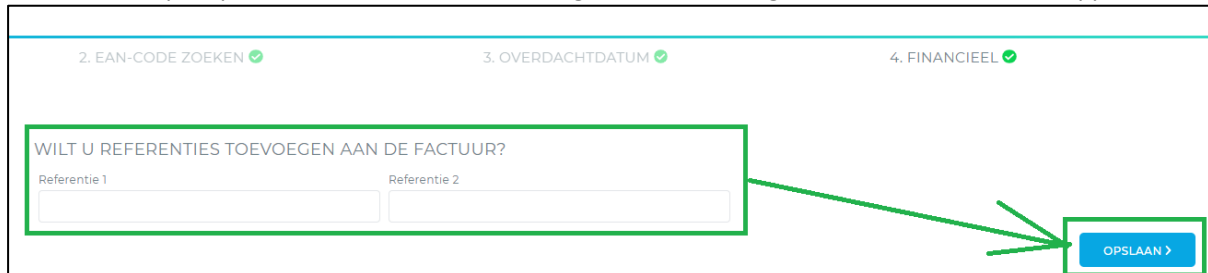
De overnamedatum kan ten vroegste 21 kalenderdagen en ten laatste 365 kalenderdagen in de toekomst zijn.

21/05/2021

**VOLGENDE >**



7. Voeg indien gewenst referenties toe aan de factuur. U kan maximaal twee referenties toevoegen.
8. Klik op "Opslaan". Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.



2. EAN-CODE ZOEKEN ✓      3. OVERDACHTDATUM ✓      4. FINANCIEEL ✓

WILT U REFERENTIES TOEVOEGEN AAN DE FACTUUR?

Referentie 1      Referentie 2

OPSLAAN >



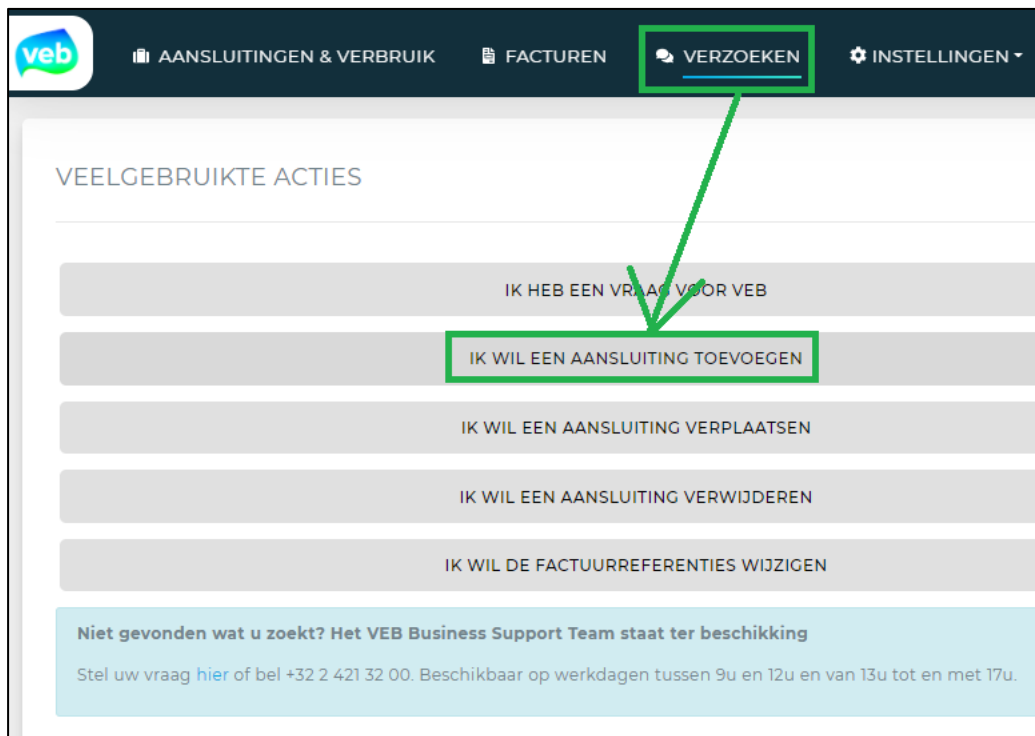
## Hoe kan ik een leveringspunt overnemen van een andere eigenaar/bewoner?



Als u een aansluitingspunt op basis van een energieovernamedocument overneemt, dan noemen wij dit een **overname**. Standaard kunnen wij in dat geval de levering tot 30 dagen in het verleden overnemen, met uitzondering van maandelijks en continue gelezen meters.

### Stappenplan

1. Klik op “Verzoeken”.
2. Klik op “Ik wil een aansluiting toevoegen”.



The screenshot shows the VEB customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the VEB logo and several menu items: 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. The 'VERZOEKEN' menu item is highlighted with a green box. Below the navigation bar, there is a section titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES' (Most Used Actions). This section contains five buttons: 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERPLAATSEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN', and 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN'. The 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN' button is highlighted with a green box. A green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to this button. At the bottom of the screenshot, there is a light blue box with the text: 'Niet gevonden wat u zoekt? Het VEB Business Support Team staat ter beschikking. Stel uw vraag hier of bel +32 2 421 32 00. Beschikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u en van 13u tot en met 17u.'

3. Selecteer “Ik neem een aansluiting van een andere partij over” en klik op “Volgende”.

<input type="radio"/> Ik wil een eigen aansluiting die momenteel door een andere leverancier beleverd wordt, overbrengen naar VEB
<input checked="" type="radio"/> <b>Ik neem een aansluiting van een andere partij over.</b>
<input type="radio"/> Nieuwe meter: Ik wens een contract af te sluiten voor mijn nieuwe of afgesloten (verzegelde) meter.

4. Selecteer de tak waar u de aansluiting wenst onder te brengen, en klik op “Volgende”.

WAAR IN DE BOOMSTRUCTUUR WILT U DE AANSLUITING TOEVOEGEN?

VLAAMS ENERGIEBEDRIJF
 

- TEMPORARY 5425035480019
- TEMPORARY 5425035480026
- VEB 2020
- VEB 2021
- VEB-MS

- Vul de EAN-code in bij de zoekbalk en klik op het vergrootglas. U moet mogelijk eerst op het witgedeelte klikken om het vergrootglas tevoorschijn laten komen. Controleer nadien de aansluitingsgegevens en klik op "Volgende".

2. EAN-CODE ZOEKEN       3. OVERDACHTDATUM      4. FINANCIËEL

ZOEK DE EAN-CODE VAN HET AANSLUIJPUNT

HET VOLGENDE ADRES WERD GEVONDEN:

Straat	REICERSTRAAT
Nummer	8
Bus	
Stad	Mechelen
Type energie	Afname
Markt	⚡

- Selecteer de gewenste overnamedatum. De overnamedatum kan minimaal 30 dagen in het verleden, en maximaal 30 dagen in de toekomst. Klik op "Volgende".

3. OVERDACHTDATUM       4. FINANCIËEL      5. METERDATA Voeg meterdata toe      6. KLANT INFORMATIE      7. OVERNAMEDOCUMENT Upload het overnamedocument

SELECTEER DE OVERNAMEDATUM

De overnamedatum kan minimaal 30 dagen in het verleden, en maximaal 30 dagen in de toekomst

- Voeg indien gewenst referenties toe aan de factuur. U kan maximaal twee referenties toevoegen.

1. REFERENTIES ✓ 2. EAN-CODE ✓ 3. OVERDACHTDATUM ✓ 4. FINANCIEL ✓ 5. METERDATA Voeg meterdata toe 6. KLANT INFORMATIE 7. OVERNAMEDOCUMENT Upload het overnamedocument

WILT U REFERENTIES TOEVOEGEN AAN DE FACTUUR?

Referentie 1  Referentie 2

8. Vul de meterstanden in als u hierover beschikt.

VAN IEMAND ANDERS

1. REFERENTIES ✓ 2. EAN-CODE ✓ 3. OVERDACHTDATUM ✓ 4. FINANCIEL ✓ 5. METERDATA Voeg meterdata toe 6. KLANT INFORMATIE 7. OVERNAMEDOCUMENT Upload het overnamedocument

INDIEN U OVER METERSTANDEN BESCHIKT DAN KAN U ZE HIERONDER INGEVEN, ZONIET ZAL UW NETBEHEERDER DE METERSTANDEN SCHATTEN.

Enkelvoudige meter  Tweevoudige meter  
 Hebt u een exclusief nacht meter?

Enkelvoudig

9. Het facturatieadres staat normaal ingevuld. Indien nodig kan u dit aanpassen.

3. OVERDACHTDATUM ✓ 4. FINANCIEL ✓ 5. METERDATA Voeg meterdata toe 6. KLANT INFORMATIE ✓ 7. OVERNAMEDOCUMENT Upload het overnamedocument

FACTURATIE-ADRES

Havenlaan  86/C  Busnummer

1000  Brussel / Bruxelles

E-mail

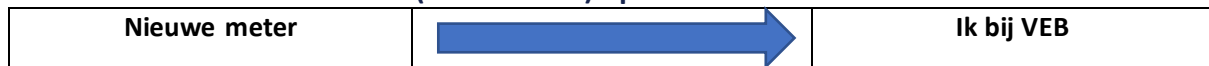
10. Laad het energieovernamedocument op. U kan maximaal 3 bestanden opladen (max 10 MB).

11. Klik op "Opslaan". Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.

INDIEN U OVER EEN ENERGIE-OVERNAMEDOCUMENT BESCHIKT KAN U DIT HIER OPLADEN.

Sleep je bestand hierin of selecteer een map door in dit vak te klikken  
Maximum aantal bestanden: 3  
Maximum bestandsgrootte: 10,00 MB


## Hoe kan ik een nieuwe meter (nieuwbouw) openen?



Dit noemen wij een **activatie**. Om de levering van de nieuwe meter te laten opstarten door de netbeheerder, dient er eerst een leveringscontract te worden opgemaakt door de energieleverancier. In uw geval is dat het VEB. Bij het openen van een meter is het niet mogelijk om de levering in het verleden te starten.

### Stappenplan

1. Klik op “Verzoeken”.
2. Klik op “Ik wil een aansluiting toevoegen”.



The screenshot shows the VEB Business Support Team portal. The top navigation bar includes the VEB logo and menu items: AANSLUITINGEN & VERBRUIK, FACTUREN, VERZOEKEN (highlighted with a green box), and INSTELLINGEN. Below the navigation bar, the main content area is titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES' and lists several options: 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN' (highlighted with a green box), 'IK WIL EEN AANSLUITING VERPLAATSEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN', and 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN'. A green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to the 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN' option.

3. Selecteer “Ik wil een eigen aansluiting die momenteel door een andere leverancier beleverd wordt, overbrengen naar VEB” en klik op “Volgende”.

**Indien u een grote hoeveelheid aansluitingen (meer dan 10) wenst te activeren, dan mag u dit ook als Excel bestand doorsturen naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be). U hoeft de stappen in het klantenportaal dan niet te doorlopen.**



- Ik wil een eigen aansluiting die momenteel door een andere leverancier beleverd wordt, overbrengen naar VEB
- Ik neem een aansluiting van een andere partij over.
- Nieuwe meter: Ik wens een contract af te sluiten voor mijn nieuwe of afgesloten (verzegelde) meter.

Bij een minimum van 10 aansluitingen kan u een Excel bestand van de aansluitingen per mail sturen naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be).

4. Selecteer de tak waar u de aansluiting wenst onder te brengen, en klik op "Volgende".

WAAR IN DE BOOMSTRUCTUUR WILT U DE AANSLUITING TOEVOEGEN?

- VLAAMS ENERGIEBEDRIJF
  - TEMPORARY 5425035480019
  - TEMPORARY 5425035480026
  - VEB 2020
  - VEB 2021
  - VEB-MS

**VOLGENDE >**

5. Vul de EAN-code in bij de zoekbalk en klik op het vergrootglas. U moet mogelijk eerst op het witgedeelte klikken om het vergrootglas tevoorschijn laten komen. Controleer nadien de aansluitingsgegevens en klik op "Volgende".

2. EAN-CODE ZOEKEN 3. OVERDACHTDATUM 4. FINANCIËEL

ZOEK DE EAN-CODE VAN HET AANSLUIJPUNT

541448860015163930

HET VOLGENDE ADRES WERD GEVONDEN:

Straat	REIGERSTRAAT
Nummer	8
Bus	
Stad	Mechelen
Type energie	Afname
Markt	

**VOLGENDE >**

6. Selecteer de gewenste overnamedatum. De overnamedatum kan enkel vanaf vandaag en ten laatste 180 kalenderdagen in de toekomst zijn. Klik op "Volgende".



2. EAN-CODE ZOEKEN ✓ 3. OVERDACHTDATUM ✓ 4. FINANCIËEL

SELECTEER DE OVERNAMEDATUM

De overnamedatum kan enkel vanaf vandaag en ten laatste 180 kalenderdagen in de toekomst zijn

7. Voeg indien gewenst referenties toe aan de factuur. U kan maximaal twee referenties toevoegen.
8. Klik op "Opslaan". Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.

2. EAN-CODE ZOEKEN ✓ 3. OVERDACHTDATUM ✓ 4. FINANCIËEL ✓

WILT U REFERENTIES TOEVOEGEN AAN DE FACTUUR?

Referentie 1

Referentie 2

Eenmaal u de bevestiging van verwerking ontvangt, kan u de netbeheerder vanaf de werkdag nadien contacteren om een afspraak te maken voor de fysieke opening van de meter. Contacteert u de netbeheerder op de dag van de bevestiging zelf, dan is het mogelijk dat die onze notificatie van het contract nog niet ontvangen heeft.

Bij het ingeven van de EAN-code zoekt het klantenportaal via een achterliggende database naar het correcte adres. In geval van een gloednieuwe aansluiting is de betreffende EAN en/of adres mogelijk nog niet bekend. In dat geval kan de aansluiting niet toegevoegd worden via het stappenplan, maar wordt u doorverwezen naar [Ik heb een vraag voor het VEB](#).



## Hoe kan ik een verzegelde meter heropenen?



Dit noemen wij een **activatie**. Om de levering van de nieuwe meter te laten opstarten door de netbeheerder, dient er eerst een leveringscontract te worden opgemaakt door de energieleverancier. In uw geval is dat het VEB. Bij het openen van een meter is het niet mogelijk om de levering in het verleden te starten.

### Stappenplan

1. Klik op “Verzoeken”.
2. Klik op “Ik wil een aansluiting toevoegen”.

The screenshot shows the VEB customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the VEB logo and several menu items: 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN', and 'INSTELLINGEN'. The 'VERZOEKEN' menu item is highlighted with a green box. Below the navigation bar, the main content area is titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES'. It contains a list of five action buttons: 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERPLAATSEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN', and 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN'. The 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN' button is highlighted with a green box, and a green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to this button. At the bottom of the main content area, there is a light blue box with the text: 'Niet gevonden wat u zoekt? Het VEB Business Support Team staat ter beschikking. Stel uw vraag hier of bel +32 2 421 32 00. Beschikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u en van 13u tot en met 17u.'

3. Selecteer “Ik wil een eigen aansluiting die momenteel door een andere leverancier beleverd wordt, overbrengen naar VEB” en klik op “Volgende”.

*Indien u een grote hoeveelheid aansluitingen (meer dan 10) wenst te activeren, dan mag u dit ook als Excel bestand doorsturen naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be). U hoeft de stappen in het klantenportaal dan niet te doorlopen.*





- Ik wil een eigen aansluiting die momenteel door een andere leverancier beleverd wordt, overbrengen naar VEB
- Ik neem een aansluiting van een andere partij over.
- Nieuwe meter: Ik wens een contract af te sluiten voor mijn nieuwe of afgesloten (verzegelde) meter.

Bij een minimum van 10 aansluitingen kan u een Excel bestand van de aansluitingen per mail sturen naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be).

4. Selecteer de tak waar u de aansluiting wenst onder te brengen, en klik op “Volgende”.

WAAR IN DE BOOMSTRUCTUUR WILT U DE AANSLUITING TOEVOEGEN?

- VLAAMS ENERGIEBEDRIJF
  - TEMPORARY 5425035480019
  - TEMPORARY 5425035480026
  - VEB 2020
  - VEB 2021
  - VEB-MS

**VOLGENDE >**

5. Vul de EAN-code in bij de zoekbalk en klik op het vergrootglas. U moet mogelijk eerst op het witgedeelte klikken om het vergrootglas tevoorschijn laten komen. Controleer nadien de aansluitingsgegevens en klik op “Volgende”.

2. EAN-CODE ZOEKEN

3. OVERDACHTDATUM

4. FINANCIËEL

ZOEK DE EAN-CODE VAN HET AANSLUIJPUNT

541448860015163930



HET VOLGENDE ADRES WERD GEVONDEN:

Straat	REIGERSTRAAT
Nummer	8
Bus	
Stad	Mechelen
Type energie	Afname
Markt	

**VOLGENDE >**

6. Selecteer de gewenste overnamedatum. De overnamedatum kan enkel vanaf vandaag en ten laatste 180 kalenderdagen in de toekomst zijn. Klik op “Volgende”.

2. EAN-CODE ZOEKEN

3. OVERDACHTDATUM

4. FINANCIËEL

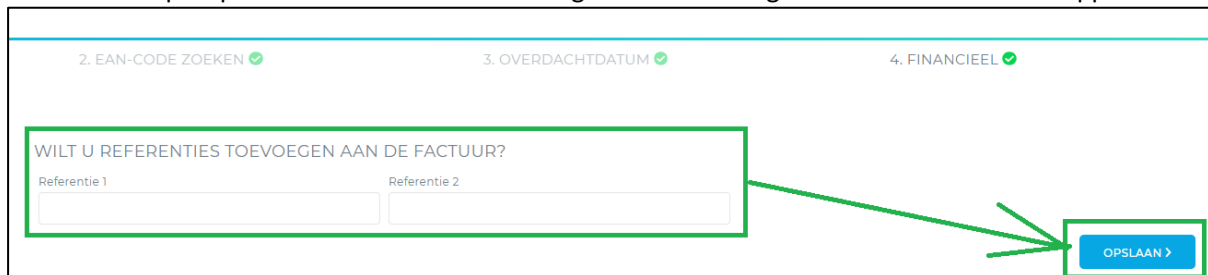
SELECTEER DE OVERNAMEDATUM

De overnamedatum kan enkel vanaf vandaag en ten laatste 180 kalenderdagen in de toekomst zijn

04/05/2021

**VOLGENDE >**

7. Voeg indien gewenst referenties toe aan de factuur. U kan maximaal twee referenties toevoegen.
8. Klik op "Opslaan". Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.



The screenshot shows a progress bar with three steps: 2. EAN-CODE ZOEKEN ✓, 3. OVERDACHTDATUM ✓, and 4. FINANCIËEL ✓. Below the progress bar, there is a section titled 'WILT U REFERENTIES TOEVOEGEN AAN DE FACTUUR?'. This section contains two input fields labeled 'Referentie 1' and 'Referentie 2'. A green box highlights these two input fields, and a green arrow points from this box to a blue button labeled 'OPSLAAN >' on the right side of the form.

Eenmaal u de bevestiging van verwerking ontvangt, kan u de netbeheerder vanaf de werkdag nadien contacteren om een afspraak te maken voor de fysieke opening van de meter. Contacteert u de netbeheerder op de dag van de bevestiging zelf, dan is het mogelijk dat die onze notificatie van het contract nog niet ontvangen heeft.

Bij het ingeven van de EAN-code zoekt het klantenportaal via een achterliggende database naar het correcte adres. In geval van een gloednieuwe aansluiting is de betreffende EAN en/of adres mogelijk nog niet bekend. In dat geval kan de aansluiting niet toegevoegd worden via het stappenplan, maar wordt u doorverwezen naar [Ik heb een vraag voor het VEB](#).

## 2. Een aansluiting verplaatsen

### Ik wil een aansluiting verplaatsen binnen de boomstructuur, wat moet ik doen?

Het is niet mogelijk om zelf aansluitingen te verplaatsen binnen de boomstructuur, maar u kan dit wel aanvragen bij onze diensten.

*Let op: we kunnen ook geen wijzigingen in het verleden uitvoeren. We zullen ook geen facturen crediteren omwille van de wijziging.*

#### Stappenplan

1. Klik op "Verzoeken"
2. Klik op "Ik wil een aansluiting verplaatsen"




3. Klik op de aansluiting die u wenst te verplaatsen. U kan de blauwe filter gebruiken om de juiste aansluiting gemakkelijk terug te vinden.


EEN ANDERE NETGEBRUIKER (NIEUWE HUURDER/EIGENAAR) NEEMT DE AANSLUITING OVER BIJ EEN ANDERE LEVERANCIER.


1. SELECTEER EEN LEVERINGSPUNT      2. OVERDRACHTDATUM      3. NETGEBRUIK

SELECTEER DE EAN.

10 20 50 items per pagina      « < 1 > »

 541448860018626142 • VAARTSTRAAT 140 2, 3000 Leuven

 9963046147 •  16/09/2020 •  Dijledal II - Leegstand •  VEB 2021

 7FLO2120004610

- Links op het scherm ziet u de huidige locatie binnen de boomstructuur. Rechts selecteert u de nieuwe gewenste locatie. Klik vervolgens op “Opslaan”. Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.

**Let op: Een verplaatsing naar een andere klantentak is enkel mogelijk als deze klantentak over hetzelfde btw-nummer beschikt.**

**Als u een verplaatsing wenst uit te voeren over verschillende btw-nummers, dan kan u hiervoor een overnamedocument bezorgen aan het VEB.**

VERPLAATS EEN LEVERINGSPUNT.

1. SELECTEER EEN LEVERINGSPUNT       2. VERPLAATS HET LEVERINGSPUNT 

 Een verplaatsing van een aansluiting naar een andere klantentak is enkel mogelijk indien deze klantentak over hetzelfde btw-nummer beschikt. Indien u een verplaatsing wenst uit te voeren over een verschillend btw-nummer kan u hiervoor een overnamedocument bezorgen aan het VEB.

<p>HUIDIGE LOCATIE IN BOOMSTRUCTUUR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> VLAAMS ENERGIEBEDRIJF</li> <li><input type="checkbox"/> TEMPORARY 5425035480019</li> <li><input type="checkbox"/> TEMPORARY 5425035480026</li> <li><input type="checkbox"/> VEB 2020</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> VEB 2021</li> <li><input type="checkbox"/> VEB-MS</li> </ul>	<p>→</p>	<p>NIEUWE LOCATIE IN BOOMSTRUCTUUR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> VLAAMS ENERGIEBEDRIJF</li> <li><input type="checkbox"/> TEMPORARY 5425035480019</li> <li><input type="checkbox"/> TEMPORARY 5425035480026</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> VEB 2020</li> <li><input type="checkbox"/> VEB 2021</li> <li><input type="checkbox"/> VEB-MS</li> </ul>	<p>→ </p>
--	----------	---	--

### 3. Een aansluiting verwijderen

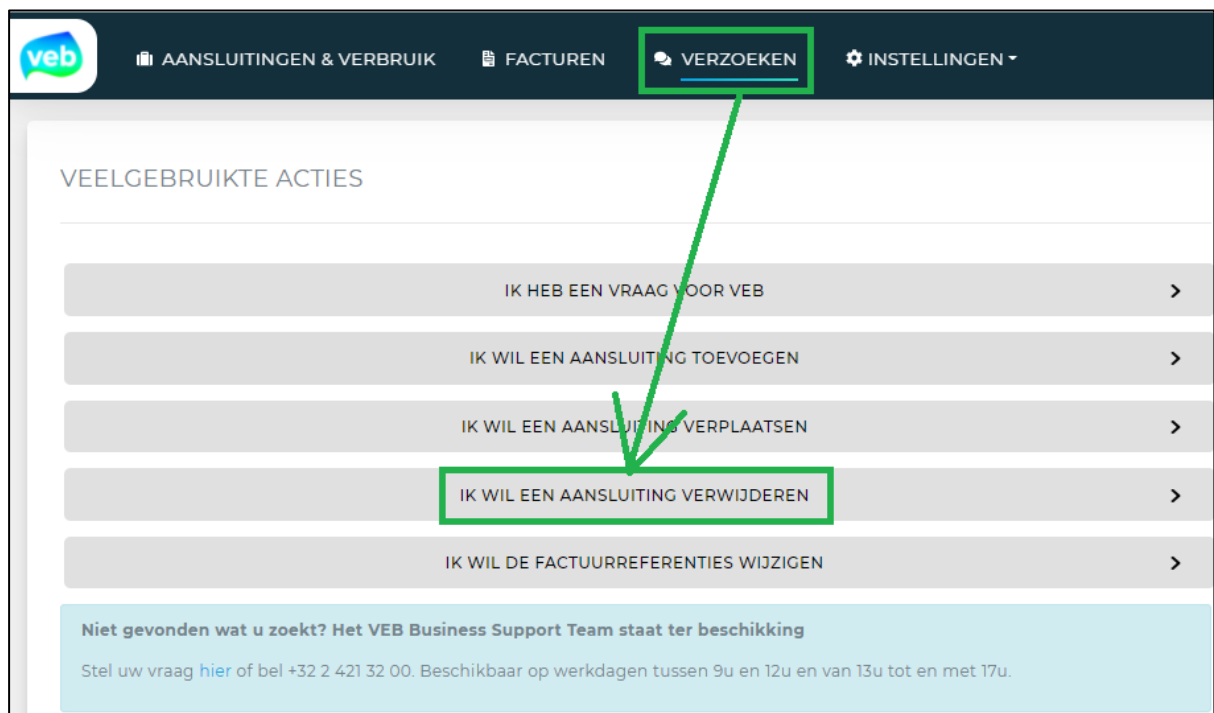
#### Hoe kan ik een leveringspunt vanuit het VEB overbrengen naar een andere leverancier?



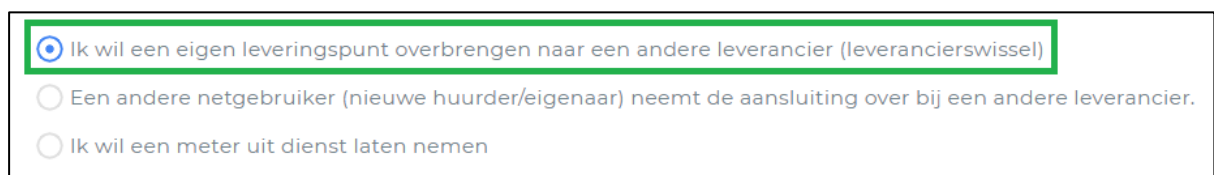
U wordt gevraagd om contact op te nemen met de nieuwe leverancier zodat die de overname kan regelen. In overeenstemming met de marktregels dient de nieuwe energieleverancier een opzegtermijn van minstens 30 dagen te respecteren. Concreet betekent dit dat het VEB nog zeker 30 dagen uw energie levert voor de nieuwe leverancier de aansluiting overneemt.

#### Stappenplan

1. Klik op "Verzoeken".
2. Klik op "Ik wil een aansluiting verwijderen".



3. Selecteer "Ik wil een eigen leveringspunt overbrengen naar een andere leverancier (leverancierswissel)". Klik op Volgende.



4. Klik op de aansluiting die u wenst te verwijderen. U kan de blauwe filter gebruiken om de juiste aansluiting gemakkelijk terug te vinden.



IK WIL EEN EIGEN LEVERINGSPUNT OVERBRENGEN NAAR EEN ANDERE LEVERANCIER (LEVERANCIERSWISSEL)

1. CONTACTEER LEVERANCIER  
Contacteer uw nieuwe leverancier

2. CONTACTEER LEVERANCIER  
Contacteer uw nieuwe leverancier

SELECTEER DE EAN.

10 20 50 items per pagina

« < 1 > »

**541448860018626142 • VAARTSTRAAT 140 2, 3000 Leuven**

9963046147 • 16/09/2020 • Dijledal II - Leegstand • VEB 2021

7FLO2120004610

5. Klik op “Opslaan”. Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.

**NEEM CONTACT OP MET DE NIEUWE LEVERANCIER OM DEZE OVERDRACHT TE REGELEN.**



## Hoe kan ik een leveringspunt overdragen naar een andere eigenaar/bewoner?



Als het aansluitingspunt op basis van een energieovernamedocument wordt overgenomen door een nieuwe huurder of eigenaar, dan noemen wij dit een **overlating**.

### Stappenplan

1. Klik op “Verzoeken”.
2. Klik op “Ik wil een aansluiting verwijderen”.

The screenshot shows the VEB customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the VEB logo and several menu items: 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN' (highlighted with a green box), and 'INSTELLINGEN'. Below the navigation bar, there is a section titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES' (Frequently used actions). This section contains a list of actions, each with a right-pointing arrow: 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERPLAATSEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN' (highlighted with a green box), and 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN'. A green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to the 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN' option. At the bottom of the screenshot, there is a light blue box with the text: 'Niet gevonden wat u zoekt? Het VEB Business Support Team staat ter beschikking. Stel uw vraag hier of bel +32 2 421 32 00. Beschikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u en van 13u tot en met 17u.'

3. Selecteer “Een andere netgebruiker (nieuwe huurder/eigenaar) neemt de aansluiting over bij een andere leverancier.” en klik op “Volgende”.

<input type="radio"/> Ik wil een eigen leveringspunt overbrengen naar een andere leverancier (leverancierswissel)
<input checked="" type="radio"/> Een andere netgebruiker (nieuwe huurder/eigenaar) neemt de aansluiting over bij een andere leverancier.
<input type="radio"/> Ik wil een meter uit dienst laten nemen

4. Klik op de aansluiting die u wordt overgenomen door de nieuwe huurder/eigenaar. U kan de blauwe filter gebruiken om de juiste aansluiting gemakkelijk terug te vinden.



EEN ANDERE NETGEBRUIKER (NIEUWE HUURDER/EIGENAAR) NEEMT DE AANSLUITING OVER BIJ EEN ANDERE LEVERANCIER.

1. SELECTEER EEN LEVERINGSPUNT      2. OVERDRACHTDATUM      3. NETGEBRUIK

SELECTEER DE EAN.

10 20 50 items per pagina      « < 1 > »

**541448860018626142 • VAARTSTRAAT 140 2, 3000 Leuven**

9963046147 • 16/09/2020 • Dijledal II - Leegstand • VEB 2021

7FLO2120004610

5. Selecteer de gewenste overnamedatum. Een verhuismelding of einde contract kan ten vroegste 30 dagen in de toekomst worden uitgevoerd. Klik op "Volgende".

NEEMT DE AANSLUITING OVER BIJ EEN ANDERE LEVERANCIER.

VERDRACHTDATUM ✓      3. NETGEBRUIKER INFO      4. METERDATA      5. OVERNAMEDOCUMENT

SELECTEER DE OVERNAMEDATUM

Een verhuismelding of einde contract kan ten vroegste 30 dagen in de toekomst worden uitgevoerd.

juni 2021						
MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

VOLGENDE >

6. Vul de gegevens van de overnemer in als u hierover beschikt. Deze gegevens worden normaal gezien vermeld in het energieovernamedocument bij "Gegevens overnemer". Klik op Volgende.

E AANSLUITING OVER BIJ EEN ANDERE LEVERANCIER.

HTDATUM ✓      3. NETGEBRUIKER INFO      4. METERDATA      5. OVERNAMEDOCUMENT

GEGEVENS OVERNEMER AANSLUITINGSPUNT

Aanspreking \*

Meneer    Mevrouw    Organisatie

Voornaam      Achternaam

Straat      Huisnummer      Busnummer

Postcode      Stad

E-mail

Telefoon      Mobile

VOLGENDE >





## 7. Vul de meterstanden in indien u hierover beschikt.

VAN IEMAND ANDERS

EVOEGEN ✓ 2. EAN-CODE ZOEKEN ✓ 3. OVERDACHTDATUM ✓ 4. FINANCIEEL ✓ 5. METERDATA ✓ Voeg meterdata toe 6. KLANT INFORMATIE 7. OVERNAMEDOCUMENT Upload het overnamedocument

INDIEN U OVER METERSTANDEN BESCHIKT DAN KAN U ZE HIERONDER INGEVEN, ZONIET ZAL UW NETBEHEERDER DE METERSTANDEN SCHATTEN.

Enkelvoudige meter  Tweevoudige meter

Hebt u een exclusief nacht meter?

Enkelvoudig

**VOLGENDE >**

8. Laad het energieovernamedocument op. U kan maximaal 3 bestanden opladen (max 10 MB).

9. Klik op "Opslaan". Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support.

INDIEN U OVER EEN ENERGIE-OVERNAMEDOCUMENT BESCHIKT KAN U DIT HIER OPLADEN.

Sleep je bestand hierin of selecteer een map door in dit vak te klikken

Maximum aantal bestanden: 3  
Maximum bestandsgrootte: 10.00 MB

**OPSLAAN >**

## Hoe kan ik een meter uit dienst laten nemen (verzegeling)?

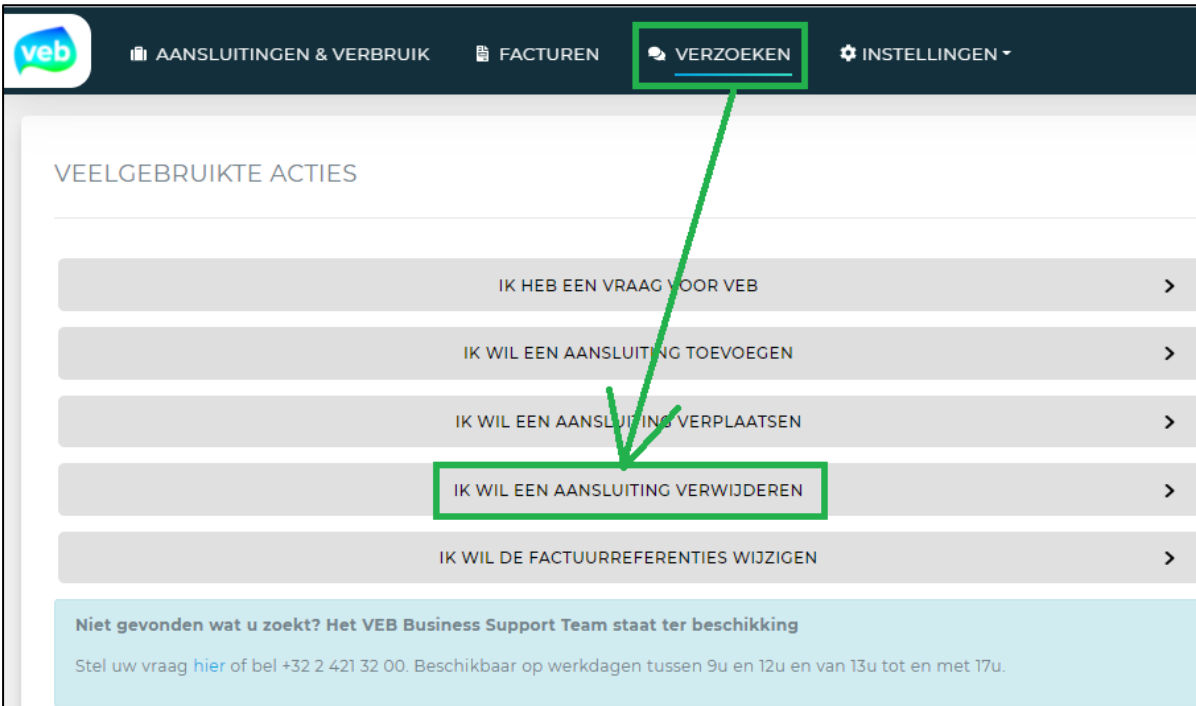


Het VEB is als energieleverancier niet gemachtigd om een meter af te sluiten. U zal daarom doorverwezen worden naar uw distributienetbeheerder.

Enmaal de netbeheerder de meter verzegeld heeft, ontvangt het VEB een elektronische notificatie met de nodige metergegevens zodat wij de slotafrekening kunnen opmaken.

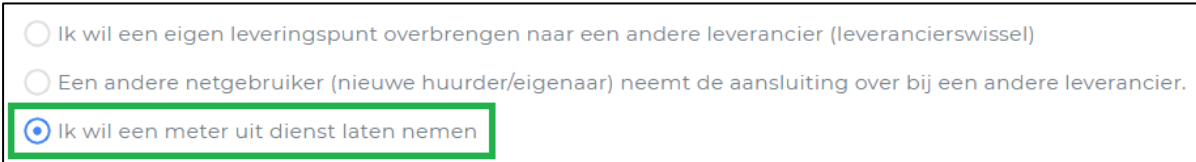
### Stappenplan

1. Klik op “Verzoeken”.
2. Klik op “Ik wil een aansluiting verwijderen”.



The screenshot shows the VEB Business Support Team interface. The top navigation bar includes 'AANSLUITINGEN & VERBRUIK', 'FACTUREN', 'VERZOEKEN' (highlighted with a green box), and 'INSTELLINGEN'. Below the navigation bar, there is a section titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES' with a list of actions: 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERPLAATSEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN' (highlighted with a green box), and 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN'. A green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to the 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN' option. At the bottom of the page, there is a light blue banner with the text: 'Niet gevonden wat u zoekt? Het VEB Business Support Team staat ter beschikking. Stel uw vraag hier of bel +32 2 421 32 00. Beschikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u en van 13u tot en met 17u.'

3. Selecteer “Ik wil een meter uit dienst laten nemen” en klik op “Volgende”.



The screenshot shows the selection options for removing a meter. There are three radio button options: 'Ik wil een eigen leveringspunt overbrengen naar een andere leverancier (leverancierswissel)', 'Een andere netgebruiker (nieuwe huurder/eigenaar) neemt de aansluiting over bij een andere leverancier.', and 'Ik wil een meter uit dienst laten nemen' (selected and highlighted with a green box).

4. Klik op de aansluiting die u uit dienst wilt laten nemen. U kan de blauwe filter gebruiken om de juiste aansluiting gemakkelijk terug te vinden.



## EEN ANDERE NETGEBRUIKER (NIEUWE HUURDER/EIGENAAR) NEEMT DE AANSLUITING OVER BIJ EEN ANDERE LEVERANCIER.

1. SELECTEER EEN LEVERINGSPUNT

2. OVERDRACHTDATUM

3. NETGEBRUIK

SELECTEER DE EAN.

10 20 50 items per pagina

« &lt; 1 &gt; »

**541448860018626142 • VAARTSTRAAT 140 2, 3000 Leuven**

9963046147 • 16/09/2020 • Dijledal II - Leegstand • VEB 2021

7FLO2120004610

5. Klik op “Opslaan”. Uw verzoek wordt afgewerkt en doorgestuurd naar Business Support. Contacteer uw netbeheerder voor het sluiten van de meter. U kan de contactgegevens van uw netbeheerder opzoeken via <https://www.vreg.be/nl/wie-is-mijn-netbeheerder>

2. CONTACTEER NETBEHEERDER

Contacteer uw netbeheerder

**CONTACTEER UW NETBEHEERDER VOOR HET SLUITEN VAN DE METER.**Huidige netbeheerder:  
IVERLEK 2

OPSLAAN &gt;



## 4. Energieovernamedocument

### Waar vind ik het energieovernamedocument?

U kan het energieovernamedocument downloaden via de pagina “Verzoeken”, onder “Nuttige documenten”. U vindt hier zowel een gewoon energieovernamedocument als een versie voor een productie-installatie van hernieuwbare energie.

VERZOEKEN INFOFLASH MARKTPRIJZEN INSTELLINGEN - DOWNLOADS 2 BART.DERIDDER@V

NUTTIGE DOCUMENTEN

- [Energieovernamedocument Elektriciteit en/of aardgas](#)  
Dit document dient om de meterstanden te noteren. Te gebruiken in geval van: een verhuis, verkoop of verhuur v woning, een echtscheiding, overlijden enz.
- [Energieovernamedocument Elektriciteit en/of aardgas - Productie-installatie hernieuwbare energie](#)  
Dit document dient om de meterstanden te noteren. Te gebruiken in geval van: een verhuis, verkoop of verhuur v woning, een echtscheiding, overlijden enz.
- [Attest Groene Stroom VEB](#)  
Dit attest geldt als bewijs dat u groene stroom gebruikt.
- [Handleiding Portaal](#)  
Extra uitleg over het gebruik van het portaal.
- [Algemene voorwaarden \(tot 01/01/2023\)](#)  
Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas.
- [Algemene voorwaarden \(vanaf 01/01/2023\)](#)  
Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas.
- [Voorbeeldfactuur VEB](#)  
Een voorbeeld van hoe onze afrekeningsfactuur er uit ziet.
- [FEBEG Q&A](#)



## Waarvoor dient het energieovernamedocument?

Het energieovernamedocument wordt ingevuld bij een verhuissituatie. Dit omvat de volgende concrete gevallen:

- *Verhuizing*: in dat geval dient er een energieovernamedocument te worden opgemaakt voor zowel het oude als het nieuwe gebouw
- *Verkoop of verhuur van een gebouw*: telkens wanneer het gebouw of de woning van netverbruiker verandert, dient er een energieovernamedocument te worden opgemaakt
- *Echtscheiding en overlijden*: dit is echter niet van toepassing op onze klanten

Het energieovernamedocument dient om de elektriciteits- en/of aardgasmeterstanden definitief vast te leggen bij de overname van de aansluitingen door een andere partij en op die manier discussies te vermijden. **Om die reden is het belangrijk dat het energieovernamedocument steeds volledig ingevuld en ondertekend wordt door beide partijen.**

U kan een leeg energieovernamedocument downloaden via de pagina **Verzoeken** op het klantenportaal. Wij voorzien aparte overnamedocumenten voor afnamepunten en injectiepunten.

The screenshot shows the VEB customer portal interface. At the top, there are navigation tabs for 'VERZOEKEN' (highlighted with a green box) and 'INSTELLINGEN'. On the right, there is a 'DOWNLOADS' indicator with a red '2'. The main content area is titled 'NUTTIGE DOCUMENTEN' and lists several documents:

- Energieovernamedocument Elektriciteit en/of aardgas**: Dit document dient om de meterstanden te noteren. Te gebruiken in geval van: een verhuis, verkoop of verhuur van een woning, een echtscheiding, overlijden enz.
- Energieovernamedocument Elektriciteit en/of aardgas - Productie-installatie hernieuwbare energie**: Dit document dient om de meterstanden te noteren. Te gebruiken in geval van: een verhuis, verkoop of verhuur van een woning, een echtscheiding, overlijden enz.
- FAQ**: Frequent gestelde vragen
- Attest Groene Stroom VEB**: Dit attest geldt als bewijs dat u groene stroom gebruikt.
- Handleiding Portaal**: Extra uitleg over het gebruik van het portaal.
- Algemene voorwaarden**: Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas.



### Waar moeten we rekening mee houden bij leegstand?

Als u in het overnamedocument aangeeft dat het om 'leegstand' gaat, zal het **geschatte jaarlijks verbruik** (GJV) voor dat aansluitingspunt 5 procent van het gekende verbruik bedragen. Dit geschatte jaarlijks verbruik wordt onder andere gebruikt om de voorschotfacturen te berekenen.

Wanneer de netbeheerder bij een meteropname vaststelt dat er een hoger verbruik is, vervalt de optie 'leegstand' en wordt het normale GJV opnieuw toegepast.

Het verbruik van leegstand is echter nooit 'nul'. Wanneer voor elektriciteit een teller actief staat, is er altijd een minimaal verbruik. Voor gas zet u in de wintermaanden bijvoorbeeld regelmatig de verwarming op om het gebouw op temperatuur te houden en vochtigheid tegen te gaan.

Een nulverbruik kan enkel worden bekomen door de teller te laten afsluiten. Hiervoor verwijzen wij u door naar de distributienetbeheerder. Deze rekent echter wel een kost aan voor het afsluiten van de meter en eveneens voor het heropenen ervan.


**Let op, leegstand kan enkel aangevraagd worden bij een overname of een nieuwe aansluiting, niet gedurende een lopende verbruiksperiode.**

## 5. Factuurreferenties wijzigen

### Hoe kan ik de factuurreferenties aanpassen?

**STAP 1:** Klik in het klantenportaal op “Verzoeken”.

**STAP 2:** Klik op “Ik wil de factuurreferenties wijzigen”.



The screenshot shows the VEB Business Support Team portal. The navigation bar at the top includes the VEB logo and menu items: AANSLUITINGEN & VERBRUIK, FACTUREN, VERZOEKEN (highlighted with a green box), and INSTELLINGEN. Below the navigation bar, there is a section titled 'VEELGEBRUIKTE ACTIES' (Frequently Used Actions) with a list of options: 'IK HEB EEN VRAAG VOOR VEB', 'IK WIL EEN AANSLUITING TOEVOEGEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERPLAATSEN', 'IK WIL EEN AANSLUITING VERWIJDEREN', and 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN' (highlighted with a green box). A green arrow points from the 'VERZOEKEN' menu item to the 'IK WIL DE FACTUURREFERENTIES WIJZIGEN' option. At the bottom of the page, there is a light blue banner with the text: 'Niet gevonden wat u zoekt? Het VEB Business Support Team staat ter beschikking. Stel uw vraag hier of bel +32 2 421 32 00. Beschikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u en van 13u tot en met 17u.'

**STAP 3:** Zoek de aansluiting die u wenst aan te passen. U kan hierbij gebruik maken van de filterfunctie.

**STAP 4:** Klik op de lijn van de aansluiting die u wenst aan te passen.

**STAP 5:** Vul de nieuwe referenties in onder “Wijzig de referentie(s)”.


**STAP 6:** Klik op “volgende”.





**STAP 7:** Controleer de wijzigingen.

**STAP 8:** Klik op “opslaan”.

WIJZIG DE FACTUURREFERENTIES


1. AANSLUITINGEN   
Geselecteerde aansluiting





2. WIJZIG DE FACTUURREFERENTIES   
Wijzig de factuurreferentie(s)


3. AFGEROND   
Controleer je wijzigingen

CONTROLEER JE WIJZIGINGEN EN GA VERDER.

GESELECTEERDE AANSLUITING

 541448811000042921 • GUSTAVE VINCKE-DUJARDINSTRAAT 4, 8000 Brugge

 9963005370 •  07/07/2019 •  Fod Financien - Spf Finances - 310038-Split •  Fod Financien - Spf Finances - 310038-Split

 5290327

MMR Afname **Actief**

DOOR TE VOEREN AANPASSINGEN

Geen waarde → hhh

< VORIGE

OPSLAAN >

**STAP 9:** De wijziging werd uitgevoerd!

## Hoe kan ik de factuurreferenties en/of inkoopordernummers (PO-nummers) in bulk laten aanpassen?

**STAP 1:** Exporteer het overzicht van de aansluitingen:

7. Ga naar de pagina **Aansluitingen & verbruik**.
8. Selecteer de aansluitingen waarvoor u gegevens wenst te downloaden. U kan enkele aansluitingen één voor één selecteren of u kan klikken op de knop "Selecteer alles".
9. Klik op Exporteren.
10. Selecteer "Overzicht aansluitingen".
11. Klik op "Exporteer".
12. De download wordt onmiddellijk uitgevoerd.

**STAP 2:** Open het gedownloadde Excel bestand.

**STAP 3:** Vul de factuurreferenties en/of inkoopordernummers aan in kolom R, S en V

- R - Reference1 = factuurreferentie 1
- S - Reference2 = factuurreferentie 2
- V - Order reference = inkoopordernummer (PO-nummer)



R	S	T	U	V
Reference1	Reference2	ProjectGroup	Meters	Order reference
sportnal	61100000/074200	Gemeente Neppem		
gemeentehuis	61100000/011900	Gemeente Neppem		
tennis	61100000/074200	Gemeente Neppem	62099992	
Sporthal	61100000/074200	Gemeente Neppem	9610858	
marktkast	61100000/067000	Gemeente Neppem	005403169	
Kasteel jourdain	61100000/070900	Gemeente Neppem	049558461	
marktkast	61100000/067000	Gemeente Neppem	069038112	
marktkast	61100000/067000	Gemeente Neppem	006064268	
De Villa	61100000/075000	Gemeente Neppem	006644363	
Klimboom lager	61100000/086900	Gemeente Neppem	043937571	
Chaudron woning	61100000/075000	Gemeente Neppem	012566228	
Chaudron pottenbakker	61100000/075000	Gemeente Neppem	050577782	
PWA	61100000/011900	Gemeente Neppem	044584108	
Diabolo	61100000/086900	Gemeente Neppem	5284911	
		Gemeente Neppem	008800778	
Kerkhof marktkast	61100000/067000	Gemeente Neppem	094606113	

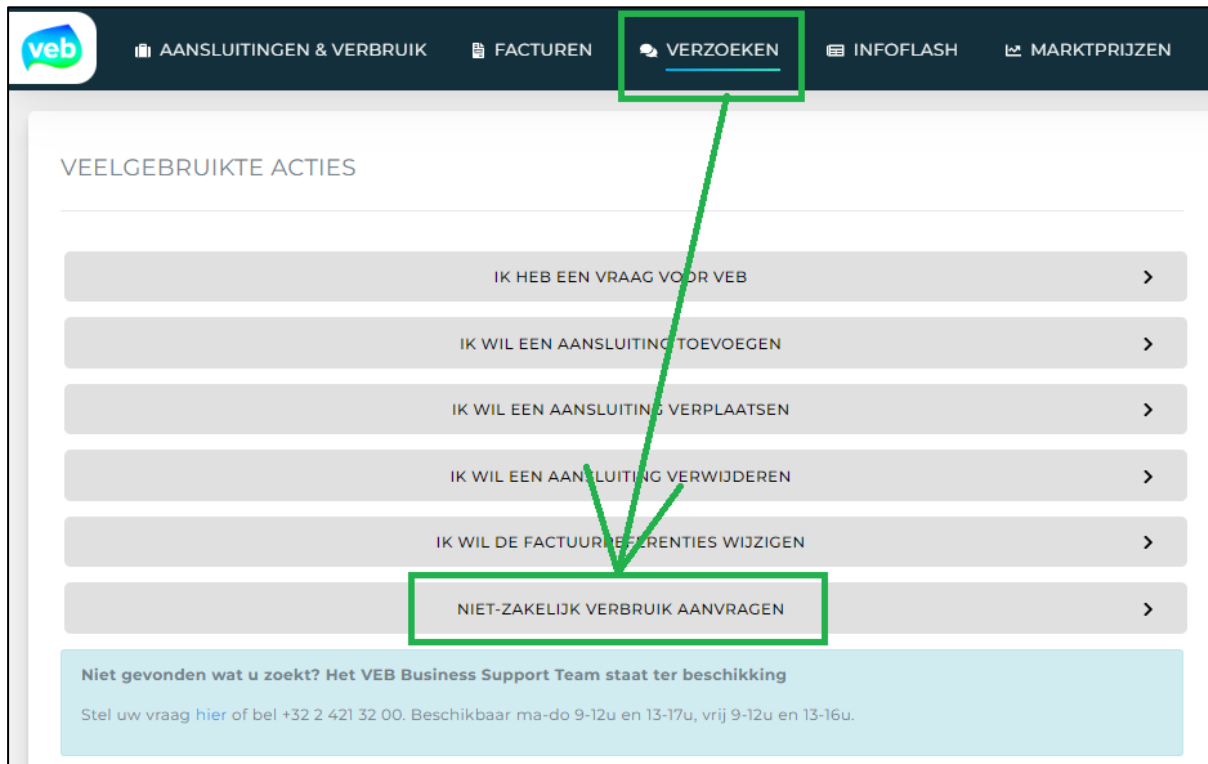
**STAP 4:** Mail het aangevulde Excel bestand naar [business@veb.be](mailto:business@veb.be) of stuur het door via een [verzoek](#). Ons Business Support Team doet het nodige om de referenties en/of inkoopordernummers op te laden.

## 6. Niet-zakelijk verbruik aanvragen

### Hoe kan ik niet-zakelijk verbruik aanvragen?

**STAP 1:** Klik in het klantenportaal op “Verzoeken”.

**STAP 2:** Klik op “Niet-zakelijk verbruik aanvragen”.



**STAP 3:** Selecteer de aansluiting(en) waarvoor u het niet-zakelijk verbruik wenst aan te vragen.

Indien u meer dan 10 aansluitingen tegelijk wilt omzetten, vragen wij u om een verzoek in te dienen. U kan het overzicht van de aansluitingen downloaden op de pagina 'Aansluitingen & verbruik' en op die manier de gewenste selectie doorgeven.

**STAP 4:** klik op **Volgende**. Afhankelijk van de grootte van de lijst, dient u mogelijk eerst naar onder te scrollen

NIET-ZAKELIJK VERBRUIK AANVRAGEN

1. SELECTEER AANSLUITINGSPUNTEN  
Selecteer een of meerdere aansluitingspunten die aangeduid moeten worden als niet-zakelijk verbruik

SELECTEER EEN OF MEERDERE AANSLUITINGSPUNTEN (MAX 10)

Indien u meer dan 10 aansluitingen tegelijk wilt omzetten, vragen wij u om een verzoek in te dienen. U kan het overzicht van de aansluitingen downloaden op de pagina 'Aansluitingen & verbruik'

WIS SELECTIE

10 20 50 items per pagina

« < 1 2 3 4 5 > »

541448860016346721 • VERLORENBROODSTRAAT 122 DN01, 9820 Merelbeke  
10079077250 • 13/12/2016 • AWV VWT technische installaties • VWT/TI/VHS\_GENT • R4X30.1  
15AG3100118301 • 22002494 • Maandelijks • HighLow

541448860016375158 • WILSONWEG 268 DN01, 2610 Wilrijk  
10118900500 • 03/09/2018 • AWV VWT technische installaties • VWT/TI/VHS\_ANT • AIN31.7.Z  
15AG3105140038 • 22002494 • Maandelijks • TotalHours

541448860008335245 • FORFAITAIR VERBRUIK 55 WT, 1850 Grimbergen  
10133232150 • 25/11/2016 • AWV Vlaams-Brabant technische installaties • VLB/TI/D212/REST-LS  
22002494

**VOLGENDE >**

**STAP 5:** Vink de knop onder de contractuele vermelding aan.

Dit contract is afgesloten met het oog op een levering van aardgas/elektriciteit voor overwegend niet-zakelijk gebruik in de zin van artikel 420, paragraaf 5 van de programmawet van 27 december 2004

**STAP 6:** Klik op **Opslaan**. Het verzoek wordt ingediend en zal worden verwerkt door het Business Support Team. U ontvangt een e-mail ter bevestiging van de verwerking.

NIET-ZAKELIJK VERBRUIK AANVRAGEN

1. SELECTEER AANSLUITINGSPUNTEN  2. BEVESTIG 

Selecteer een of meerdere aansluitingspunten die aangeduid moeten worden als niet-zakelijk verbruik

Dit contract is afgesloten met het oog op een levering van aardgas/elektriciteit voor overwegend niet-zakelijk gebruik in de zin van artikel 420, paragraaf 5 van de programmawet van 27 december 2004

< VORIGE

**OPSLAAN >**

## Waarom staat de aansluiting niet in de lijst?

U wenst het niet-zakelijk verbruik aan te vragen voor een aansluiting, maar de aansluiting in kwestie staat niet in de lijst? Hier zijn verschillende oorzaken mogelijk:

- Er wordt reeds niet-zakelijk verbruik toegepast. U kan dit controleren door het [overzicht van aansluitingen te downloaden](#) en kolom Y (Non-Professional use?) te controleren. Als er al niet-zakelijk verbruik wordt toegepast, dan verschijnt de aansluiting niet in de lijst
- U beschikt niet over de nodige toegang. Mogelijk heeft u geen toegang tot de betreffende klantentak. Vraag de nodige toegang aan bij de administrator van uw organisatie of aan ons Business Support Team via een [verzoek](#).