VATTENFALL

Presteren in een *perfect storm*

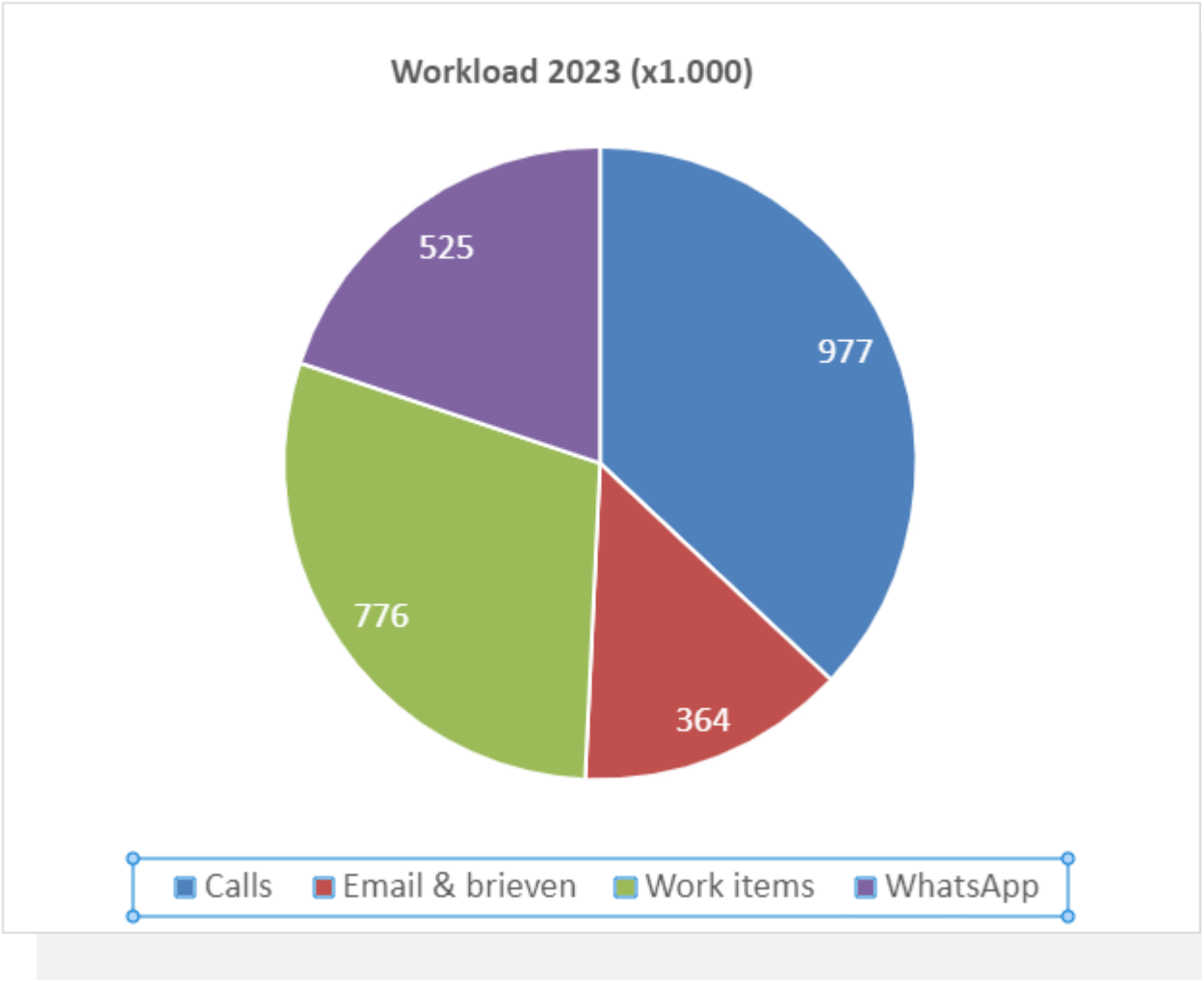
Bernard steenbergen
Director Customer Service
Vattenfall B2C

Confidentiality: C2 - Internal

Confidentiality: C

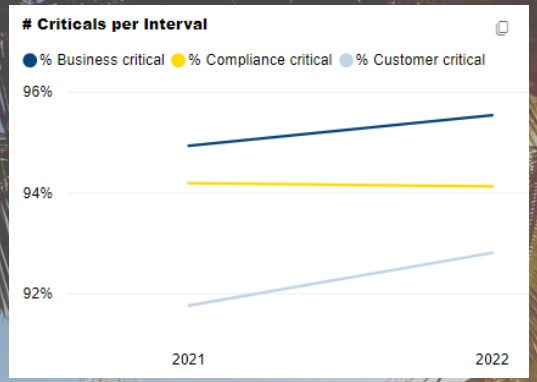
VATTENFALL

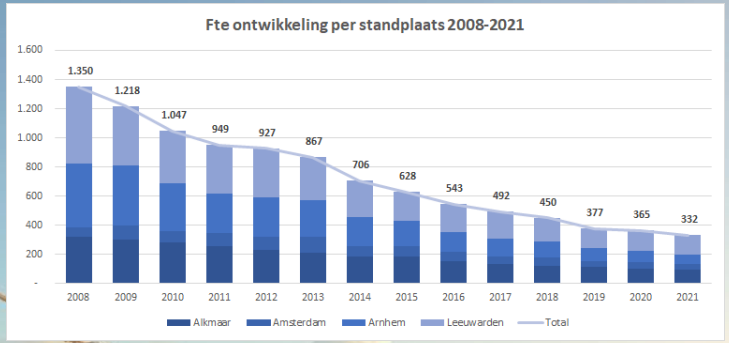
ksf

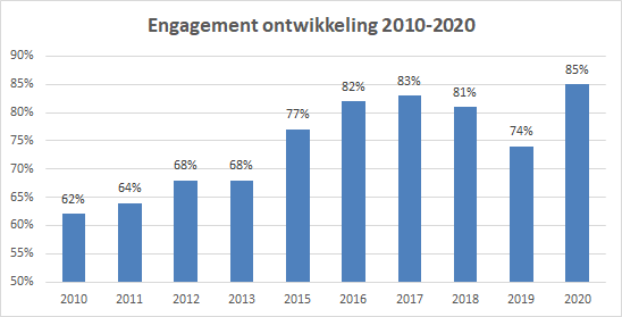


Vattenfall Service Locaties NL:

tNPS ontwikkeling 2014-2022 (Maart)
40
30
20
10
0
-10
-20
-30
-40
-50
-60


Criticals per Interval
% Business critical
% Compliance critical
% Customer critical
96%
94%
92%
2021
2022


Fte ontwikkeling per standplaats 2008-2021
1.600
1.400
1.200
1.000
800
600
400
200
-
1.350
1.218
1.047
949
927
867
706
628
543
492
450
377
365
332
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
Alkmaar
Amsterdam
Arnhem
Leeuwarden
Total


Engagement ontwikkeling 2010-2020
90%
85%
80%
75%
70%
65%
60%
55%
50%
62%
64%
68%
68%
77%
82%
83%
81%
74%
85%
2010
2011
2012
2013
2015
2016
2017
2018
2019
2020

EUROPE
UKRAINE
POLAND
GERMANY
BELARUS
MOLDOVA
Kyiv
Minsk
Moscow
Kharkiv
Donetsk
Rostov-na-Donu
Krasnodar
Dnipropetrovsk
Kursk
Tyumen
Kurgan
Omsk
Athens
Izmir
Aqtobe
TORCHAY PLATEAU
CAUCASUS

In de spotlights…

Het Parool

Klanten Vattenfall gemiddeld twee tientjes per maand duurder ...

Klanten van energ[illegible] van Vattenfall [illegible] gemiddeld [illegible] doorsnee 20 euro per maand duurder uit voor hun elektriciteit en gas. Van...

2 jun 2022

RTL Nieuws

Vattenfall verhoogt variabele tarieven met gemiddeld 20 euro

Klanten van Vattenfall met een variabel contract zijn vanaf 1 juli gemiddeld 20 euro per maand meer kwijt voor hun elektriciteit en gas.

2 jun 2022

Energie vergelijken

Dit worden de nieuwe Vattenfall tarieven (1 juli 2022)

Ga je nu (29 augustus 2022) een nieuw energiecontract bij Vattenfall afsluiten? Dan ligt de stroomprijs op ruim 1 euro per kWh (enkeltarief) en de gasprijs ligt...

2 jun 2022

ACM

Greenchoice en Vattenfall zullen consumenten voortaan beter ...

De energieleveranciers Vattenfall en Greenchoice zeggen toe bepaalde duurzaamheidsclaims op hun websites aan te passen of niet meer te gebruiken.

10 okt 2022

RTL Nieuws

Vattenfall verdubbelt tarief voor stadswarmte, prijsplafond ...

Vattenfall verdubbelt tarief voor stadswarmte, prijsplafond verzacht klap · Het tarief voor warmtenetten stijgt bij Vattenfall tot 76,45 euro per gigajoule, 94...

29 nov 2022

AD

Vattenfall en Eneco leggen geen warmtenetten aan als ...

Energiegiganten Vattenfall en Eneco steken geen cent in nieuwe warmtenetten als klimaatminister Jetten besluit dat de overheid de zeggenschap erover krijgt.

20 okt 2022

AD

Vattenfall verhoogt per 1 januari variabele tarieven voor ...

Energieconcern Vattenfall verhoogt per 1 januari de variabele tarieven voor stroom en gas. Reden voor de verhoging zijn de extreem hoge energieprijzen op de...

14 nov 2022

Het Parool

Opinie: 'Geen biomassasubsidies meer, zegt kabinet ...

De elektriciteitscentrale van Vattenfall in Diemen. De energieleverancier heeft plannen om hier ook een biomassacentrale te bouwen. Of die er komt,...

28 apr 2022

Advocatie

Drie advocatenkantoren adviseren bij verkoop gascentrale ...

[illegible] heeft zijn energiecentrale Magnum, gelegen in de Groningse Eemshaven, [illegible] verkocht aan het Duitse energiebedrijf RWE.

8 jun 2022

Binnenlands Bestuur

Provincie stemt in met verkoop Warmtebedrijf aan Vattenfall

Na Rotterdam heeft ook de provincie Zuid-Holland ingestemd met de verkoop van het Warmtebedrijf Rotterdam aan energieleverancier Vattenfall. · De Rotterdamse...

16 jun 2022

Security.NL

Datalek Vattenfall door medewerker die klantgegevens met ...

Energiemaatschappij Vattenfall heeft honderden klanten gewaarschuwd voor een datalek nadat een medewerker hun gegevens fotografeerde en deelde met...

25 okt 2022

AD

Vattenfall verhoogt tussentijds prijzen voor gas en elektra

VIDEOEnergiemaatschappij Vattenfall verhoogt per 1 april de prijzen voor gas en elektra voor een miljoen klanten met een variabel contract.

14 mrt 2022

Rijnmond

Energiegiganten Eneco, Essent en Vattenfall stellen ...

Energiebedrijven Eneco, Essent en Vattenfall verhogen per 1 oktober hun prijzen niet. Ze geven gehoor aan de oproep van toezichthouder Autoriteit Consument...

29 sep 2022

De Ondernemer

Energiebedrijf Vattenfall heeft profijt en last van hoge prijzen

Het van oorsprong Zweedse energiebedrijf Vattenfall heeft in het tweede kwartaal zowel geprofiteerd van de hoge energieprijzen als er last van gehad.

22 jul 2022

BNR Nieuwsradio

Vattenfall waarschuwt voor 'onzekerheid' energielevering

Het van oorsprong Zweedse energiebedrijf Vattenfall waarschuwt voor 'grote onzekerheden' in aanloop naar de winterperiode. Volgens het concern blijven de...

27 okt 2022

Het Parool

Enorme waterverwarmer bij Diemen voor stadsverwarming ...

Vattenfall onderzoekt rond Amsterdam ook de mogelijkheden voor geothermie – warmte uit diepe grondlagen – en restwarmte uit datacenters. De gascentrales kunnen...

16 nov 2022

de Volkskrant

Klanten van Essent, Eneco en Vattenfall met een variabel ...

Klanten van Essent, Eneco en Vattenfall met een variabel contract gaan fors meer betalen voor energie. De drie grootste energieleveranciers voeren per 1...

Hardware.Info

Vattenfall verdubbelt teruglevertarief zonne-energie: nog ...

Vattenfall gaat de terugleververgoeding voor zonne-energie verhogen. Vanaf 1 september krijg je voor elke 'teveel' teruggeleverde kWh aan stroom 16,8...

21 aug 2022

Noordhollands Dagblad

Nóg meer offshore windtechniek in IJmondhaven in IJmuiden ...

Zo opende energiereus Vattenfall woensdag de nieuwe vestiging in de IJmondhaven in IJmuiden. Als toetje volgt een rondgang door het splinternieuwe onderkomen.

22 sep 2022

Solar Magazine

Groen licht Vattenfall voor bouw 3 zonneparken in Sas van ...

Vattenfall heeft een definitieve investeringsbeslissing genomen over de bouw van 3 zonneparken: in Sas van Gent, Goirle en Echteld. Daarmee kan de bouw van...

21 nov 2022

Energie vergelijken

Op deze datum ontvang jij de 190 euro energiecompensatie ...

Vattenfall. Ook bij Vattenfall krijg je de (net als bij Eneco) de ... Dus stel dat je op 1 november klant ben bij Vattenfall en op 1 december bij Budget Energie.

28 okt 2022

Radar

Vattenfall vroeg te veel geld: 'Klanten jarenlang benadeeld'

Namens naar schatting 5000 benadeelde klanten eist een stichting 400 miljoen euro terug van Vattenfall vanwege te veel betaalde kosten.

31 mrt 2022

RTL Nieuws

Zo keren grote energieaanbieders de 2 x 190 euro ...

Vattenfall laat weten: "Ben je op 1 november klant van ons, dan ontvang je in november 190 euro. Ben je op 1 december ook klant, dan ontvang je half december...

21 okt 2022

Omroep Flevoland

Nieuws - Bewoners Noorderplassen willen geld zien van ...

Daarom hebben ze een brief gestuurd naar eigenaar Vattenfall van het zonnepark, waarin ze vragen om uitleg en geld. "Ze verdienen er al jaren aan, met de...

7 nov 2022

Duurzaam Ondernemen

Vattenfall en Kingspan-LOGSTOR ondertekenen ...

06 juli 2022 Vattenfall. Vattenfall en Kingspan-LOGSTOR ondertekenen intentieverklaring voor leidingen met gerecycled materiaal in warmtenetten. Jessica van...

6 jul 2022

…en dus ook bij de klantenservice

▲ © ANP / ANP

Energiebedrijven platgebeld over nieuw plafond, Vattenfall vliegt 200 extra medewerkers in

'Wat ga ik betalen?', 'Wat moet ik doen?' en 'Wat betekenen de nieuwe maatregelen voor mij?' Energiebedrijven worden overspoeld met telefoontjes en appjes van hun klanten die willen weten wat het prijsplafond voor hen betekent. 'Sorry, maar we weten het niet', is het antwoord dat de klanten krijgen.

Binnenland • 20 sep '22 06:40 • Aangepast op 21 sep '22 15:15

Energieleveranciers onbereikbaar door overbelaste klantenservice

Auteur: Wesley Weerts

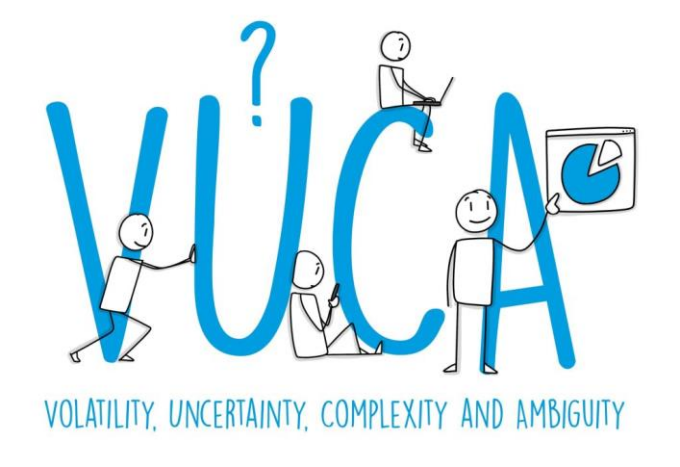
Energieleveranciers lijken de vragen van klanten over hun nieuwe torenhoge tarieven niet aan te kunnen. Wie belt met een vraag over de energienota komt er nauwelijks door. Wachttijden lopen met gemak op tot een uur of langer en verbindingen worden abrupt verbroken, blijkt uit een rondgang van BNR. De Consumentenbond kreeg in korte tijd honderden klachten over onbereikbare energiebedrijven en trok tot tweemaal toe aan de bel bij toezichthouder ACM.

ENERGIEBEDRIJVEN: LANGE WACHTTIJDEN AAN TELEFOON EN IN APP

4 januari 2023

Het prijsplafond leidt tot chaotische taferelen bij de klantenservice van energiebedrijven. Veel klanten zitten met vragen over het plafond en hun meterstanden, daarnaast klagen consumenten dat zij de energiekosten niet langer nauwkeurig kunnen monitoren.

De energiecrisis staat niet op zichzelf…



…..en vraagt om passend gedrag

B - Brittle

- ✓ Vanzelfsprekendheden en bestaande systemen kunnen ineens kwetsbaar worden of zelfs omvallen
- ✓ Zie rechts: bij aantal (kleinere) energieleveranciers in voortbestaan
- ✓ Andere voorbeelden:
  - ❑ **Acquisitie** op **slot**. Opeens geen aanbieders meer op gaslicht.com. Door2Door kanaal on hold
  - ❑ **Forecastingmodellen** werden **onbruikbaar**
  - ❑ **Medewerkers** ineens veel meer onderdeel van het systeem: zowel collega's als bezorgde **burgers**

NOS Nieuws Sport Live Programma's

NOS Nieuws • Vrijdag 17 december 2021, 12:46

Opnieuw energiebedrijf failliet, vijfde bedrijf dat omvalt door hoge prijzen

Het Friese Fenor Energie vraagt faillissement aan vanwege de hoge energieprijzen. Het energiebedrijf leverde gas en elektriciteit aan 36.000 klanten. Het is het vijfde energiebedrijf dat in korte tijd omvalt of stopt vanwege de stijging van de energieprijzen.

Door de financiële problemen kan Fenor de levering van energie niet meer garanderen. Er moet voor 30 december een andere energieleverancier gevonden worden om de klanten over te nemen. Lukt dat niet dan worden de klanten verdeeld over andere leveranciers.

capacity & resilience

Veerkracht tonen

- ✓ Inspelen op **zekerheid** en **grip**: waar ligt je invloed? Vb. intern vitaliteitsprogramma
- ✓ **Perspectief** van groot bedrijf laten zien en gebruik maken van bestaande middelen.
- ✓ Initiatieven als “steuntje in de rug” helpen in **geloofwaardigheid** en **weerbaarheid**
- ✓ **Lef** is nodig. Voorbeeld werving van 200 collega’s
- ✓ In online en “mobile first” strategie op onderdelen **durven af te wijken** (bijv. via post aanbod versturen)

A - Anxious

Beste mensen,

Hierbij verzoek het personeel, liefst de directeur
Om mij zsm te komen vermoorden,!!!
Dan hoef ik niet dood te gaan aan de kou en/,of de honger.

Ik douche me 1* per maand
Geen verwarming aan
Licht vrijwel uit
En lig de hele dag op ttbed om warm te blijven. Dik aangekleed, nauwelijks te vreten
Koelkast kan ook wel uit nu.

Maar gelukkig het maandbedrag van 50 naar 130

Daarom eis ik dat jullie naar [redacted] rijden, om mij zsm te vermoorden, zodat ik niet lang

koop alvast een streepjespyama voor [redacted]

[redacted]

Aan ○ .f Vattenfall Klantenservice (YIFP); ○ .f Campange (CF-BE); ○ Exclusief Vattenfall Info

Als er problemen zijn met de weergave van dit bericht, klikt u hier om het in een webbrowser te bekijken.

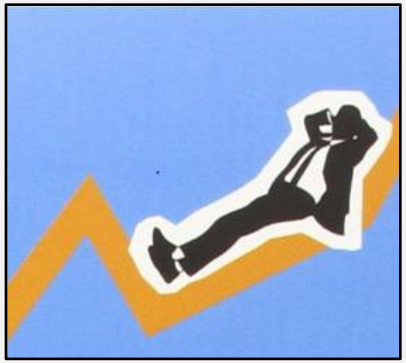
"Remember when I said 'We're making so much profit, it's criminal'?"

* Brief klant september 2022

empathy & mindfulness

Psychologisch aspect

- Karakter van klantgesprekken veel meer op emotie
- Hulpverlener tot op zekere hoogte



Effortless Experience

- Terug naar de basis van hoog niveau gespreksvoering
- Veel extra training, coaching en aandacht in bestaand model

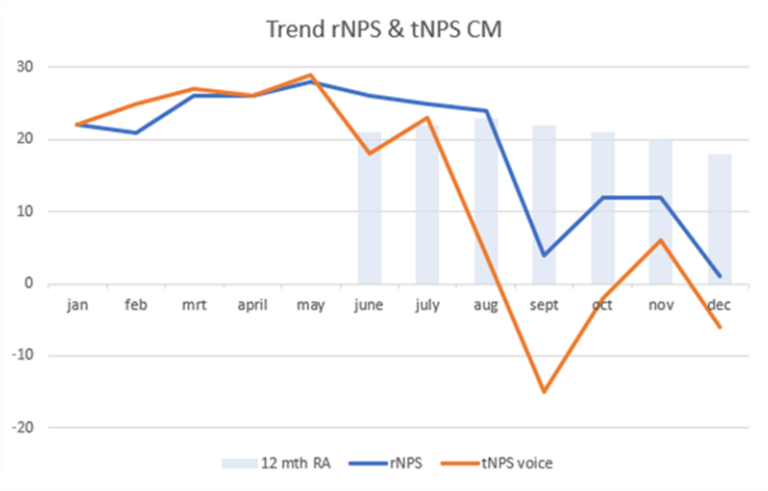
Buitendienst fysiek bij mensen thuis

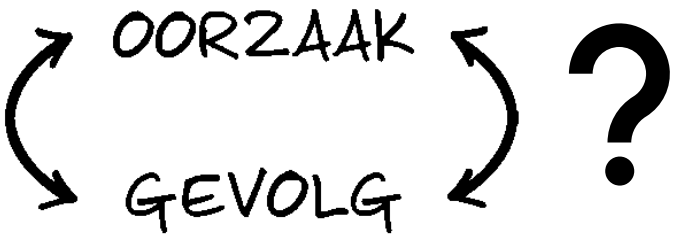
- Extra stap in betalingsproces om klanten meer ruimte te gunnen
- Persoonlijke benadering

N- Nonlineair

- ✓ Correlatie tussen **bereikbaarheid** en **KTV** (tNPS) veranderde naar nieuwe werkelijkheid
- ✓ **Eenvoudige** klantvragen:
  - ..niet meer per se online maar klanten die **liever** een **medewerker** spreken
  - ..duurden **niet** per se **korter** in afhandeling
- ✓ Klanten hielden niet van bezig zijn met energiezaken. Nu veel **frequentere connectie** met Vattenfall via App en klantenservice
- ✓ Relatie tussen **engagement** bij de medewerkers en **KTV** (tNPS) is veel minder zichtbaar.

Customer loyalty (NPS) in 2022:





context & adaptivity

Nieuwe context

- Helder krijgen en omarmen als nieuw feit
- Observeren en analyseren hoe de nieuwe wereld is geworden en hierop anticiperen

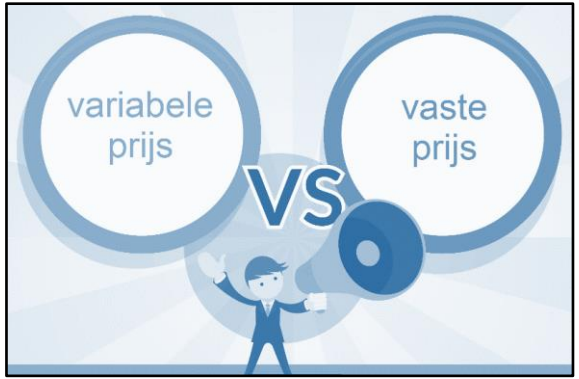
Aanpassen

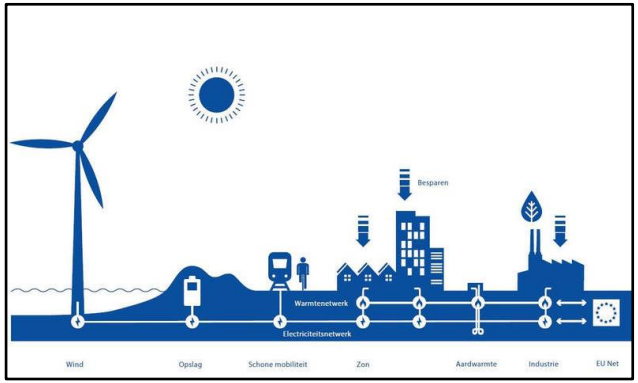
- Met zekere flexibiliteit kijken naar onverwachtse ontwikkelingen in : budget, FTE's, klantgedrag etc

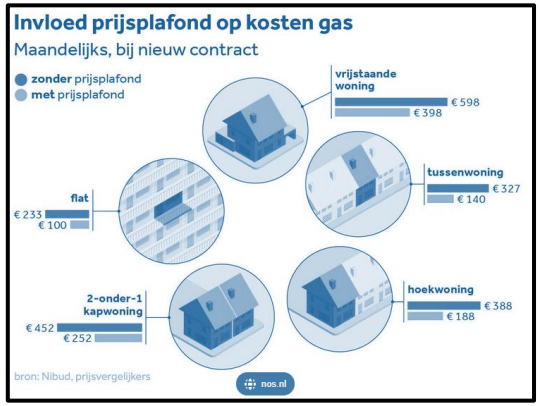
Voorzichtig met voorspellen

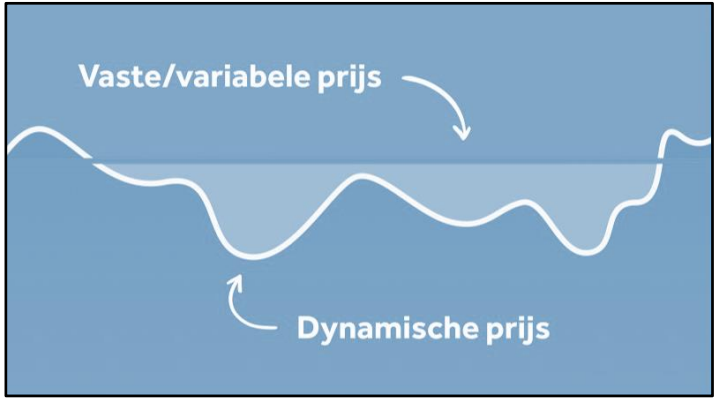
- Hoelang duurt een crisis en wanneer is deze voorbij?
- Toekomst laat zich steeds moeilijker raden. Daarmee niet irrelevant om op te anticiperen. Denken in scenario's, bijsturen

I - Incomprehensible





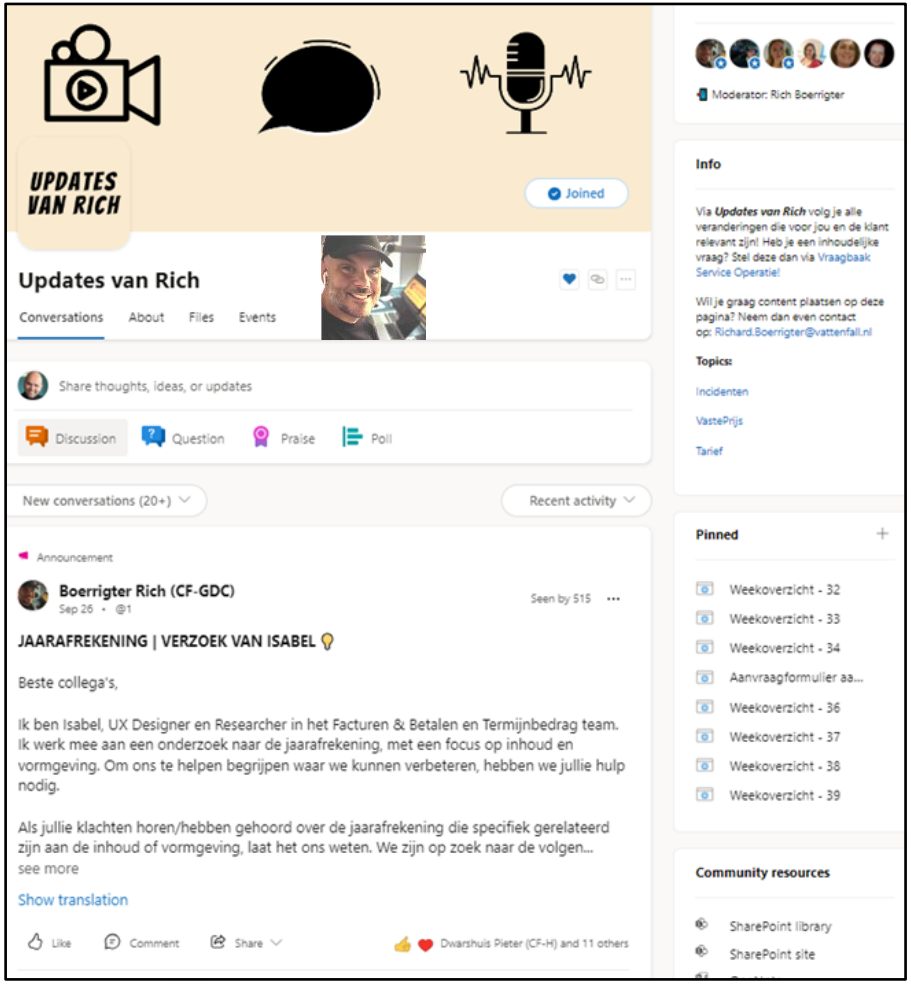




transparency & intuition

Richting medewerkers open communicatielijn

- ✓ Aanstelling crisis coördinator
- ✓ Updates zeer frequent; soms op uurniveau
- ✓ Hele korte lijnen, veel minder “gelaagd”
- ✓ Strategie welke communicatie op welk platform
- ✓ Jip & Janneke waar mogelijk
- ✓ Scherp zijn op “fake news”
- ✓ Liever vaker uitleggen dan te weinig



transparency & intuition

Richting onze klanten: keep it simple!

Vast of variabel contract

Uitleg prijsplafond

Eigen inzichten en learnings

Tot slot…

- ✓ Veel breder speelveld eigen gemaakt dan alleen de “silo” service: over de hele waardeketen
- ✓ Gedeelde smart = halve smart
- ✓ Kunnen bouwen op ervaren collega’s is een groot voorrecht in crisistijden
- ✓ Don’t take it personal. Ondanks alle (social) media aandacht
- ✓ En om met Churchill te eindigen: if you are going through hell, keep going!

Dank!