

## **Gebruiksaanwijzing van het Abonnement**

### **ENERGY CARE**

#### **Wat verstaat men onder Energy Care Abonnement?**

Het concept van "Energy Care" is de toepassing van de technische-, organisatorische- en gedrag maatregelen in aanmerking te nemen, en dit op een structurele wijze en voordelig, economisch gezien, om het energieverbruik van een gebouw te beperken.

Op basis van de resultaten van een Quick Scan, kan men weten hoe het energie verbruikt is et wat de factoren zijn, die dit verbruik beïnvloeden. Een Energetische Monitoring- en Boekhoudingsysteem is een bijkomend werktuig om profielen- en verbruikstatistieken te kunnen maken. Daarnaast is het tevens belangrijk een systeem te ontwikkelen dat toelaat de factoren die het verbruik beïnvloeden op te volgen. Met het oog hierop voorziet een abonnement "Energy Care" een procedure om interventies in het dagelijkse energiebeheer mogelijk te maken.

#### **Wat zijn de partners van Fedesco voor de dienst Energy Care?**

Fedesco doet beroep op studiebureaus, die in raadgevingen en in interventies in energie-efficiëntie zich gespecialiseerd zijn. Tegenwoordig werkt Fedesco met Cenergie en Teenconsulting.

#### **Welke diensten kan U vragen ?**

Daar het hier over raadgevingen en interventie voor kleine energie besparingswerken gaat, zal de aanvrager voor verschillende diensten zich wenden tot de dienstverlener:

- de identificering en de toepassing van sommige goedkope energiebesparende maatregelen (Quick Wins), waarvan de toepassing eenvoudig is en die een directe impact hebben op het verbruik. In dit geval, dekt het abonnement de interventie van het technische personeel en van verwezenlijkende raadgevingen. De kosten met betrekking tot de werken, bevattende het materiaal en de aanwending, zijn ten laste van de aanvrager;
- bij het aankopen van het materiaal en/of van apparaten, rekening zal worden gehouden met de aspecten van het energieverbruik, van de investering en van de terugverdientijd op de investering tegenover andere technieken. De dienst "Energy Care" laat toe een procedure te volgen en/of advies te geven op deze aankopen;
- de opleiding van het personeel voor het gebruik van de technische installaties en van de regulatiesystemen;
- de analyse van de verbruiksprofielen (uitgaande van een bestaande Monitoringsysteem) om de te ondernemende acties te bepalen en een opvolging te verzekeren (hulp bij de toepassing van de maatregelen);
- een jaarlijkse operationele planning opstellen, die al de verwezenlijkte acties over het jaar bevat (op sleutelmomenten, verandering van seizoen, verlofperiodes, etc.) met al de parameters die geleidelijk geoptimaliseerd zullen worden en die het minimum verbruikniveau van het gebouw zullen bereiken (met een aanvaardbaar comfortniveau);
- alarmprocedures voor het Monitoringsysteem vestigen wanneer "enorm" verbruik wordt opgemerkt.

Uw Energy Care raadgever zal U kunnen inlichten over andere mogelijke raadgevingen of interventies.

### **Hoe de dienst « Energy Care » activeren ?**

De dienst "Energy Care" is toegankelijk tot de gebouwen voor welke een abonnement is ingeschreven. De huidige lijst van gebouwen is de volgende:

Referentie dienst	Gebouw	Adres	Gemeente	FOD/POD	Studiebureau Dienstverlener
FEC001	Kunstberg	Museum Plein	BRUSSEL	Wetenschapsbeleid	Cenergie
FEC002	Koninklijk Instituut voor natuurwetenschappen	Vautierstraat 29	BRUSSEL	Wetenschapsbeleid	Cenergie
FEC003	FINANCES	Kuntslaan 19 H	BRUSSEL	Financiën	Cenergie
FEC004	Administratief Centrum Financiën	Philipsstie 3	HEVERLEE	Financiën	Cenergie
FEC005	Centre Administratif des Finances	Rue de Dison 134	VERVIERS	Financiën	Teenconsulting
FEC006	Gevangenis mannen	Ducpétiauxlaan 106	SINT GILLIS	Financiën	Cenergie
FEC007	GERECHTSHOF	Kazernevest 3	BRUGGE	Justitie	Cenergie
FEC008	HALLEPOORT	Hallepoortlaan 5	SINT GILLIS	Justitie	Teenconsulting
FEC009	Gevangenis	Burletlaan 4	NIJVEL	Justitie	Teenconsulting
FEC010	Administratief Centrum	Zandstraat 150	BRUGGE	Federale Politie	Cenergie
FEC011	HEILHAVEN-DOMEIN-CONCESSIE	Haachtsesteenweg 138	MELSBROEK	Federale Politie	Cenergie
FEC012	Poste de Circulation de Mons	Chemin de la Procession 188	BERGEN	Federale Politie	Teenconsulting
FEC013	North Gate III	Koning Albert II laan 16	BRUSSEL	Economie	Teenconsulting
FEC014	COPERNIC	Wetstraat 51	BRUXELLES	Personeel & Organisatie	Teenconsulting
FEC015	Sécurité civile Ghlin	Chemin Bouteillier 1	GHLIN	Binnenlandse Zaken	Teenconsulting

Deze lijst wordt regelmatig bijgewerkt op onze website.

### **Inschrijvingsprocedure om toegang te hebben op "My Fedesco"**

Om het identificeren van de aanvragers te vergemakkelijken heeft Fedesco bij de inschrijving de naam en coördinaten van de personeelsleden (maximum 3 per gebouw) nodig die toegang mogen hebben tot een interventie. Dit kan gedaan worden via de website van Fedesco [www.fedesco.be](http://www.fedesco.be) door op "Nieuwe gebruiker?" te toetsen bij "My Fedesco". Dit zal Fedesco en de dienstverlener toelaten een correcte opvolging van elke hulp te verzekeren. Voor elk van deze personen (maximum 3), zal U een Login en Paswoord krijgen die hen toegang geven tot de dienst.

### **Hoe een interventie aanvragen ?**

Na inschrijving op "My Fedesco" valt de gebruiker op een lijst van gebouwen waarop hij toegang heeft. Door te toetsen op één van de gebouwen valt hij bij de verschillende diensten (studies, Energy Care, Sensibiliseringscampagne,...). Door te toetsen op de dienst "Energy Care" kan de gebruiker een verzoekformulier (nieuwe aanvraag) rechtstreeks op de website van Fedesco invullen.

De gegevens die over het gebouw moeten ingevuld worden, zijn noodzakelijk om zo spoedig mogelijk te kunnen reageren.

Bovenop de gegevens over de beschrijving van het betrokkene gebouw in de aanvraag en de coördinaten van de aanvrager, is het noodzakelijk het type aangevraagde interventie te beschrijven.

Dit formulier zal rechtstreeks naar de dienstverlener opgestuurd worden; deze laatste zal binnen de 48 uren een antwoord verstrekken of contact opnemen om een afspraak te maken, om aan uw verwachtingen te reageren.

### **Met wie contact opnemen in geval uw verzoek niet wordt beantwoord ?**

Fedesco blijft beschikbaar om uw vragen te beantwoorden of in geval U geen reactie krijgt op uw aanvragen.

Stuur een e-mail naar de dienst [customercare@fedesco.be](mailto:customercare@fedesco.be) of neem contact met ons op het telefoonnummer 02 762 02 80

### **Hoeveel uren of welk budget krijg ik ter beschikking ? Wat is mijn krediet ?**

Het "Energy Care" abonnement is 3 jaar geldig. Gedurende deze periode, mag de aanvrager beroep doen op de dienst ter hoogte van een aantal beperkte prestatie uren (wordt geklasseerd per type van prestatie) :

Energy-Care - abonnement de 3 ans :	
	Nombre d'heures disponibles sur 3 ans
Call Center - Help desk - telephone - fax	12 heures
On-line consultant (email et/ou téléphone)	15 heures
Consultant sur site	3 jours
Technicien sur site	6 jours

De diensten « Call Center – Help desk – telefoon – fax » en « on-line consultant » laten U toe precieze vragen te stellen over problemen die U tegenkomt en voor welke U informatie nodig heeft zonder behoefte van raadpleging van een web site consultant. Volgens de ingewikkeldheid van uw verzoek, zal er een aantal gepresteerde uren in de ene of andere dienst aangerekend worden. De analyse van een lastenboek betreffende het onderhoud van de ketels kan bv. in het kader van deze diensten uitgevoerd worden.

De diensten "raadgever op website" en "technicus op website" laten U toe een raadgever en/of respectievelijk een technicus te laten aankomen om een situatie te analyseren of onmiddellijk tussenkomen. De controle van de kwaliteit van het installatieonderhoud bv. mag deel uitmaken van deze diensten

De Energy Care raadgever verzekert het vervolg van het aantal prestatie uren en mag U inlichten over de aantal resterende uren.

Als het aantal uren inbegrepen in uw abonnement gebruikt zijn, mag U bijkomende prestatie uren kopen : hiervoor kunt U contact opnemen met de verantwoordelijke bij Fedesco of een e-mail opsturen naar volgend adres [info@fedesco.be](mailto:info@fedesco.be).