

'Zet vaatwasser aan als de zon schijnt'



'Zet vaatwasser aan als de zon schijnt'

Provinciale Zeeuwse Courant

23 mei 2024 donderdag

Copyright 2024 DPG Media B.V. All Rights Reserved

PZC

Section: Regio; Blz. 2, 3

Length: 939 words

Byline: JOERI WISSE

Highlight: Zeeuwen die zonnepanelen hebben en klant zijn bij Delta Energie gaan een jaarlijkse vergoeding betalen. Een impopulaire boodschap? Directeur Bram Drewes draait het graag om. „Het is gewoon niet eerlijk voor klanten die geen zonnepanelen hebben en toch een hogere stroomprijs betalen.”

Body

Delta-directeur Drewes verdedigt vergoeding die eigenaren zonnepanelen moeten betalen

Joeri Wisse

Middelburg

Vorige week kondigde moederbedrijf **Vattenfall** aan terugleverkosten door te berekenen aan klanten met zonnepanelen. Nu volgt ook Delta Energie. Is dat toeval?

„Wij bepalen zelf de hoogte van de tarieven en dus ook of we terugleverkosten vragen. Dat wordt niet vanuit Amsterdam opgelegd. We zouden dus ook géén terugleverkosten kunnen vragen, alleen zou dat niet verstandig zijn voor Delta Energie. Dat zou namelijk betekenen dat we onze stroomtarieven niet kunnen verlagen. Dan leg je het af tegen concurrerende bedrijven die dat wel doen en een lagere stroomprijs kunnen aanbieden.”

Legt u dat eens uit.

„Veel mensen realiseren zich het misschien niet, maar die die terugleverkosten waren er al. Het was verrekend in de stroomprijs en dus verdeeld over alle klanten. Nu gaan we de kosten herverdelen en in rekening brengen bij de klanten met zonnepanelen. Daardoor kan wel de stroomprijs voor iedereen omlaag. Het is gewoon niet eerlijk voor klanten die geen zonnepanelen hebben en toch een hogere stroomprijs betalen. Een grote groep klanten kán niet eens zonnepanelen nemen omdat ze in een appartement wonen.”

'Zet vaatwasser aan als de zon schijnt'

Moeten mensen die wel zonnepanelen hebben zich zorgen gaan maken?

„De terugverdientijd loopt hierdoor maar beperkt op. Zonnepanelen blijven een prima investering. Wel is het nuttig om te kijken hoe je zoveel mogelijk je zelf opgewekte stroom kunt verbruiken. Vroeger hielden veel mensen rekening met het goedkopere nachttarief. Ze zetten 's avonds laat de wasmachine aan of lieten 's nachts de vaatwasser draaien. Ik zou zeggen: doe dat nu alsjeblieft 's ochtends als de zon gaat schijnen. En voor mensen die een elektrische auto hebben: laad 'm overdag op, bijvoorbeeld als je thuiswerkt. Daardoor val je al heel snel een schaal terug en betaal je minder terugleverkosten per jaar.”

Hoe werkt het met die schalen?

„Vattenfall heeft schalen met tussenstappen van 500 kilowattuur. We hebben bewust voor een veel meer schalen gekozen, met kleine tussenstapjes 100 kilowattuur. Door je gedrag aan te passen, kom je als klant al heel snel ik een voordeligere schaal. Als je bijvoorbeeld van schaal 17 naar naar schaal 16 gaat, daal je gelijk van 127,20 euro naar 119,50 euro in de jaarlijkse kosten.”

U bent een half jaar directeur, hoe bevalt Zeeland?

„Goed! Ik woon in Aalsmeer, waar mijn vrouw in de omgeving een familiebedrijf runt, en ben drie tot vier dagen in Middelburg. Ik wil ook graag onderdeel worden van de samenleving, dus heb mij aangesloten bij een bootcampclub. En met een groepje collega's speel ik elke dinsdag padel.”

Bent u zelf al klant bij Delta Energie?

„Ik had een vast contract bij Vattenfall, dat heb ik netjes uitgediend en daarna ben ik natuurlijk klant geworden bij Delta Energie. Mijn vrouw had een variabel contract met haar bedrijf, zij was al eerder overgestapt. Ik ben nu een echte promotor van Delta Energie, dus ik heb al de eerste vrienden en familieleden bewogen om ook de overstap te maken. De vlek met klanten rondom Amstelveen en Aalsmeer wordt alleen maar groter.”

Wat is het voordeel van onderdeel zijn van Vattenfall?

„Dat je van elkaar kunt leren. We zijn nu bezig met de introductie van een klantvriendelijke chatbot, die we eind mei willen lanceren. Vattenfall heeft al een chatbot, zodat we goed weten wat wel en wat niet goed werkt.

Het is bijvoorbeeld belangrijk dat zodra je vastloopt je direct kunt worden doorgeschakeld naar een echt persoon.

Onze chatbot gaat trouwens Dina heten. Een echte Zeeuwse naam, we hadden er intern een wedstrijd voor uitgeschreven.”

Bij Vattenfall zat u vaak zelf tussen de mensen van de klantenservice. Doet u dat hier ook?

„Ja. Ik doe vaak een headset op om mee te luisteren. Ik wil weten wat er onder hen leeft en hoe we bepaalde zaken kunnen verbeteren. Collega's waren hier niet gewend dat de directeur aanschuift, maar voor mij is de feedback van klanten brandstof om te verbeteren. Als mensen een klacht sturen ter attentie van de directie, bel ik ze ook zelf op en geef ik ze mijn 06-nummer en persoonlijke e-mailadres. Ook ben ik een keer met een accountmanager mee geweest naar een zakelijke klant waar niet alles soepel liep. Daar leer ik van, want ik wil voorkomen dat het bij andere klanten ook fout gaat.”

Kunt u dat concreet maken?

„Laatst belde een dame op leeftijd met onze klantenservice. Haar man van 81 was ernstig ziek geworden en moest afstand doen van zijn loads. Het 3-jarige energiecontract werd voortijdig opgezegd. Formeel is er dan sprake van contractbreuk en dus werd er automatisch een opzegboete in rekening gebracht. Haar verzoek om kwijtschelding werd door ons afgewezen. Mede omdat ze al hun hele leven klant waren en altijd netjes hadden betaald, vond ik

'Zet vaatwasser aan als de zon schijnt'

dat we hier de menselijke maat moesten toepassen. De klant is teruggebeld met een excuus en de boodschap dat we de boete kwijt zouden schelden. De klant was heel erg blij met deze oplossing. Het is belangrijk dat onze collega's van de klantenservice ruimte hebben voor een menselijke aanpak."

Wie is Bram Drewes?

Bram Drewes (Amsterdam, 1974) is sinds november 2023 directeur van Delta Energie. Daarvoor werkte hij 22 jaar bij **Vattenfall** (voorheen Nuon) waarvan 20 jaar in leidinggevende functies. Drewes legde zich binnen het bedrijf toe op de wereld van klantbeleving, zowel voor particulieren als voor bedrijven. Op dat gebied won hij drie internationale prijzen. Bram Drewes is getrouwd, heeft twee kinderen (17 en 21 jaar) en woont in Aalsmeer.

Een grote groep klanten kán niet eens zonnepanelen nemen

Bekijk de oorspronkelijke pagina: pagina 2, pagina 3

Graphic

Bram Drewes: „Voor mensen die een elektrische auto hebben: laad 'm overdag op, bijvoorbeeld als je thuiswerkt.
FOTO LEX DE MEESTER

Load-Date: May 22, 2024