

Vergaderjaar 2003–2004

28 982

Liberalisering energiemarkten

Nr. 16

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 maart 2004

Op 6 januari jl. heb ik u geïnformeerd over mijn aanpak met betrekking tot de factureringsproblematiek in de energiesector bij zakelijke klanten (Kamerstukken II, 2003–2004, 28 982, nr. 13). Zoals u bekend is, zijn de energiebedrijven met mij de verplichting aangegaan om voor 1 maart 2004 de afhandeling van de factureringsproblemen met de zakelijke klanten op orde te hebben. In mijn brief heb ik aangekondigd een extern bureau opdracht te geven de aanpak van de bedrijven om de problemen op te lossen te beoordelen.

In dat kader informeer ik u dat het bureau Lloyd's Register Management Consultants op 1 maart 2004 met haar toetsing is gestart. Zo spoedig mogelijk na definitieve afronding van het onderzoek (rond 1 april) zal ik uw Kamer over de resultaten informeren.

Bij het beoordelen of de energiebedrijven aan hun resultaatsverplichting hebben voldaan staan voor mij twee punten voorop:

- a. van belang is of naar de mening van de afnemersorganisaties voor zakelijke gebruikers (VNO-NCW, LTO-NL, MKB-NL, en FME-CWM) de energiebedrijven zich afdoende hebben ingespannen om de problemen op te lossen;
- b. uit de toetsing moet blijken dat de inrichting van de administratieve systemen zodanig is dat optredende problemen beheersbaar zijn en dat fouten snel worden herkend en opgelost.

Voor haar onderzoek hanteert Lloyd's een toetsingskader dat is overeengekomen tussen de energiebedrijven en de genoemde afnemersorganisaties.

Dit toetsingskader is gebaseerd op een drietal pijlers: a) kwantitatieve prestatie van bedrijven t.a.v. juistheid, volledigheid en tijdigheid facturatie; b) klanttevredenheid (met name voor wat betreft communicatie en klachtenafhandeling); c) proces (borging van maatregelen en structurele

verbeteringen in administratieve systemen). Een en ander mede op basis van ISO 9001 normen.

Met het tussen partijen overeengekomen toetsingskader zijn naar mijn mening reële en hanteerbare afspraken tot stand gekomen. Ik hecht er hierbij aan om vast te stellen dat het proces van facturering van zakelijke klanten in grote mate verschilt van dat van kleinverbruikers en dat de toetsing door Lloyd's niet voor niets gericht is op de problematiek bij zakelijke afnemers.

De facturering aan zakelijke klanten is complexer vanwege het feit dat er veel frequenter een nota wordt verstuurd, daarom ook vaker verbruiksgegevens moeten worden opgenomen en er daarom een veel grotere hoeveelheid berichten dient te worden uitgewisseld tussen netbeheerder, leverancier en meetbedrijf dan in het geval van een kleinverbruiker.

Dat neemt niet weg dat ook voor diezelfde kleinverbruiker, die op 1 juli a.s. keuzevrijheid krijgt, de administratieve systemen van energiebedrijven op orde dienen te zijn.

Met het oog op 1 juli acht ik de volgende punten van belang:

- de commissie Van Rooy (die is ingesteld mede op aandringen van de Consumentenbond) heeft eind vorig jaar nadrukkelijk gekeken naar de inspanningen die de sector verricht in het kader van het *Support Programma Opening Energiemarkt Derde fase (SPOED!)*. Op basis daarvan heeft de commissie geconcludeerd dat de liberalisering voor de kleinverbruikers mogelijk en verantwoord is en dat de voorbereiding daarvan op een gedegen wijze geschiedt;
- uit de rapportages van het Platform Versnelling Energieliberisering (PVE) en de gesprekken die ik met individuele energiebedrijven heb gevoerd, blijkt dat de sector een verbetering heeft gemaakt betreffende de administratieve systemen, uitwisseling van gegevens, en problemen serieus adresseert;
- de wijze waarop de problematiek bij de facturering van zakelijke afnemers wordt opgepakt duidt op een duidelijke verbetering van de klantgerichtheid van de energiebedrijven. Een dergelijke opstelling van de energiesector mag zeker ook worden verwacht op het moment dat er een stimulans ontstaat doordat (ontevreden) klanten kunnen overstappen naar een andere leverancier.

Overigens sluit ook ik mijn ogen zeker niet voor het feit dat in de laatste maanden energiebedrijven hoog lijken te scoren in klachtenlijsten. Elke klacht heeft zijn eigen betekenis en daar waar problemen zich structureel voor lijken te doen worden deze serieus bekeken door DTe en zonodig door mijzelf. In dat kader meld ik u overigens dat de DTe per 1 april start met een klachtenregistratiesysteem. Daarbij zal de toezichthouder via haar website per energiebedrijf aangeven hoeveel klachten er zijn ontvangen. Dit draagt bij aan de transparantie ten aanzien van de kwaliteit van de service van energiebedrijven. Afnemers kunnen deze informatie eventueel betrekken in hun keuze van een energiebedrijf.

De Minister van Economische Zaken,
L. J. Brinkhorst