

## Bakker

geraken van de schoolgeld-regelingen, zodat wij ook de tegemoetkomingen daarvoor niet nodig hebben. Wij kunnen het dan verrekenen met de kinderregelingen, waardoor mensen veel minder rompslomp hebben en ook de overheid veel minder rompslomp heeft, terwijl het waarschijnlijk ook als eerlijker, redelijker en gemakkelijker wordt ervaren. Dat vind ik een veel betere weg dan om iedereen aan het infuus en de zilveren koorden van de belastingdienst te leggen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Het is merkwaardig dat de heer Bakker dit zegt, omdat de regeling die dit maximaal veroorzaakt, nu juist de steun van de D66-fractie heeft: nominale premies in de zorg in combinatie met een inkomensafhankelijke zorgtoeslag, die tot een inkomen van zo'n 50.000 euro doorloopt. Deze zorgtoeslag is de "grootvervuiler" in het kader van de marginale druk en daar heeft de heer Bakker mee ingestemd. Als hij zijn eigen pleidooi voor balansverkortings serieus neemt, had dit allemaal in de prullenbak gegooid moeten worden en had gekozen moeten voor een heldere, inkomensafhankelijke premie.

De heer **Bakker** (D66): Daar ben ik mee begonnen en daarvan heb ik gezegd dat het juist om redenen van gezondheidszorg absoluut noodzakelijk is en hoog tijd ± het had al twintig jaar geleden moeten gebeuren ± om de inkomenspolitiek eindelijk uit dit zorgstelsel te blazen. De prijs die wij daarvoor betalen, is een zorgtoeslag die noodzakelijk en onvermijdelijk is, maar die wat mij betreft niet model staat voor alle andere sectoren van het leven. Er zijn er in deze Kamer die deze wet en deze mogelijkheden het liefst overal, op alle sectoren van het leven, zouden willen toepassen, maar daar pas ik voor. Voor de zorgtoeslag vind ik het nodig, omdat wij de gezondheidszorg moeten "ontstaliniseren". Daarom moet je de inkomenspolitiek uit de gezondheidszorg halen.

Voorzitter. De problematiek van de werkloosheidsval, de armoedeval, de herintredersval en de marginale druk wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door al die inkomensafhankelijke regelingen. Ik vraag het kabinet zich hierover uit te spreken en er in ieder geval een beschou-

wing over te geven hoe die regelingen zich naar zijn mening moeten ontwikkelen. Blijven dat regelingen die zich in het bijzonder op de onderkant van het inkomensgebouw richten en die zich daar ook op behoren te richten? Ik zie dat de staatssecretaris van Financiën al reageert op deze vraag met zijn lichaamstaal ± ik zal dat niet onder woorden brengen; dat kan hij morgen beter zelf doen. Het is echter een essentieel punt, zij het dat het dan meer gaat over de toekomst van deze wet en van het inkomensafhankelijke stelsel dan over de elementen die er op dit moment in zitten. Tallozen lopen zich warm om straks alle registers van het orgel open te kunnen trekken en iedereen heel gericht en specifiek, met iedere toets en iedere noot, te kunnen bedienen. Het eind van het liedje zal echter zijn dat op die manier steeds meer mensen allerlei extra relaties met de overheid hebben. Welnu, liever dus balansverkortings dan balansverlenging.

Voorzitter. Tot slot wil ik nog de volgende opmerkingen maken. Ik ben zeer geïnteresseerd in de amendementen die zowel door de heer Weekers als door de heer Omtzigt zijn ingediend. Ik heb dat de geachte afgevaardigden al laten weten. Ik doel op de amendementen die gaan over de mogelijkheid om de individuele inkomens te gebruiken als grondslag voor een toeslag. De kern van deze Awir betreft natuurlijk het huishoudinkomen. Ik zeg wel "natuurlijk", maar op zichzelf is dat niet zo natuurlijk. Wel is het "natuurlijk" dat men erop let waarvan gezamenlijk profijt wordt getrokken dan wel waarvoor gezamenlijk verantwoordelijkheid wordt gedragen. Ik denk aan kinderen, maar ook aan wonen. Bij een aantal andere elementen hoeft dat niet per se het geval te zijn, zoals bij zorgverzekeringen en het terugbetalen van studieleningen. Dan gaat het veel meer om het eigen verleden dan om de actuele huishoudsituatie. Het amendement-Weekers begrijp ik zo dat de mogelijkheid wordt geopend om als grondslag voor een toeslag het individuele inkomen in aanmerking te nemen. Dat lijkt mij een belangrijk wetgevingselement, zowel nu als in de toekomst.

Voorzitter. De vragen over de uitvoering zijn al gesteld inclusief de vraag wie precies de chef inkomens-

politiek is, zoals de heer Vendrik dat noemde. Wat mij betreft is, zeker voor dit moment, de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de chef inkomenspolitiek. Natuurlijk ligt het fiscale systeem voor en geleidelijk gaan wij de aangegeven richting op. Te zijner tijd zullen wij de aspecten daarvan bezien. De opmerking die ik in dit verband nog wil maken betreft de voorlichting. Ik zie nu drie bewindslieden van drie ministeries zitten en dat betekent dat er ook drie families van voorlichting zitten. De ene familie is de familie van "Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker." Dat is een hele goeie. Die voorlichting is erg informatief en indringend. De andere familie zegt: als u huursubsidie wilt, moet u dat voor 1 januari daar aanvragen. Dat is een zeer zakelijke en informatieve familie. Er is echter ook een voorlichtingsfamilie die ons een beetje als halve zolen beschouwt en die ons het liefst volijk wil vertellen hoe verschrikkelijk leuk het is om premie te betalen, om te herintreden, om de afwas te doen enzovoorts. Ik bedoel dat niet persoonlijk, maar ik vraag de minister om, juist als chef inkomenspolitiek, ervan uit te gaan dat de mensen heel goed begrijpen waarom het gaat en om zo informatief en zakelijk mogelijk de voorlichting bij deze wet ter hand te nemen.

De algemene beraadslaging wordt geschorst.

De **voorzitter**: Hiermee zijn wij gekomen aan het eind van de eerste termijn van de kant van de Kamer. Ik heb begrepen dat morgen het kabinet in eerste termijn zal reageren.

De vergadering wordt van 17.55 uur tot 19.25 uur geschorst.

---

Aan de orde is het **debat over de brief van de minister van Economische Zaken d.d. 18 januari 2005 inzake de liberalisering van de energiemarkten (28982, nr. 34)**.

□

De heer **Crone** (PvdA): Voorzitter. Het is goed dat wij dit debat met de minister kunnen voeren, want marktwerking is een zegen. Natuurlijk hadden wij allemaal onze

## Crone

twijfels voordat het proces begon. Was de sector er wel klaar voor? Er was al jarenlang sprake van een administratieve chaos, bijvoorbeeld als gevolg van de fusies. Ik was niet de enige in de Kamer die bezorgd was. De heer Hessels heeft een jaar geleden ook gevraagd of het allemaal wel goed zat. Wij hebben om uitstel gevraagd en daarop heeft de minister de operatie een halfjaar uitgesteld tot 1 juli vorig jaar. De minister vond dat genoeg; hij liet extra onderzoeken verrichten. Ongevraagd deed hij de volgende uitspraak: bij chaos ga ik weg, maar de bedrijfstoppen ook. Zo hoort het ook. Je neemt je verantwoordelijkheid of je duikt, en deze minister is geen duiker. De twijfel bleef knagen, maar iedereen zei: als er maar minder dan 5% switcht, dan gaat het wel goed. De marktwerking zal slagen als er niet te veel marktwerking komt. Wij hebben ons erbij neergelegd: beter een goede, langzame start dan een snelle die tot problemen leidt. Een switch van 5% van de mensen zou desnoods handmatig nog op tijd kunnen worden opgelost. Het werden veel minder mensen dan 5%, maar de problemen zijn wel ontstaan.

Eneco voerde indertijd een heel knappe campagne met als kop "Ze zullen wel zeggen", gevolgd door teksten als: "Energienota's? Mijn belastingaangifte is makkelijker!" Eneco heeft gelijk gekregen. Mijn belastingaangifte is inderdaad makkelijker dan mijn energienota's. Nuon heeft zaterdag jongstleden ook een ironisch bedoelde advertentie geplaatst: "Jammer dat "Ook dat nog" niet meer bestaat". Zelden heb ik een advertentie gezien met zo'n boemerangeffect. Nuon wilde zich verontschuldigen voor de vele fouten uit het verleden en melden dat er verbetering op til is. Het zou beter gaan. Had dat dan ook gewoon in de advertentie gezet: het ging slecht, het gaat iets beter. Daarmee worden de problemen van mensen erkend en wordt perspectief op betere tijden geboden. Sinds zaterdag heb ik alweer tientallen mails ontvangen, waarin mensen de bekende klachten herhalen. Men voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Men heeft dubbel moeten betalen of geen rekening gekregen en veel later een enorme nabetaling moeten doen. Men moet tientallen minuten wachten in de telefoonrij bij de callcenters.

De minister schrijft het zelf: van de verhuizingen gaat 18% tot 24% mis: 200.000 tot 250.000 gezinnen per jaar. De minister schrijft het wel zes keer in zijn brief: dit is niet acceptabel. Is hier sprake van een onacceptabele chaos? Zo nee, moeten er dan 500.000 mensen klagen voordat het onacceptabel is?

De minister schrijft over alle bedrijven, niet alleen over Nuon. Essent, Eneco en Delta verwijten Nuon echter dat dat bedrijf hen meesleept in de chaos. MKB Nederland en de Consumentenbond zeggen daarentegen dat de problemen overal zitten. De problemen zitten niet alleen bij verhuizen, maar ook nog steeds bij switchen. De minister zegt dat hij het grootste deel van de problemen per 1 april zal hebben opgelost. Welke garantie hebben wij daarvoor, want zoiets zei de minister vorig jaar ook? Helpt het als er 300 mensen extra aan de slag gaan? Ik denk het niet, want vanmiddag hoorde ik een medewerker van Essent nog zeggen dat dat bedrijf veel uitzendkrachten in dienst heeft die onvoldoende voor het werk zijn opgeleid. In het Algemeen Dagblad van gisteren stond dat de telefoniste in principe een doorverbinding moet hebben met een gezaghebbende medewerker, maar dat ook de callcentermedewerkers klagen dat zij niet kunnen doorverbinden met iemand die knopen doorhakt en dat zij consumenten aan het lijntje moeten houden. Dit is een heel groot probleem. Dan is de policy van de bedrijven een garantie voor falen; zij willen dit kennelijk niet oplossen en willen er te weinig geld, mensen en serieuze aandacht aan besteden. De policy moet dus veranderen. Is de minister het daarmee eens en wat is het standpunt van de DTe op dit punt? Wil de minister bevorderen dat burgers bij gebleken ellende een vergoeding ontvangen van bijvoorbeeld 25 euro of 50 euro als genoegdoening, maar ook als prikkel voor de bedrijven om het probleem op te lossen?

In de brief zegt de minister in slechts één alinea dat hij het probleem structureel wil oplossen, dat er ook structureel betere administratieve systemen moeten komen. De Consumentenbond en het MKB zeggen dat ook. Gaan wij nu polderen en allemaal samen een nieuwe oplossing verzinnen of komt het onafhankelijke registratiesysteem

er nu eindelijk? Een centrale registratie, onafhankelijk van de bedrijven, zoals Interpay bij de banken. Wat kan de minister ons, behalve één alinea dat het goed komt, daarover garanderen? Het heeft toch iets met ontbundeling te maken. Wij zouden onafhankelijke vette netbeheerders krijgen en die zouden het allemaal gaan doen. Die zouden het service-instituut zijn voor de marktwerking, maar dat zijn zij nu niet. Ook op dit punt hebben het MKB, de Consumentenbond en de LTO allemaal gezegd dat er doorgezet moet worden.

De minister heeft vorig jaar gezegd dat er een eind aan de chaos zou komen. Hij constateert echter zelf dat wij in een onacceptabele situatie terecht zijn gekomen. Ik ben benieuwd naar zijn conclusie en ik zal niet vooruitlopen op mijn conclusie in de tweede termijn.

□

Mevrouw **Gerkena** (SP): Voorzitter. Ik wil graag beginnen met een reactie op de Nuon-advertentie op de weblog van Jan Marijnissen. Een bezoeker schrijft daarop: "Zo'n twee jaar geleden heb ik nog een keer gesolliciteerd bij de Nuon als SAP-consultant. Ik zei toen dat ik het een mooie uitdaging vond om de facturatie op orde te brengen, aangezien ik van vele kennissen had vernomen dat de rekening van Nuon nogal eens wat fouten bevatte. De man van Nuon antwoordde toen dat dit helemaal niet zo was en dat alles vlekkeloos verliep. Je begrijpt wel dat ik niet ben aangenomen en dat de man daar nu nog steeds zit".

Voorzitter. Na alle berichten van de afgelopen periode bekruipt mij het gevoel dat er bij de Nuon niet veel veranderd is. Wat moeten wij nu toch met zo'n bedrijf dat zijn administratie niet op orde kan krijgen? Dit kabinet heeft daar een pasklare oplossing voor: wij liberaliseren, dan kunnen wij het bedrijf straffen door mensen in de gelegenheid te stellen over te stappen naar een andere energieleverancier. Maar dan lees ik in het Algemeen Dagblad dat de problemen niet alleen bij de Nuon voorkomen, maar ook bij Eneco, Essent en andere. Wij hebben onze greep op die bedrijven verloren. Wij hebben geen sanctie-instrumenten. De liberalisering is een feit en het blijft gewoon een zootje.

## Gerkens

"U zult mij er nooit op kunnen vangen dat ik niet voor de consument ben". Dit is wat de minister op 27 mei zei tijdens de plenaire behandeling van het wetsvoorstel tot Wijziging van de Elektriciteits- en Gaswet. Om deze en andere opmerkingen kracht bij te zetten heeft hij een aantal zaken in gang gezet, waaronder uitstel van de liberalisering, overigens ook na aandringen vanuit de Tweede Kamer. Vervolgens zijn de bedrijven die hun administratie per 1 maart 2004 nog niet op orde hadden, gedwongen om extra voorzieningen te treffen. Uiteindelijk is er door de verschillende partijen onderzoek gedaan waarbij de conclusie van de minister op 27 mei was dat  $\pm$  ik citeer hem  $\pm$  "wij er inderdaad klaar voor zijn". Een conclusie die de minister eigenlijk al getrokken had bij het uitstel, want hij gaf wel meermalen aan dat het heel vreemd moest lopen, zou hij niet per 1 juli gaan liberaliseren. De minister verbond er zelfs zijn politieke lot aan. Na 1 juli hoorden wij dan ook een beetje smuilend van diverse kanten, dat de chaos eigenlijk wel uitbleef. Nou ja, uitbleef... Bij ons en ook bij anderen kwamen en komen er met regelmaat berichten over niet verstuurde eindafrekeningen, onwaarschijnlijk hoge naheffingen en andere sores. De Consumentenbond startte er zelfs een actie over.

Begin december kwamen de eerste berichten over problemen met de administratie. Ik wijs op een interne mailwisseling tussen EnergieNed en de aangesloten energiebedrijven waaruit bleek dat de opening van de energiemarkt op het punt van de administratie stroef verliep. Ik vroeg de minister dan ook om opheldering door middel van schriftelijke vragen. Op 20 december, krap een maand geleden, antwoordde de minister mij dat hem tot op heden nauwelijks klachten over de marktopening op 1 juli hebben bereikt en dat hij geen aanleiding ziet de opening van de energiemarkt als stroef te kwalificeren. Ik vraag mij af hoe de minister dit antwoord kan rijmen met de berichten van afgelopen weekend, niet in de laatste plaats omdat hij in antwoord op mijn Kamervragen eveneens schrijft dat medewerkers van zijn ministerie en de DTe nog steeds bijeenkomen om eventuele problemen in kaart te brengen.

Ik kan maar twee conclusies trekken. Of de minister heeft zitten slapen of hij heeft geprobeerd, mij in slaap te sussen. Het kan toch niet dat de minister op 20 december zegt dat er niets aan de hand is, terwijl Nuon op 15 januari een paginagrote advertentie met excuses plaatst. Wat is er gebeurd? Als de minister niet van de problemen wist, wat hebben wij dan aan al zijn geruststellingen en beloftes voor de liberalisering gehad? Wat hebben wij er nu aan? De minister heeft weliswaar snel en adequaat gereageerd op de ontwikkelingen van afgelopen weekend, maar ik vraag mij wel af wat zijn woord waard is. Hoe kan ik er in april zeker van zijn dat de problemen zijn opgelost? Ik pleit ervoor om vandaag niet te discussiëren over de definitie van chaos. Dat er iets grondig mis is, is evident. Het criterium dat het pas genoeg is geweest als het licht daadwerkelijk uitvalt, is hierbij ook niet relevant. Waar het om gaat, is dat de liberalisering nooit per 1 juli van start was gegaan als deze berichten toen bekend waren geweest.

De vraag is wat wij nu moeten doen. De liberalisering kan niet meer worden teruggedraaid, maar voor de SP staat vast dat de consument niet nog meer de dupe mag worden van deze operatie. Dat betekent dat de onzinnige advertenties van energiebedrijven vanaf nu moeten ophouden. Het geld hiervoor moet worden gestoken in het kwijtschelden van de betalingsachterstanden van gedupeerde klanten. Het betekent dat in ieder geval tot het moment dat de problemen verholpen zijn, de klachten- en informatienummers van deze bedrijven gratis moeten zijn. Ik wil graag van de minister weten welke mogelijkheden er zijn om boetes op te leggen aan deze bedrijven. Welke sancties heeft hij afgesproken? Wat kan en gaat hij doen? Ik neem aan dat de minister dit met mij eens is, gezien zijn opmerking dat wij hem er nooit op kunnen vangen dat hij niet voor de consument opkomt. Als de minister het niet met mij eens is, hoor ik dat graag.

Tot slot merk ik op dat de berichten die ons dit weekend weer ter ore zijn gekomen meer dan eens bewijzen wat de SP allang roept: geen geliberaliseer en geprivatiseer in de basisvoorzieningen, want daar komt pure ellende van. Ik hoor graag van de minister dat hij ook inziet dat

wij moeten stoppen met de liberalisering in de publieke sector.

□

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Voorzitter. Marktwerking maakt soms meer kapot dan je lief is. De fractie van GroenLinks heeft een brief ontvangen van een mevrouw uit Haarlem en die wil ik graag voorlezen.

Haarlem, 19 december 2004.  
Geachte heer Vendrik. Ik ben in september verhuisd van Den Haag naar Haarlem. Dat leverde allerlei problemen op met energiebedrijven die nog steeds niet zijn opgelost. Ik denk dat ik al meer dan 20 telefoontjes heb gepleegd en een late eindafrekening is dan nog maar het minste probleem. In Den Haag had ik als gasleverancier Eneco en als elektriciteitsleverancier Nuon. Dat wilde ik in Haarlem zo houden. Maar wat bleek? Eneco wilde mij eigenlijk niet als klant. De helpdesk van Eneco adviseerde mij om Nuon als leverancier te nemen want "Haarlem valt binnen het gebied van Nuon". Na aandringen mijnerzijds (de markt is toch geliberaliseerd) was Eneco uiteindelijk bereid een contract toe te sturen.

Bel ik nu met Eneco dan herkent het systeem mij niet als klant. Pas als ik uitleg dat ik in Haarlem woon, is het: oh, u bent uit het Nuon-gebied, ja dan moet ik u doorverbinden met een andere afdeling. De eindafrekening van mijn oude huis in Den Haag heb ik nooit ontvangen, want die is door Eneco naar mijn oude adres gestuurd. Eneco: "Nee, als u een nieuw adres doorgeeft, wordt dat niet automatische gekoppeld aan de afrekening van uw oude adres. Daarvoor had u uw nieuwe adres nog een keer apart moeten doorgeven."

Nuon heeft nog steeds niet verwerkt dat ik Eneco als leverancier heb, terwijl Eneco dat in oktober al in het centrale systeem heeft aangemeld. Daarom betaal ik nu al vijf maanden niet alleen aan Eneco, maar ook aan Nuon gas. Dat kost mij 100 euro per maand extra. Helpdesk Nuon: "Ja, u moet het zien mevrouw als service dat wij u nog niet hebben afgesloten, want bij ons is het niet bekend dat u bij Eneco een contract heeft. Feitelijk heeft u dus geen leverancier en mogen wij u afsluiten. Opnieuw aansluiten kost 600 euro. Wij zijn zo vriendelijk om tijdelijk als

## Vendrik

leverancier op te treden." Verder is Nuon nog tot en met december doorgegaan met het factureren voor mijn oude adres, terwijl ik daar al niet meer woonde. Mijnheer Vendrik, dit heeft niets meer met liberaliseren te maken. Dit is een zootje. Een simpele verhuizing kunnen zij al niet aan. Doe er wat aan. Tot zover de brief.

Is dit misschien exemplarisch voor de laatste maanden? Dan moet de minister er iets aan doen. Dat heeft hij de Kamer en de Nederlandse bevolking beloofd. De minister zei op 29 april in deze Kamer: Als ik ongelijk heb en de chaos niet uitblijft, hang ik en dan hangen zij ook. Volgens de brief komen er wat acties. Op 1 april is de afhandeling van verhuizingen gehalveerd. Op 1 juli is de verhuisproblematiek geheel opgelost. Wat mijn fractie betreft is het echter "end of meeting". Vervolgens lees ik dat het nodig is om structurele maatregelen te nemen. Gedacht wordt aan een centraal aansluitingenregister voor alle klanten. Dan springen bij mij alle veters los. Hoe is het mogelijk dat deze minister de Kamer keer op keer heeft voorgehouden dat op 1 juli 2004 de zaak rond zou zijn? Wij zouden dus niet op 19 januari 2005 over structurele maatregelen hoeven praten. Volgens de brief van de minister moeten die echter overwogen worden. Dit kan zo langzamerhand niet langer.

□

De heer **Hessels** (CDA): Voorzitter. Ik kan mij goed voorstellen dat de minister dacht toen hij de paginagrote advertentie van Nuon afgelopen zaterdag in de krant zag staan: ook dat nog. Na alle lastige vragen van consumentenorganisaties en politiek over de problemen als gevolg van de liberalisering van de energiesector op 1 juli 2004 vindt nu het grootste energiebedrijf het nodig om flink wat olie op het vuur te gooien. Persoonlijk vind ik het ronduit pijnlijk dat juist de verhuizingen, de grootste tekortkoming die ik vaststelde tijdens mijn eigen rondgang langs de energiebedrijven in het krokusreces van 2004 en de aanleiding voor het verzoek aan de minister voor een "quick scan" door DTe, een jaar na dato nog steeds onderwerp van gesprek vormen. Hoe is het mogelijk dat DTe destijds constateerde dat er geen probleem was en dat de bedrijven de "switches" volledig in

de hand zouden hebben? Hoe degelijk is dit onderzoek uitgevoerd? Kan de minister inmiddels aangeven hoe groot de problematiek is bij alle energiebedrijven?

Ik vraag de minister om, zoals bij hem gebruikelijk, alle verlopen bij DTe in te trekken en binnen een maand de Kamer een gedetailleerd en geverifieerd overzicht te presenteren van de "switch"-resultaten bij de vier grootste energiebedrijven. Op basis daarvan zullen acties ondernomen moeten worden. Niet voor niets hebben wij de mogelijkheid van sancties indien netbeheerders en leveranciers niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen, opgenomen in de nieuwe energiewetgeving. Welke sanctionele maatregelen heeft de minister de bedrijven bij het laatste overleg in het vooruitzicht gesteld? Alleen afspraken maken met de bedrijven over een halvering van de problemen per 1 april en oplossing van de problemen per 1 juli is wat de CDA-fractie betreft volstrekt onvoldoende. Deze afspraken waren immers al eerder gemaakt. Een jaar eerder om precies te zijn. Een flinke stok achter de deur is dan het minste waarmee de minister moet komen. Dit laat onverlet dat de minister natuurlijk niet degene is die hier primair gefaald heeft. Dat zijn immers de energiebedrijven en meer specifiek Nuon. Het is ongehoord dat een bedrijf van deze omvang er met zo'n lange voorbereidingstijd niet in slaagt administratief de zaak op orde te krijgen.

Mevrouw **Gerken** (SP): De heer Hessels zei aan het begin van zijn betoog een jaar geleden aan de bel te hebben getrokken over de problemen. Dat heeft geresulteerd in een onderzoek van de DTe. Onder andere op basis daarvan is de liberalisering doorgegaan. Een jaar later blijken wij nog steeds met dezelfde problemen te zitten. De heer Hessels zegt vervolgens het niet de minister aan te rekenen. Is hij het niet met mij eens dat er bij het onderzoek van de DTe iets is misgegaan, hetzij bij de DTe hetzij bij de vertaling van het onderzoek door de minister?

De heer **Hessels** (CDA): Daarom vraag ik de minister ook waar het in dat onderzoek fout is gegaan.

Mevrouw **Gerken** (SP): De minister

is toch ook voor dat onderzoek verantwoordelijk geweest? Hoe kunt u dan zeggen dat hij niet verantwoordelijk is voor de problemen die nu zijn ontstaan?

De heer **Hessels** (CDA): Dat heb ik niet gezegd, ik heb gezegd dat de minister niet primair verantwoordelijk is.

Mevrouw **Gerken** (SP): Maar u vindt wel dat hij medeverantwoordelijk is?

De heer **Hessels** (CDA): Zeker, in ieder geval als het gaat om het toezicht op nakoming van de afspraken!

Voorzitter. Ik zei dat het niet primair de minister is geweest die gefaald heeft. Dat zijn de energiebedrijven en met name Nuon. Het is ongehoord dat een bedrijf van deze omvang met zo'n lange voorbereidingstijd er niet in slaagt om de zaken administratief op orde te hebben. Het is ronduit onbehoorlijk dat ditzelfde bedrijf het vervolgens nodig acht om in een paginagrote advertentie de schuld grotendeels bij andere partijen, met name de overheid en de eigen collega's, te leggen. Zijn dit nu de bedrijven waar wij vertrouwen in moeten hebben in de voor ons liggende discussie over het al dan niet splitsen van de energiesector?

□

De heer **De Krom** (VVD): Voorzitter. Ondanks alle eerdere geruststellende signalen van de bedrijven hebben de grote energiebedrijven hun zaken nog steeds niet op orde. Velen in Nederland zijn volgens mij dan ook terecht boos over de gang van zaken. Een krant schreef deze week: Het siert Nuon dat het openlijk zegt dat het een rommeltje is. Dat is ook het enige positieve. Het is gênant dat het zover is kunnen komen. Er is echter ook nog wel iets positiefs over te zeggen. Mevrouw Gerken heeft natuurlijk weer kritiek op de liberalisering, maar klanten kunnen tegenwoordig ook nog wel iets terug zeggen. Voor de liberalisering konden zij dat niet. In tegenstelling tot vroeger hebben klanten nu de mogelijkheid om bij Nuon weg te lopen en naar een ander te gaan.

De heer **Crone** (PvdA): Het goede van liberalisering was toch altijd dat

## De Krom

klanten naar een ander bedrijf konden overstappen als het eigen bedrijf het niet goed deed, maar door de administratieve chaos maken bedrijven het op dit moment de facto onmogelijk om weg te lopen. Veel mensen switchen niet, voor die 20 euro willen zij niet switchen omdat als zij weglopen de chaos nog groter wordt.

De heer **De Krom** (VVD): U hebt gelijk en daarom moeten wij ervoor zorgen dat er een goede marktwerking komt, dat de markt voldoende concurrentie heeft waardoor klanten inderdaad effectief de mogelijkheid hebben om over te stappen. Dat betekent ook voor mij dat het switchen voor klanten een reële optie moet zijn die foutloos moet kunnen verlopen. Daar spreek ik ook deze minister op aan!

Mevrouw **Gerken**s (SP): In mijn betoog heb ik al aangegeven dat er voor de liberalisering al sprake was van administratieve problemen bij energiebedrijven. Het kabinet heeft gezegd dat die door de liberalisering zouden worden opgelost, omdat mensen dan zouden kunnen stemmen met de voeten. Vervolgens heeft de consument helemaal geen keus, maar niet alleen Nuon maar ook de andere grote energiebedrijven hebben dergelijke problemen. De consument kan met andere woorden geen kant op!

De heer **De Krom** (VVD): Dat kunt u wel, maar het is wel de vraag of er voldoende mogelijkheden zijn om die kansen te benutten. Daar liggen enkele problemen aan ten grondslag, zoals het switchen dat inderdaad nog niet vlekkeloos verloopt. In dit debat spreken wij de desbetreffende bedrijven daar ook op aan. Consumenten hebben wel degelijk mogelijkheden, want er zijn heel wat andere bedrijven dan die vier grote waarover steeds wordt gesproken.

Mevrouw **Gerken**s (SP): Dat is gemakkelijk gezegd. De consument moet dan maar op zoek gaan naar een bedrijf dat mogelijk geen problemen heeft. Maar u weet net zo goed als ik dat dit wel het laatste is waarmee een bedrijf zal adverteren, al is Nuon wellicht wel het eerste bedrijf geweest die dat heeft gedaan. Consumenten verkeren dus in grote onzekerheid en kunnen dus helemaal niet met de voeten stemmen. De

overheid moet garanderen dat men op een goede manier zijn stroomvoorziening moet kunnen regelen, maar dat kan zij niet meer want zij heeft haar handen van die sector afgetrokken.

De heer **De Krom** (VVD): Beste mevrouw Gerken, het enige wat ik in dit soort debatten van u hoor, is dat u terugkijkt naar het verleden. U verlangt elke keer weer terug naar dat verleden. Wat mij betreft ben u daarmee een deel van het probleem en niet van de oplossing. Elke keer weer wilt u terug naar een situatie waarin consumenten geen enkele keuze hebben. Dat staat u iedere keer opnieuw voor en daarmee ontkent u elke keer weer de gegevens die op tafel liggen, zoals het feit dat de DTe heeft berekend dat als er niet zou zijn geliberaliseerd klanten in Nederland 20% meer zouden hebben betaald dan zij nu hoeven. Elke keer weer ontkent u stelselmatig al dit soort feiten. Ik vind dat betreurenswaardig. Op die manier draagt u ook op geen enkele wijze bij aan de oplossing van het probleem!

Mevrouw **Gerken**s (SP): Niet ik wil per se terugkijken, niet alleen ik verlang terug naar de situatie waarin ik een stekker in het stopcontact stak en daar gewoon stroom uit kwam, maar alle consumenten in Nederland mét mij. Niemand snapt de ontstane puinzooi en de prijsverhogingen sindsdien. U vertelt over de onderzoeken van DTe; dezelfde DTe die zei: liberaliseert u maar, er zijn geen problemen. Die problemen blijken er achteraf toch te zijn. Hoeveel vertrouwen moet men daar dan in hebben?

De heer **De Krom** (VVD): Mevrouw Gerken, u pretendeert te spreken namens de consumenten in Nederland. Ik herinner u aan het onderzoek in de publieksmonitor van het PVE, waaruit bleek dat 60% van de consumenten in Nederland die keuzevrijheid wél belangrijk vinden. Hoe komt u erbij dat u kunt spreken namens alle consumenten?

Mevrouw **Gerken**s (SP): Meneer De Krom, hoeveel procent is geswitcht?

De heer **De Krom** (VVD): Dat percentage is te laag, dat moet hoger en dat zal ook gebeuren als de liberalisering en marktwerking verbeteren. En dat is ook mogelijk. U

pleit continu voor risico uit de weg gaan, terugkijken naar de oude situatie en het daar maar bij laten. Op enige vooruitgang in uw denken heb ik u nog niet kunnen betrappen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Voorzitter. Het wordt nu toch eens tijd dat de heer De Krom voor zichzelf gaat spreken. Commentaar op een ander geven is altijd leuk, maar laten we het nu even hebben over de VVD zelf. Die hele marktwerkingoperatie is immers toch een beetje een liberaal speeltje: minister Jorritsma, flink doorpakken, niet tutten, liberaliseren die tent! Nu is het een zootje. Wat gaat de VVD, toch een beetje de intellectuele eigenaar van deze operatie, Nederland vertellen? Wat is het verhaal van de VVD?

De heer **De Krom** (VVD): Het verhaal van de VVD is volstrekt helder. Als er niet was geliberaliseerd, hadden de prijzen op een veel hoger niveau gelegen dan nu; niet alleen in Nederland, ook in Europa. Dat blijkt ook uit een recentelijk door de Europese Commissie gepubliceerd rapport: als we in de jaren negentig niet waren begonnen met de liberaliseringsoperatie, hadden de prijzen 15 tot 20% hoger gelegen. Dezelfde liberalisering heeft plaatsgehad in Engeland en de Scandinavische landen. Daar is zij een succes. Wij spreken nu over de voorwaarden waaronder die markt optimaal kan functioneren. Als ik de administratieve processen in de landen vergelijk, begrijp ik niet waarom het in Nederland niet beter en sneller heeft gekund. Ik herinner er ook aan dat juist het midden- en kleinbedrijf vorig jaar niet wilde dat de marktopening nog een half jaar werd uitgesteld: het leverde namelijk een hoop geld op. Er zijn dus voldoende overwegingen en redenen om de liberalisering door te zetten. Het probleem is niet een teveel aan liberalisering, maar een gebrek eraan; niet alleen op de Nederlandse markt, maar in Europa. Meneer Vendrik, u ontkent de feiten consequent.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Nou, ik weet van niks ± maar dat zal dan ook wel weer een ontkenning zijn, dus dat punt is voor u. Maar stel dat ik hiernaar zou zitten luisteren als liberale kiezer: het zou met echt niet overtuigen. Ik neem gewoon waar

## De Krom

wat er gebeurt. Met mevrouw Gerkens weet ik, als liberale kiezer, dat het niet zomaar gaat om een pak zure melk dat je koopt bij de ene supermarkt en daarom de volgende dag maar naar een andere supermarkt gaat. De stroom en het gas moeten wel komen. Verhuizen in Nederland blijkt tegenwoordig een hele kunst en bijzonder riskant. De VVD, toch een beetje de eigenaar van deze operatie, moet daar toch een antwoord op hebben. Dat antwoord heeft u niet, meneer De Krom, en dat vind ik een beetje jammer. U geeft mevrouw Gerkens van onder uit de zak, maar u heeft zelf geen verhaal. Hoe gaat u ervoor zorgen dat mensen morgen gewoon probleemloos kunnen verhuizen, probleemloos kunnen switchen van de ene naar de andere energieleverancier? Wat doet de VVD daaraan, behalve blazen naar mevrouw Gerkens?

De heer **De Krom** (VVD): Het is jammer ± ik doel op de advertentie die Nuon heeft geplaatst ± dat meneer Vendrik niet in het panel van het programma Ook dat nog heeft gezeten; ik weet zeker dat hij daar op zijn plaats zou zijn geweest. Ik heb antwoord gegeven op alle vragen die hij en mevrouw Gerkens hebben gesteld. Hij heeft alleen niet de antwoorden gehoord die hij wilde horen, maar dat is iets heel anders.

Het moet helder zijn waar de verantwoordelijkheid voor de administratieve rommel bij de energiebedrijven ligt. In de eerste plaats is dat bij de directies van die bedrijven zelf. Want meneer Vendrik, wij managen dat hier niet. In een markt is het ook normaal dat wij dat niet doen en het is maar goed ook dat u dat niet doet! De directies van de bedrijven moeten doen waarvoor zij betaald worden, namelijk goed voor hun klanten zorgen. Voor paniek is geen reden, maar voor het bagatelliseren van de problemen voelt mijn fractie ook niets. De VVD-fractie wil maar een ding, namelijk dat de problemen echt snel worden opgelost. Het is onaanvaardbaar dat consumenten in Nederland het slachtoffer zijn van incompetentes bedrijven die hun zaakjes niet voor elkaar hebben. Kennelijk is de positie van de grote bedrijven nog comfortabel genoeg om niet voor iedere klant te vechten. Versterking van de concurrentie en marktwerking

is het beste middel om daar wat aan te doen.

De minister heeft een brief gestuurd, maar mijn fractie heeft nog een groot aantal vragen. Waarop zijn de percentages die in de brief worden genoemd gebaseerd? Waar komen die gegevens vandaan? Hoe weten wij zeker dat de problemen niet groter zijn dan geschetst in de brief? Signalen in die richting zijn er immers wel degelijk. Ik sluit mij aan bij de vraag van de heer Hessels om de problemen snel in kaart te brengen.

Bedrijven worden het meest effectief gemobiliseerd als klanten met hun voeten stemmen ofwel als zij overstappen naar een andere leverancier. Het switchen moet dan wel foutloos verlopen hetgeen lang niet altijd het geval is. Zijn de consumenten wel voldoende ervan op de hoogte dat die mogelijkheid bestaat? Overweegt de minister op dit punt een extra voorlichtingsronde?

De DTe moet goed prioriteiten stellen. Ik hoor van kleine leveranciers dat de DTe hen dicht op de huid zit; eindeloze lijsten moeten worden ingevuld om van tevoren aan te tonen dat de prijzen niet te hoog zijn. Op die manier wordt de toetreding van nieuwkomers, en dus de marktwerking, feitelijk ontmoedigd.

De heer **Crone** (PvdA): Vindt u het bespreekbaar dat de minister bevordert dat consumenten een vergoeding krijgen als een bepaalde redelijkheid is overschreden, bijvoorbeeld 25 euro of 50 euro per consument? Hiermee krijgt de consument genoegdoening en worden de bedrijven geprikkeld. De bedrijven krijgen een straf opgelegd die zij kunnen voorkomen door goed te presteren.

De heer **De Krom** (VVD): Ik vind dat bedrijven een dergelijke suggestie zelf moeten oppakken. Het is hun prijsbeleid.

De heer **Crone** (PvdA): De minister kan dat bevorderen, wellicht op basis van de wet, als onderdeel van de consumentenvoorwaarden.

De heer **De Krom** (VVD): Ik ben ook benieuwd naar het oordeel van de minister. Laten wij echter niet de verantwoordelijkheden verwarren. Wij zijn verantwoordelijk voor de condities waaronder de markt

functioneert. Om die reden is uitvoerig gesproken over de interventiewet. Het splitsingsdebat wordt nog gevoerd. Dergelijke zaken horen in dit huis thuis. De Kamer kan weinig doen aan het aanpakken van de operationele problemen.

De heer **Crone** (PvdA): Het punt is dat bedrijven zelf niet bedenken dat zij een boete ofwel een vergoeding aan de consument moeten betalen als zij het fout doen. Dat bedenken zij niet zelf want dat kost geld. Wij moeten dat van buitenaf opleggen. Als een consument niet binnen een bepaalde termijn een rekening heeft gekregen, moet het bedrijf 25 euro boete betalen. Als het nog vier weken duurt, moet het bedrijf 50 euro boete betalen, uit te keren aan de consument. Nu vallen de boetes in de schatkist, terwijl ik het leuker vind om de consumenten te helpen en tegelijkertijd de bedrijven te prikkelen om het eens goed te doen.

De heer **De Krom** (VVD): De scheidslijn tussen verantwoordelijkheden moet duidelijk zijn. Dit soort vragen hoort allereerst thuis bij bedrijven zelf. Het is wel goed dat het punt wordt aangekaart, maar het antwoord moet volgens mij van de bedrijven zelf komen. Ik ben uiteraard wel benieuwd naar de reactie van de minister op uw suggestie.

De prioriteit van de DTe moet helder liggen bij de foutieve administratie. Ik hoor graag wat gebeurt met de klachten die bij DTe binnenkomen; in hoeveel tijd worden deze behandeld en opgelost? DTe moet de informatie daarover publiek maken.

In april moet het grootste deel van de problemen verholpen zijn. Mijn fractie ontvangt graag een uitgewerkt en geloofwaardig actieplan. Verder wil mijn fractie dat consumenten inzicht hebben in het aantal foute rekeningen dat maandelijks wordt verstuurd en in de tijd die het kost om de problemen op te lossen. Consumenten hebben recht om te weten waar zij op kunnen rekenen en hoe de prestaties van de energiebedrijven zijn. Ik pleit eigenlijk voor een soort scorebord dat publiek wordt gemaakt en door DTe wordt geverifieerd. Ik ben zeer benieuwd naar de reactie van de minister op dit voorstel. In de richting van de heer Vendrik geef ik aan dat dit de concrete voorstellen van de

## De Krom

VVD-fractie zijn om het proces te verbeteren. Ik verzoek de minister ten slotte om duidelijk te maken wat hij doet als de zaak in de zomer nog steeds niet op orde is. Wat is in dat geval de stok achter de deur?

De heer **Van den Brink** (LPF): Voorzitter. Ik ben benieuwd of de apparatuur werkt, zodat ik beter verstaanbaar ben dan voorheen. Als ik kijk naar wat er bij Nuon is gebeurd, dan vraag ik me af: is er in Nederland opeens een volksverhuizing geweest? Wellicht zijn er zo veel mensen van woning gewijzigd dat het bedrijf het niet heeft aangekund. Bij navraag bleek dat niet het geval te zijn.

Wat is dan wel de oorzaak van de problemen? Zou Nuon niet willen liberaliseren en heeft het daarom geprobeerd om een paar spaken in het wiel te steken? Wellicht wilde het bedrijf dat iedereen in Nederland zou zeggen: die hele liberalisering is niks, laten wij haar maar ongedaan maken. De LPF-fractie vond die liberalisering een goede zaak. Mede daarom vinden wij het zo erg wat er nu gebeurt. Het geloof in liberalisering komt op deze manier op de tocht te staan. Het geloof in het politieke besluit komt op deze manier op de tocht te staan. Het geloof in de overheid komt op deze manier op de tocht te staan.

Wat er nu bij Nuon is gebeurd ± de grote achterstand die is opgelopen ± betekent in wezen veel meer dan zich in eerste instantie laat blijken. Voor de zoveelste keer ontstaat er wantrouwen in de overheid. Daaraan hebben wij, en dan met name de minister, zelf meegewerkt. Minister, u had beloofd om ervoor te zorgen dat er geen chaos zou ontstaan. Toen ik dit debat aan het voorbereiden was, dacht ik: zou ik een verkeerde voorstelling hebben van "chaos"? Vandaag heb ik het daarom nog maar eens nagekeken: "een toestand van ongeordendheid en verwarring". Nou, die is er compleet. Ik noem een van de voorbeelden die ik heb.

Iemand heeft een probleem met Nuon ± de precieze omstandigheden kan ik eventueel schriftelijk toelichten ± en schrijft ten einde raad een brief met in grote letters op de envelop: aan de directie van Nuon. En verdorie, een week na het versturen van de brief komt er een bericht:

mevrouw, u hebt gelijk, wij brengen alles in orde en het geld dat u te veel hebt betaald wordt teruggestort. Perfect! Hoe groot is de verbijstering een week later. Een brief van Nuon met een betalingsherinnering: als er nu niet onmiddellijk wordt betaald, wordt de deurwaarder ingeschakeld. Als dit illustratief is voor Nuon, waarbij de linkerhand niet weet wat de rechterhand doet, dan kan de minister maar één ding doen om geloofwaardig te blijven: de directie van Nuon naar huis sturen! Zij heeft de zaak simpelweg niet onder controle. Iedere criticaster vraagt zich dan af: helpt het als de minister dat doet? Niet op korte termijn maar wel op lange termijn. De minister zal die daad in onze ogen moeten stellen als hij wil dat het in de toekomst zijn kop niet gaat kosten.

De heer **Hessels** (CDA): De heer Van den Brink stelt de minister voor om de top van Nuon te ontslaan. Hoe stelt de heer Van den Brink zich dat voor? Wil hij de minister daarvoor andere bevoegdheden geven? Ik zou niet weten hoe. Of moet ik de heer Van den Brink anders interpreteren?

De heer **Van den Brink** (LPF): Als een kabinet zegt "top van Nuon gaat henen", dan moet je toch wel van een bepaald gehalte zijn om te blijven en nog te geloven dat de Nederlandse bevolking vertrouwen in je houdt. Ik zou zeggen: probeer het maar eens, want je wilt niet weten hoe het werkt.

De heer **Bakker** (D66): Voorzitter. Het schijnt dat Vitesse er weer redelijk bovenop is, maar Nuon zit behoorlijk in de degradatiezone. Wat mij betreft is dat niet primair een probleem van te veel, maar van te weinig marktwerking, althans van te weinig effectieve marktwerking. Dit voormalige staatsbedrijf kan het zich kennelijk permitteren om de klanten niet bovenaan te zetten in de eigen bedrijfsvoering. Het bedrijf kan het zich kennelijk permitteren om de administratie uit de hand te laten lopen. Dit geldt niet uitsluitend, maar wel primair voor Nuon. Ik ben het volstrekt met iedereen eens dat je probleemloos moet kunnen verhuizen en probleemloos moet kunnen switchen. Dat zou in de allereerste plaats het belang horen te zijn van de betreffende bedrijven.

Bedrijven die blunderen, moeten worden afgestraft door de klant. Zo hoort dat in een geliberaliseerde markt.

Degenen die zeggen "dan had je niet moeten liberaliseren", moeten ook terugdenken aan de ambtelijkheid en de bureaucratie die de vroegere bedrijven kenmerkten. Gemeenten en provincies staken de winsten bovendien vrolijk in hun zak. In wezen zat er een stukje belastingheffing in. Nu krijgen wij een product voor een prijs en een dienst die niet deugt. Wij zijn het daar over eens. De kern van de zaak is dat de klant een keuze heeft en hoort te hebben.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Volgens mij geven deze problemen juist het failliet van de hele liberaliseringsoperatie aan. De heer Bakker zegt terecht dat er voor de liberalisering veel problemen waren met de energiebedrijven en hun administratie. Daarover werd veel geklaagd. Het ei van Columbus was liberalisering, want in dat geval konden mensen stemmen met hun voeten. Na de liberalisering hebben wij echter nog steeds dezelfde problemen. Dat geeft mij het gevoel dat de liberalisering een vorm van symptoombestrijding was en geen oplossing voor de daadwerkelijke problemen. Sterker nog: wij hebben nu zelfs geen middelen meer in handen, omdat wij onze handen ervan af hebben getrokken. Zelfs als wij een directie naar huis zouden willen sturen, kunnen wij dat niet eens meer.

De heer **Bakker** (D66): Hoewel wij wetgeving en een toezichthouder hebben, hebben wij die middelen primair in handen gegeven van de klanten. Klanten kunnen namelijk het beste de afweging maken over de verhouding tussen kwaliteit, prijs en product. Als zij dat niet kunnen, hebben wij een groot probleem. Op zich ben ik dat wel met mevrouw Gerkens eens. Daarom moeten deze bedrijven ook worden aangesproken. Het allereerste risico zit primair bij Nuon die gewoon zijn klanten kwijt gaat raken. Ook bij andere bedrijven is er hier en daar een probleem. Zo gauw klanten het vertrouwen hebben dat zij weg kunnen, onder meer onder druk van de minister, zullen zij weglopen en zeggen: ik heb het met jullie gehad. Zo hoort het ook.

Mevrouw **Gerkens** (SP): U en anderen zeggen hier wel heel

## Bakker

makkelijk dat er kan worden gestemd met de voeten. Bij andere energiebedrijven komen wij echter dezelfde problemen tegen en uit het betoog van de heer Vendrik, de prachtige brief die hij voorlas, blijkt dat de consument bijna niet wekomt bij zo'n bedrijf, zelfs als hij dat zou willen.

De heer **Bakker** (D66): De problemen bij die andere bedrijven zijn minder groot. Die zijn niet in deze orde van grootte. Niemand heeft ooit verwacht dat alles van de ene dag op de andere vlekkeloos zou gaan. U was tegen die liberalisering om ideologische redenen en nu grijpt u alles wat fout gaat aan om die liberalisering ter discussie te stellen. Ik vind de liberalisering goed, maar ik ben bepaald niet blij met de situatie. Mijn belangrijkste vraag is hoe het heeft kunnen gebeuren. De invoering is vorig jaar met een halfjaar uitgesteld. Er waren verschillende commissies, met name de commissie-Van Rooij, die zeiden dat liberalisering per 1 januari mogelijk was. De minister heeft er een halfjaar aan vastgeplakt omdat hij zeker wilde zijn. Daar zijn scans en een oordeel van DTe overheen gegaan. Vervolgens blijkt dat het toch niet mogelijk was. Hoe zit dat precies? Wat is de analyse van de minister over dit punt? Hij moet zich toch zelf ook een beetje de rug gelopen voelen door bedrijven die niet hebben kunnen leveren wat was afgesproken.

Ik vind dat de minister adequaat en alert heeft gereageerd toen een paar dagen geleden bleek dat er problemen waren. Hij zit er in elk geval bovenop. Welke stok heeft hij achter de deur als het niet lukt per 1 april of per 1 juni? Ziet de minister een taak voor zichzelf, formeel of informeel, om de aandeelhouders van dit bedrijf, provincie en gemeenten, aan te spreken op hun verantwoordelijkheid tegenover de raad van commissarissen? Als de directie blundert  $\pm$  ik vind dat moeilijk te zeggen omdat ik niet precies weet wat de oorzaken zijn  $\pm$  is het zo geregeld dat de klanten weg kunnen en dat de aandeelhouders een probleem hebben met de leiding van het bedrijf. Ik kan mij voorstellen dat minister de aandeelhouders van dat bedrijf opzoekt. Ik sluit mij aan bij de vragen die zijn gesteld over het klachtentrajec van DTe, bijvoorbeeld over de snelheid en de manier waarop het verloopt.

□

De heer **Van der Vlies** (SGP): Voorzitter. De SGP-fractie heeft zwaar getild aan de politieke vraag of de energiemarkt kon worden geliberaliseerd en, zo ja, onder welke voorwaarden. Wij hebben er voor ons doen best lang over gedaan om die afweging te maken. Het ging dus om de vraag of wij het moesten doen of niet en onder welke voorwaarden dat moest. Daar zijn debatten over gevoerd. In de tweede ronde in de besluitvorming ging het over de vraag wanneer het dan moest gebeuren als wij het zouden doen onder deze voorwaarden. Het is gelopen zoals het gelopen is.

In de bijlage bij de brief van gisteren wordt nuchter vastgesteld dat rond de datum van marktopening de minister, DTe en de partijen in de sector bekend was dat het proces van verhuizingen in een geliberaliseerde markt een van de meest kritische processen zou zijn. Dat stond dus vast. Ik zou er dan extra op letten. Ik vind het eerlijk gezegd verbazingwekkend  $\pm$  er kunnen ook zwaardere termen voor worden gebezigd  $\pm$  dat het nu blijkt te zijn zoals het is en dat het niet kan worden weersproken. In oktober-november werd duidelijk dat er zich daadwerkelijk problemen voordeden rondom de verhuizingen. Daarvan is door de minister melding gemaakt aan de Kamer op 17 december. Kortom, er is al heel wat tijd gepasseerd. Er zal best aan getrokken zijn, maar kennelijk op een ontoereikende wijze.

Vervolgens werd afgelopen zaterdag de advertentie geplaatst. Ik neem aan dat de minister daar ook van is geschrokken. Er waren afspraken gemaakt en de advertentie brengt de minister tot het maken van verscherpte afspraken. Die afspraken kennen wij. Zij zullen wel niet glimlachend tot stand zijn gekomen. Er zal best wat strenge taal aan verbonden zijn geweest. De afspraken zijn dat op 1 april de problemen met 50% moeten zijn verminderd en op 1 juli, dus over precies een half jaar, geheel moeten zijn opgelost. De intenties zijn nu dus afgestemd. De vraag die ook bij mij leeft, is wat precies gaat gebeuren als wij in de loop van de komende twee kwartalen tot het inzicht moeten komen dat het niet lukt en dat de afspraken niet worden

nagekomen. Staan wij dan met lege handen?

Ik weet hoe de wet in elkaar steekt. Ik weet wat liberalisering betekent. Maar ik weet ook waarop wij deze minister aanspreken. En waarvoor hij verantwoordelijkheid neemt, namelijk voor de borging van de consumentenbelangen op de geliberaliseerde energiemarkt. Als die consumentenbelangen evident achterop geraken, moet deze minister in actie komen. Dat doet hij ook. Maar de vraag is, wat er  $\pm$  als het nodig wordt  $\pm$  nog precies in zijn gereedheidskist zit. Zo vat ik het maar even samen.

Ik heb nog één opmerking.

De **voorzitter**: Rondt u maar af voordat de heer Hessels interrumpeert.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Mijn laatste opmerking betreft de structurele maatregelen die nodig blijken te zijn. Er worden enkele concrete thema's en gedachten opgesomd. Enkele collega's hebben daaraan nog suggesties toegevoegd. Ook ik vind dat binnen de kortste keren, maar wel zorgvuldig, zo iets als een plan van actie moet worden geformuleerd, dat taakstellend is en verplichtend voor wat betreft de uitkomsten.

De heer **Hessels** (CDA): Ik begrijp dat de heer Van der Vlies de afspraken die worden genoemd in de brief van de minister, interpreteert als verscherpte afspraken.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Zo is dat.

De heer **Hessels** (CDA): Als ik de brief van de minister goed lees, zie ik daaraan precies dezelfde afspraken staan als vorig jaar. Namelijk dat het op 1 juli 2005 allemaal geregeld moet zijn. Vanwaar de andere interpretatie van de heer Van der Vlies?

De heer **Van der Vlies** (SGP): Ik lees voor uit de eerste regel van de derde alinea van de brief van gisteren: "De advertentie van Nuon heb ik aangegrepen om de afspraken met de energiebedrijven aan te scherpen." Ik citeer de minister. Als in materiële zin de afspraken van weleer alleen maar zijn herbevestigd, zou ik dat een zwaktebod vinden. Daarom zei ik dat het wel niet

## Van der Vlies

glimlachend gewisseld zou zijn. Misschien was dat iets te ludiek geformuleerd.

De heer **Hessels** (CDA): Ik begrijp daaruit dat de impliciete vraag van de heer Van der Vlies aan de minister is, in hoeverre de afspraken daadwerkelijk verscherpt zijn.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Ik ging daarvan uit. De vraag naar de aanscherping is, gelet op de materiële afspraken die zijn gemaakt, samengevat eigenlijk de vraag naar de sancties.

De **voorzitter**: De minister heeft enige voorbereidingstijd gevraagd voor zijn beantwoording. Ik schors de vergadering tot 20.30 uur.

De vergadering wordt van 20.23 uur tot 20.30 uur geschorst.

□

Minister **Brinkhorst**: Voorzitter. Ik zeg de geachte afgevaardigden dank voor hun bijdrage in eerste termijn. Het betreft hier een vraagstuk waaraan wij reeds gedurende anderhalf jaar met elkaar werken.

Ik heb mijn betoeg als volgt opgebouwd. Graag geef ik eerst een algemene inleiding over de aard van de problematiek, de omvang ervan en dergelijke. Daarna zal ik de vragen van de geachte afgevaardigden beantwoorden betreffende onderwerpen als: hoe ernstig is het vraagstuk en hoe gaan wij met de verdere marktopening om? Ik verwijs naar vragen die de heer Hessels en de heer Van der Vlies hebben gesteld. Ik denk daarbij ook aan een vraag als wat de DTe heeft gedaan; dit betreft de onderzoekdimensie. Ten slotte kom ik te spreken over de maatregelen en de oplossingen en over de sancties en de garanties.

Vorig jaar is op 1 juli de markt voor energie opengegaan. Er is op mijn initiatief ± ik was, meen ik, nog maar drie weken aan het werk ± een uitstel geweest, waarbij van 1 januari naar 1 juli is gegaan. In de Kamer waren daar toen vragen over, namelijk of dit uitstel wel verstandig was. Wij hebben dat bewust gedaan en de Kamer heeft vanaf dat moment ook zeer serieus meegekeken. Wij hebben onafhankelijke onderzoeken gedaan en ik constateer dat er nu sprake is van ongeveer 11% switches op het terrein van de elektriciteit en

van 2% op dat van het gas. De mensen die toen van hun keuzevrijheid gebruik hebben gemaakt, zijn op zichzelf bij de overgang geen noemenswaardige drempels tegengekomen. Naar mijn gevoel is het zo dat de systemen die de overstap mogelijk hebben gemaakt naar behoren werken; wij hebben dat geverifieerd in de laatste studie, van juni 2004. De termijn van vijf werkdagen waarbinnen een switch dient te worden verwerkt, levert geen grote problemen op. De heer Crone heeft daar een vraag over gesteld. Er is wel eens iets meer tijd nodig, maar dat betreft geen substantiële problemen.

Zoals ik al eerder heb aangegeven, laat de website voor de prijsvergelijkingen zien dat er tussen de hoogste en laagste tarieven aardig wat ruimte zit. Dit betekent dat er voor sommige consumenten besparingen mogelijk zijn. De consument heeft, met andere woorden, een grotere keuzevrijheid gekregen, ook al is die op bepaalde punten nog onvoldoende. Ik geef dit de heer De Krom graag toe. Wij zullen bij de splitsingsproblematiek dan ook verder moeten praten over versterking van de marktwerking. Ik ben dat met een ieder eens die daarover heeft gesproken. Als de consument dit echter wil, kan hij van die grotere keuzevrijheid effectief gebruikmaken.

Tegen die achtergrond ben ik van mening dat de marktopening op zichzelf goed is verlopen. Er is géén chaos opgetreden. Ik heb gezegd dat ik bij chaos zou opstappen en daar sta ik nog steeds achter. Er is echter geen chaos.

Er zijn serieuze problemen en die wil ik niet bagatelliseren. Als het gaat om de vraag waar deze problemen zich op toespitsen, dan heeft de heer Vendrik daar een sprekend voorbeeld van gegeven, namelijk waar het betrof de mevrouw die van Den Haag naar Haarlem verhuisde. Energiebedrijven ondervinden daadwerkelijk problemen bij de verwerking van verhuizingen en dat is buitengewoon vervelend voor de consumenten. Het goed organiseren van het verhuisproces is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de energiebedrijven. Daarbij gaat het om interne bedrijfsprocessen en ook om goed ondernemerschap. Immers, als klanten slecht bediend worden, gaan zij naar een ander; die mogelijkheid hebben zij nu. In

sommige gevallen zal zich het soort probleem voordoen waar de heer Vendrik naar verwees, maar dit is op zichzelf niet systematisch het geval. Deze zaken kosten bedrijven en aandeelhouders geld, zoals dat ook het geval is bij het te laat versturen van afrekeningen.

Ik heb de vier grote energiebedrijven gesproken en ik heb vandaag nog met de aandeelhouders gesproken. Het is mij gebleken dat de aandeelhouders van Delta het heel goed hebben begrepen, toen zij op 13 december een motie indienden en de raad van commissarissen ter verantwoording riepen voor de administratieve problemen bij Delta. Een dergelijk optreden kan dus wel en het is nuttig dit te signaleren. Ik zou ook andere aandeelhouders willen oproepen ± het zijn tenslotte medeoverheden, namelijk gemeenten en provincies ± om van die mogelijkheid gebruik te maken.

Voorzitter. Wat is er nu precies aan de hand? Dat is dat er problemen zijn bij de verhuizing, en die wil ik niet bagatelliseren. Waar gaat het concreet om? De klant verhuist en hij krijgt in zijn nieuwe woning gewoon gas en elektriciteit aangeleverd. Wat in veel te veel gevallen niet goed gaat is het tijdig verschaffen van de eindafrekening voor het energieverbruik op het oude adres. Die eindafrekening wordt althans niet binnen een redelijke termijn verstrekt. De klant gaat van A naar B en in B krijgt hij geen eindafrekening van A, althans die eindafrekening laat lang op zich wachten. Bovendien komt het voor dat hij onverwacht een eindoverzicht krijgt waaruit blijkt dat hij moet bijbetalen. De heer Crone en alle andere woordvoerders vroegen om welke aantallen het daarbij gaat.

In Nederland zijn er bijna 1 miljoen verhuizingen per jaar, zeg maar: 80.000 verhuizingen per maand. Daarvan verlopen er 15.000 à 20.000 nog niet volledig geautomatiseerd. Van de 470.000 verhuizingen sinds 1 juli, dus bij ongeveer de helft van het totaal aantal verhuizingen, moeten er nog ruim 40.000 definitief afgehandeld worden en 75% van die 40.000 valt onder de verantwoordelijkheid van Nuon. De heer De Krom vroeg waarop ik mijn beweringen baseer. Ik baseer die op de cijfers die ik heb gekregen van de CEO's van de vier grote bedrijven die ik afgelopen maandag heb gesproken. Nuon heeft sinds 1 juli te maken met ongeveer

## Brinkhorst

120.000 verhuizingen. Het aantal consumenten dat objectief hinder ondervond bedroeg 30.000. Dat betekent dat er over Nuon ongeveer 200 klachten per maand waren.

Bij Essent zijn er 150.000 verhuizingen geweest. Het aantal consumenten dat daarbij objectief hinder ondervond bedroeg 2.500. Dat aantal is dus significant lager. Bij de mondelinge gedachtewisseling zei de heer Boersma mij dat ongeveer 1% van het aantal verhuizers klachten had.

Bij Eneco zijn er sinds 1 juli 125.000 verhuizingen geweest en daarvan ondervonden 1000 consumenten objectief hinder. Per maand zou het aantal klachten 400 bedragen.

Bij Delta zijn er 75.000 verhuizingen geweest. Het aantal consumenten dat klachten heeft bedraagt 1000. Cijfermatig doet het probleem zich dus vooral voor bij Nuon. Op grond van mijn verantwoordelijkheid voor de borging van consumentenbelangen zeg ik dat dit niet acceptabel is. Afgelopen maand heb ik hierover uitdrukkelijk met de vier grote bedrijven gesproken.

Voorzitter. Ik heb in dit verband een concrete afspraak gemaakt met de bedrijven waar het om gaat. Wat betekent deze afspraak? Hierover had ook de heer Hessels het. Hij sprak over de bevindingen van de DTe in het vorige jaar. Een jaar geleden zijn alle administratieve systemen aan de hand van allerlei criteria door de DTe getest. Daarbij heeft men onder andere het element verhuizingen betrokken en is men ervan uitgegaan dat de klant de verhuizing tien dagen van tevoren zou doorgeven. Dat uitgangspunt is opgenomen in het protocol van de DTe dat per 1 juli is aangenomen. Dit uitgangspunt is geverifieerd en als redelijk aangenomen, maar gebleken is dat dit uitgangspunt niet heeft gewerkt en dat de termijn massief is overtreden. Niet alleen gaf een aantal consumenten de verhuizing niet tijdig door, ook de bedrijven onderling zijn niet de afspraak over in-huis en uit-huis nagekomen. Daar doet zich het grootste probleem voor. Het uitgangspunt werkt dus niet.

Wat is er vervolgens gebeurd? Ongeveer in oktober/november werd geconstateerd dat er een probleem was. Daar heeft de DTe toen over gesproken. Mevrouw Gerkens wees erop dat de DTe in december het probleem heeft gesignaleerd. Ik heb

het gemeld bij brief van 20 december. In de periode oktober, november en december is door de DTe een aantal zeer technische elementen aan de orde gesteld en gezegd op welke wijze het probleem van inhuizen en verhuizen, gekoppeld aan de afspraken met de bedrijven, zou kunnen worden verbeterd. Daarover zijn juist dezer dagen mededelingen gedaan. De aanscherping bestaat hieruit dat er oorspronkelijk geen kwantitatieve afspraak was inzake het verhuizen. Afgelopen maand is concreet met de bedrijven afgesproken dat per 1 april het aantal problemen zal zijn gehalveerd. Voor de drie grote bedrijven behalve Nuon betekent dit een reductie van 1% tot 0,5%. Voor Nuon is de stap aanzienlijk groter, omdat dit bedrijf verreweg de slechtste prestatie leverde. Het vraagstuk moet per 1 juli zijn opgelost. Hoe kunnen wij daarop vertrouwen? In september 2003 heb ik afspraken gemaakt over de situatie per 1 maart 2004. Die afspraken zijn op zichzelf nagekomen en geverifieerd door Lloyd's Register. Ik heb daar vertrouwen in, maar een gewaarschuwd man telt voor twee, dus ik heb meer afgesproken. Net als vorig jaar zal ik het laten verifiëren door Lloyd's Register. Daarenboven zal de DTe op mijn verzoek een overall-appreciatie geven van de situatie rond de verhuizingen in brede zin.

De heer **Hessels** (CDA): In maart 2004 heb ik de energiebedrijven bezocht. Bij dat bezoek kreeg ik de indruk dat in meer dan 90% van de gevallen de testrun met verhuizingen niet goed afliep. De minister heeft vervolgens een quickscan door de DTe laten verrichten. Een maand later meldde de dienst dat het allemaal wel goed liep en dat het in juli geen probleem meer zou zijn. Nu zien wij dat onze eerste indruk juist was en dat de voorspelling van de DTe niet is uitgekomen. De minister geeft nu weer een reeks cijfers die de bedrijven zelf hebben aangedragen. Wat gaat hij doen om die cijfers te verifiëren? Veertien dagen geleden dachten wij nog dat het goed liep.

Minister **Brinkhorst**: Daar is geen sprake van. Vanaf het begin hebben wij de vinger aan de pols gehouden. In het rapport dat de DTe begin maart zal uitbrengen, zal een verificatie worden opgenomen van de afspraken en de technische

afspraken die in de periode oktober-december zijn gemaakt. Ik meld daarbij dat er wettelijke normen en codes bestaan voor het verwerken van de verhuizingen. Dat zijn objectieve toetsstenen. Er zijn geen wettelijke normen voor de termijn van het versturen van een factuur. De norm die door de sector zelf wordt gehanteerd, is 30 dagen. De situatie per 1 april zal per 1 mei worden geverifieerd, gebaseerd op de systematische overall-appreciatie van de DTe begin maart.

De heer **Hessels** (CDA): De kwaliteit van de beoordeling door de DTe liet vorig jaar nogal wat te wensen over. Hoe garandeert de minister dat de kwaliteit dit keer beter zal zijn, dat wij een goed inzicht zullen krijgen in de problematiek en de mogelijke aanpak ervan?

Minister **Brinkhorst**: Het is niet juist dat de DTe-studie in maart vorig jaar kwalitatief onvoldoende was. Wij dachten allemaal dat de aankondiging van een 10-dagentermijn voor verhuizing redelijk was. De 5-dagentermijn voor de switch is wél gehaald. Er speelt iets omheen. Een groot aantal verhuizers geeft de verhuizing niet door, vanwege nervositeit rond de verhuizing of wat dan ook. Dat de bedrijven geen onderlinge afspraak hadden, was een duidelijk falen dat niet op het bordje van de DTe kan worden gelegd.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Laat ik het op een andere manier proberen te zeggen. De DTe doet vaak onderzoek op basis van de door de bedrijven zelf geleverde gegevens. De minister noemde zo-even een indrukwekkend staatje op met hoeveel switches er plaatsvinden en hoeveel klachten er zijn binnengekomen. Daaruit blijkt dat Nuon er onevenredig uitspringt, terwijl zij evenveel switches heeft als de andere grote bedrijven. De Consumentenbond heeft een klachtenlijn geopend. Die zegt dat er geen enkel bedrijf echt uitspringt, maar dat er evenredig evenveel klachten uit alle bedrijven worden ontvangen. Dat doet toch vermoeden dat alle klachten in verhouding even groot zijn. Hoe kan de minister mij garanderen dat het onderzoek van de DTe een correcte afspiegeling is? Ik herinner de minister eraan dat wij daarover vaker discussies gehad hebben.

## Brinkhorst

Minister **Brinkhorst**: Ik neem, zoals ik eerder zei, de problemen van het verhuizen serieus. Het is niet het allerbelangrijkste probleem in de wereld, maar het is wel een serieus probleem. Mevrouw Gerkens zegt dat alle bedrijven dezelfde problemen hebben. Ik kan dat op dit ogenblik niet overzien, maar ik wil dat best wel laten verifiëren. De Consumentenbond heeft mij dat in ieder geval niet meegedeeld. De drie andere bedrijven hebben mij met de hand op het hart verklaard dat het bij hen om een probleempercentage van 1 ging. Daarnaast is mij geworden dat het bedrijf dat zich met Vitesse bezighoudt een aanzienlijk groter probleem heeft. Genoemde drie bedrijven waren niet verheugd over het feit dat zij in die advertentie werden genoemd. Ik denk dat er een majeur probleem is van in huizen en verhuizen bij Nuon. Er is een mineur, niet te onderschatten, probleem bij Delta, Eneco en Essent en er zijn mij geen concrete problemen bij de kleinere bedrijven bekend. Dit is overigens voor mij een argument om te zeggen dat de liberalisering in een aantal gevallen gelukkig wel werkt.

Als de Kamer belooft het niet verder te vertellen ± ik spreek nu toch in een zekere mate van vertrouwelijkheid ± vertel ik het volgende. De provincie Friesland, aandeelhouder van Nuon en groot voorstander van splitsing zoals de heer Crone weet, heeft als aandeelhouder besloten om bepaalde elektriciteitsvoorzieningen onder te brengen bij een ander dan het eigen bedrijf.

De **voorzitter**: Ik merk in de richting van de minister op, dat dit een open, plenair debat is en dat het in die zin dus niet vertrouwelijk is.

Minister **Brinkhorst**: Ik meende deze informatie met de Kamer te moeten delen, aangezien zij recht heeft op transparantie.

De **voorzitter**: Dank u wel.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Die transparantie wil ook ik graag hebben, maar dan niet waar het gaat om wat de aandeelhouders van Nuon allemaal doen. De minister geeft aan er zeker van te zijn dat de cijfers kloppen. Ik vind dat echter wat vreemd, gelet op de ervaringen van de Consumentenbond. De minister heeft zo-even in een bijzin gezegd

bereid te zijn om een en ander nog te verifiëren. Kan hij er een hoofdzin van maken door toe te zeggen te zullen verifiëren of de problemen bij de andere bedrijven inderdaad kleiner zijn?

Minister **Brinkhorst**: Dat is geen enkel punt. Dat moet natuurlijk geverifieerd worden. De heer Van der Vlies wees er terecht op dat het een herengesprek was. Ik voeg er aan toe dat er geen woord Frans bij was. De mededeling dat het ongeveer om 1% in het ene geval gaat en om een torenhoog percentage in het andere geval, zal natuurlijk geverifieerd worden. Maar u moet mij dan wel de gegevens van de Consumentenbond geven. Lloyd's Register zal een en ander dan verder ook verifiëren.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Ik vraag de minister of hij zelf contact wil opnemen met de Consumentenbond, aangezien ik geen woordvoerder ben namens die organisatie.

Minister **Brinkhorst**: De directeur van de Consumentenbond heeft natuurlijk een heel goede open lijn met het consumentenministerie van Economische Zaken.

De heer **De Krom** (VVD): De minister beperkt zich in zijn brief en in zijn antwoord volledig tot de verhuisproblematiek. Maar er zijn ook in het proces van switchen problemen. Daarnaast zijn er problemen als men binnen hetzelfde bedrijf van het ene contract naar het andere contract overschakelt. De brief en het antwoord van de minister maken dat wij dus nog steeds niet de gehele problematiek kunnen overzien.

De minister heeft ook gezegd dat hij niet bekend is met dergelijke problemen bij kleinere bedrijven. Ik ben dat wel. Deze bedrijven zijn voor hun facturering namelijk afhankelijk van informatie van grote bedrijven. Ook dat loopt niet goed.

Minister **Brinkhorst**: Ik heb gereageerd op de problematiek gerelateerd aan de "verhuisadvertentie" van Nuon. Ik heb de Kamer geen enkel gegeven onthouden. In mijn beantwoording van de vragen mevrouw Gerkens in december heb ik de problematiek uitvoerig geschetst. Ik zeg niet dat er geen enkel ander probleem is. Waar gehakt wordt, vallen spaanders. De kern van de problematiek is niet

gelegen in de normale overgang naar een andere leverancier, hoewel daarbij ook problemen kunnen optreden. Wij moeten echter geen incidentenpolitiek voeren. De verhuizingen vormen het centrale probleem. Ik zeg overigens de heer De Krom graag toe dat bij de studie die de DTe begin maart zal uitbrengen, ook andere problemen betrokken zullen worden. Deze studie is toegespitst op de verhuizingen, maar daarbij zal er ook zeker aandacht zijn voor de problemen met de kleinere bedrijven.

De heer **Crone** (PvdA): Ik ben heel blij met dit antwoord. Uit de brieven van burgers en in gesprekken met bedrijven, wordt mij duidelijk dat switchen net zo lastig is als verhuizen. Ik wil overigens niet dat de slager zijn eigen vlees keurt, dus dat u alleen de cijfers van de bedrijven gebruikt. Is het onderzoek van Lloyd's extra? Op grond daarvan kan er sprake zijn van enige objectiviteit.

Minister **Brinkhorst**: Door voorgaande studies is de Kamer in staat geweest het proces van stap tot stap te volgen. De gegevens van de bedrijven zijn objectief geverifieerd door de DTe. De Kamer heeft er vervolgens op aangedrongen dat ook Lloyd's dit zou doen. Dat zal nu ook gebeuren. Er is dus in feite sprake van een dubbele verificatie.

De heer **Crone** (PvdA): In de NRC las ik dat de bedrijven melden dat er op dit moment 33.000 klachten zijn. Dit kan overeenkomen met de melding in uw brief dat het bij 18 tot 24% van de 1 miljoen verhuizingen per jaar mis gaat. Dat zijn 250.000 fouten per jaar en dat komt in de buurt van 30.000 fouten per maand. De hamvraag is wat er nu gemeten wordt. Ik heb niets aan een momentopname. Ik wil weten of er de volgende maand weer 30.000 fouten worden gemaakt.

Minister **Brinkhorst**: Met het oog daarop is concreet afgesproken dat het probleem per 1 april gehalveerd moet zijn. Die gegevens zijn objectief vast te stellen en te verifiëren. Nuon zal daartoe een grote inspanning moeten leveren en waarschijnlijk extra mensen moeten aanstellen, omdat het voornamelijk de niet-geautomatiseerde verwerking betreft.

## Brinkhorst

Een foutnorm van 0,5% is naar mijn gevoel niet aanvaardbaar. Ik ben gewend aan de Japanse precisie. Bij de Tokio Electric Company hanteert men een foutenmarge van 0,1%. In Europa is men wat sneller tevreden, dus in Nederland is een foutenmarge van 0,5% niet uitzonderlijk. Ik wil echter graag in de toekomst de Japanse norm aanhouden.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Als volwassen mensen afspraken maken, moeten die over en weer worden nagekomen. Daar ga ik van uit. Het is echter niet onverstandig om er rekening mee te houden dat dit onverhoopt toch niet lukt. Wat gebeurt er als de prestaties achterblijven bij de afspraken?

Minister **Brinkhorst**: U en ik hebben regelmatig contact met de pers. U kent dus ook de problematiek van de "als-dan-vraag". Wat gaat de minister doen als? Ik heb daar een helder antwoord op gegeven. Als het een chaos is, treed ik af. In alle gemoede constateer ik dat er geen sprake is van chaos. Dat zeggen ook de vier grote bedrijven. Ik heb vorig jaar concrete afspraken gemaakt met de bedrijven. Op dat punt heb ik geen slechte ervaringen. Ik betreur dat de verhuisnorm van tien dagen een onvoldoende norm is gebleken. Daar zijn wij met zijn allen ingestoken. Dat hebben wij onvoldoende gezien. Vandaar die aanscherping.

De heer Van den Brink roept mij op om de leiding van de bedrijven te vragen om op te stappen. Door de heer Bakker en anderen is terecht geconstateerd dat het niet mijn taak is. Daarvoor bestaat reeds een procedure voor de aandeelhouders. Die hebben een eigen verantwoordelijkheid, zeker nu zij sinds 1 oktober 2004 over meer bevoegdheden beschikken. Ik kan mij echter niet voorstellen dat mensen die te goede naam en faam bekend staan, dit over zich heen kunnen laten gaan. Zij hebben met mij een afspraak gemaakt en moeten aan het niet nakomen daarvan bepaalde consequenties verbinden. Ik zeg echter niet: als dit, dan dat. In de huidige wetgeving bestaan boetebevoegdheden. Als bedrijven de wettelijke normen en codes overtreden, kan men beboet worden. Ik heb op dat punt een vrij grote overzettelijkheid. Ik ben het volstrekt met de heer Van den Brink

eens. Ik ben niet verantwoordelijk voor het bedrijfsproces, maar voor het systeem. Dat hebben de heren De Krom en Bakker ook gezegd. Er moet helderheid komen. Als er op een goed ogenblik geen aandacht wordt gegeven aan de opgelegde normen, moeten er boetes komen. Ik heb in de bouw de boetes vertienvoudigd voor bedrijven en bestuurders die bepaalde normen niet in acht nemen en die niet meewerken. Men kan daarop rekenen. Ik ben geen gedoogminister. Dat is ook op dit punt het geval.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Ik werd door de minister in het schema van "als, dan"-vragen gezet. Zo kan het geklonken hebben. De minister gaat er echter adequaat op in. Hij zegt in een ultieme fase niet te schromen om de sanctiemogelijkheden van de wet operationeel te maken.

Minister **Brinkhorst**: Dat is altijd mijn standpunt geweest. Ik ben geen gedoogminister. De heer Van den Brink zal zich dat nog herinneren uit een andere periode.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Mijn bittere conclusie is dat de energiebedrijven het voor duizenden mensen niet goed organiseren. Dat geldt voor één bedrijf in het bijzonder. De conclusie van het debat is echter dat zij daar gewoon mee weggomen. Er wordt geen boete opgelegd. Er is een afspraak tussen de bedrijven en de minister van vorig jaar over een soepele overgang voor 1 juli 2004. Die soepelheid hebben wij in alle openbaarheid vanavond besproken. Daar laten wij het blijkbaar bij. Dat is onverteerbaar.

Minister **Brinkhorst**: Ik waardeer altijd de charmante wijze waarop de heer Vendrik onjuistheden debiteert. Ik heb goed naar hem geluisterd. Er komt niemand met iets weg. Ik laat het er ook niet bij zitten. Er is ook geen sprake van chaos, ondanks de suggestie van de heer Vendrik. Er is tussen 1 juli 2004 en 15 januari 2005 totale radiostilte geweest. De DTe is als een nijvere bij aan het werk geweest. Mijn DTe is een goed werkend apparaat. Zij hebben in oktober het probleem geconstateerd en vervolgens zijn er technische afspraken gemaakt. De dag nadat die vermaledijde advertentie is verschenen is er een harde afspraak

gemaakt. De heer Vendrik kan waarachtig niet volhouden dat hier een lanterfanterende minister staat die de zaak laat lopen.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Ik citeerde uit de brief. Het gaat immers niet alleen over administratieve problemen, zoals te late afrekeningen, het gedoe rond verhuizingen en switchen. Het gaat ook over geld. Consumenten worden ineens afgesloten of krijgen ineens dubbele rekeningen. Dat kan behoorlijk in de papieren lopen. De vraag is welk recht consumenten hebben wanneer zij herhaaldelijk achterna gezeten worden met verkeerde facturen en verkeerde afrekeningen. Wat is de boete voor bedrijven wanneer zij consumenten voortdurend ten onrechte te veel geld in rekening brengen?

Minister **Brinkhorst**: Ik neem dit element mee als ik de vragen van de heer Crone beantwoord, want die heeft toch de meer fundamentele vraag gesteld of ik niet vond dat er ook een bepaald bedrag moet worden bepaald.

De heer **Van den Brink** (LPF): De minister zei dat hij geen gedoogminister is.

Minister **Brinkhorst**: Dat weet u toch ook wel?

De heer **Van den Brink** (LPF): Mijn vraag is of u in uw gedogen verschil maakt tussen een klein familiebedrijf of dat grote Nuon, maar dat antwoord krijg ik waarschijnlijk wel per 1 juli!

Minister **Brinkhorst**: Ik vind dat terecht wordt gezegd dat hoge bomen veel wind vangen, ik vind het terecht dat degenen die zware verantwoordelijkheden dragen en als het ware zwaar in de samenleving staan harder moeten worden afgerekend en daar harder op moet worden aangesproken. Ik deel die filosofie met de heer Van den Brink. Hij maakte ook de volstrekt terecht opmerking dat, hoewel ik alleen een systeemverantwoordelijkheid heb, ik ervoor moet zorgen dat de consumentenbelangen worden bediend. Ik kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de interne bedrijfsvoering, met name de grote energiebedrijven hebben een grote maatschappelijke verantwoordelijk-

## Brinkhorst

heid. Daarom heb ik ook in het debat over de splitsing gezegd dat de overheden die nota bene aandeelhouders van die bedrijven zijn wel wat meer hun publieke verantwoordelijkheid mogen tonen en niet alleen maar aan cash moeten denken. Die discussie gaat wij nu niet voeren, maar op zich ben ik het wel met de heer Van den Brink eens.

Ik ben het volstrekt met de heer Crone eens dat er structurele maatregelen moeten worden genomen. De sector is daar ook mee doende en dat vormt onder andere onderdeel van de splitsing.

Ik ben het er ook mee eens dat de raden van commissarissen en de aandeelhouders moeten worden aangesproken. Nog deze middag heb ik met aandeelhouders gesproken weliswaar in een bredere discussie, met name over de splitsing, maar ik heb van die gelegenheid wel gebruik gemaakt om hen aan te spreken op het feit dat zij sinds 1 oktober jl. ook echt meer bevoegdheden hebben. Ik geloof dat zij inderdaad terecht klagen dat zij vaak te weinig gegevens hebben, maar het zijn toch volwassen mensen, over het algemeen wethouders en soms zelfs gedeputeerden. Die moeten toch volwassen genoeg zijn om in dat geval aan de bel te trekken. Ik heb hen daartoe dan ook met klem aangemoedigd.

Het probleem moet per 1 juli zijn opgelost, maar dan wel binnen de bestaande systemen. Het gedragspatroon van consumenten is lastiger te doorbreken. Er is veel informatie gegeven, ook op de website van EZ, en er is ook veel voorlichting gegeven, maar dat is niet voldoende. Er moet een structurele oplossing worden gevonden in verbetering van de administratieve systemen van de bedrijven. Ik heb gezegd dat wij dit moeten meenemen bij het bezien van de splitsingsproblematiek die tegelijkertijd groot effect zal hebben op de marktwerking.

De heer Crone vroeg met name naar de genoegdoening door de bedrijven. Ik vind het een mooi voorstel dat het goed zal doen bij gedupeerde consumenten. Naar mijn gevoel is het voor de bedrijven zelf het verstandigst als zij hun excuses maken aan de klant. In zekere zin heeft Nuon dat met zijn advertentie al gedaan. Maar ik vind dat wij dat aan de bedrijven moeten overlaten. Ik heb de oproep gehoord en in zekere zin ondersteun ik die, maar

nogmaals, dat is niet een wettelijke bevoegdheid van mij.

Mevrouw Gerkens en ik hebben vaak gesproken over liberalisering als oplossing. Ik deel de mening van de grote meerderheid van deze Kamer, die van mening is dat eerder te weinig dan te veel liberalisering het probleem is geweest. We hoeven onze discussie echter niet te verdiepen; er is tussen ons op dit punt nu eenmaal een ideologische tegenstelling. Mevrouw Gerkens kijkt hierbij nog steeds graag naar het verleden, ik kijk graag naar de toekomst.

De stok achter de deur is de wet. Als bedrijven het niet doen, kan de DTe boetes uitdelen. Daarnaast is er de klant. Die moet sterker worden, mede met de structurele oplossingen waarover wij zullen spreken.

Ik denk dat ik hiermee mijn antwoorden in eerste termijn kan afsluiten.

De heer **Crone** (PvdA): Voorzitter. Wat de structurele veranderingen betreft: komt er een centraal register?

Minister **Brinkhorst**: Mijn verontschuldiging, dat is inderdaad een zeer belangrijke vraag. De heer Crone heeft gelijk dat dit structureel moet worden aangepakt. In de sector wordt nagedacht over de totstandkoming van een centraal register. Ik zie ook wel iets in een ketenregie, waarin de kwaliteit van de uitwisseling van administratieve informatie tussen bedrijven wordt geborgd. Zo'n centraal beheerd systeem, waarin alle klantgegevens zijn opgeslagen, is een beetje vergelijkbaar met Interpay, maar dan NMa-fullproof. Het kan er komen, al kan het enige tijd duren. Ik wil dit graag meenemen naar de splitsingsproblematiek. Eind februari zullen wij die discussie in het kabinet hervatten. Ik denk niet dat een dergelijke structurele oplossing eerder dan over een jaar of anderhalf kan worden verwezenlijkt.

De **voorzitter**: Ik constateer dat de Kamer behoefte heeft aan een tweede termijn. Ik wijs de leden erop dat zij één minuut spreektijd per persoon hebben. Ik zal hen daaraan houden.

In deze tweede termijn geef ik als eerste het woord aan de heer Crone.

□

De heer **Crone** (PvdA): Voorzitter. De minister geeft aan dat het probleem groot is. De door NRC terecht gesignaleerde 30 à 40.000 klachten stemt overeen met zijn jaartotaal van 250.000. Ik moet toegeven, we moeten inderdaad maar eens de cijfers van de onafhankelijke keurmeesters krijgen; dat kan niet de minister zijn, noch de bedrijven, dus we moeten wachten op hetgeen waarmee Lloyds en DTe begin maart zullen komen.

Tegelijk stel ik vast dat de minister zegt dat zowel de bedrijven zelf, EnergieNed, als DTe al in het najaar zijn begonnen er iets aan te doen. We zijn door de advertentie van Nuon in een shock geraakt, maar die berichten had ik intern al vaak genoeg gehoord. Slap gezegd: er was al iets in gang gezet. Maar waarom wordt daar nu opeens zo sterk op ingezet? Ik geef de minister daarom tot 1 april om de problemen substantieel op te lossen ± dat heeft hij ook zelf gezegd ± maar ook om het systeem structureel aan te pakken. Ik hoop alleen niet dat ik op 2 april weer een debat moet hebben aangevraagd. Het zou niet de eerste keer zijn dat ik teleurgesteld wordt in de sector of in de minister. Pas op 2 april kan ik dat definitief vaststellen.

□

Mevrouw **Gerkens** (SP): Voorzitter. Ik dank de minister voor zijn beantwoording. Ik constateer dat het probleem al in oktober bekend was. Achter de schermen is dan ook al een en ander gedaan. In dat licht is de deadline van 1 juli rijkelijk laat. Naar mijn mening kan veel eerder van de bedrijven worden geëist dat zij de zaken op orde hebben. Verder vind ik sancties echt op zijn plaats. Het is jammer dat de minister zich behoorlijk terughoudend opstelt op dit punt. Bedrijven mogen niet te gemakkelijk hiermee weggomen en ik verzoek de minister om daar toch nog eens naar te kijken.

Wij praten steeds over de problemen met de verhuizingen maar er zijn meer klachten over administratieve processen. Kan de minister een onderscheid maken naar de aard van de klachten?

Ik heb in eerste termijn gevraagd naar de mogelijkheid van het instellen van een gratis klachtenlijn.

## Gerkens

Op dit moment betaalt de klager 10 eurocent per minuut aan het bedrijf dat de problemen veroorzaakt. Dat is zeer vreemd hetgeen door de minister die voor de consument is, zal worden beaamd.

De minister moet als ervaren man toch weten dat niet alles wat nieuw is ook goed is. Het is juist de kunst om het onderscheid te maken.

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Voorzitter. In de eerste plaats verbaas ik mij erover dat de minister in antwoord op de interruptie van de heer Van der Vlies zegt dat hij niet ingaat op als-dan-situaties. De beschreven situatie heeft zich immers al voorgedaan: er waren afspraken gemaakt tussen de minister en de energiebedrijven om ervoor te zorgen dat de overgang op 1 juli kraakvrij zou verlopen. Die afspraak is niet nagekomen. De minister schrijft ook letterlijk dat afspraken ten dele niet zijn nagekomen. Vervolgens bleek het ook nog eens niet om goede afspraken te gaan. Ik wijs in dit verband op de tiendagentermijn. Hoewel men kan twisten over het karakter daarvan, constateer ik dat de energiebedrijven afspraken niet zijn nagekomen. Zij komen daarmee weg, afgezien van een pittig gesprek met de minister en wat gerotzool in de Kamer. Zij worden niet aangepakt in de portemonnee. Eerlijk gezegd vind ik dat onaanvaardbaar. Ik daag de minister opnieuw uit om duidelijk te maken waarom er geen sancties volgen. De consequentie daarvan is dat de minister de status krijgt die hij juist wil vermijden namelijk die van een gedogende minister.

In de tweede plaats stel ik de positie van de consument aan de orde. Het gaat niet alleen om gedoe met rekeningen  $\pm$  te laat, ingewikkeld, weer bellen, 10 cent per minuut  $\pm$  maar ook om geld. Consumenten zijn veel extra geld kwijt door dit gedoe. Zij krijgen dit niet terug of te laat terug. De minister van consumentenzaken of consumentendom moet daarvoor de barricaden opgaan, zodat als consumenten financieel benadeeld worden bij verhuizing of verandering van leveringsbedrijf, zij gecompenseerd worden. Bedrijven moeten dus gestraft worden. Dat is niet langer een zaak van het bedrijfsleven zelf en van verantwoord ondernemerschap.

Het is een zaak van marktordening, want die functioneert momenteel kennelijk zwaar onvoldoende. Ik verzoek de minister daarom om een wetswijziging op te stellen; dat zou rond de energiemarkt niet de eerste keer zijn.

In de derde plaats herhaal ik mijn vraag uit eerste termijn. Ik hoor dat er aan structurele maatregelen wordt gedacht en ik vraag mij af hoe dat mogelijk is zeven maanden na 1 juli 2004. Alles stond toch in de steigers? Er is onderzoek gedaan, een quick scan verricht en alles was in orde. Wij konden van start. Zeven maanden na 1 juli 2004 wordt echter nog gepraat over structurele maatregelen die technisch en qua omvang zo ingrijpend zijn, dat het nog wel even kan duren voordat zij zijn ingevoerd. Daar kan ik met mijn verstand niet bij. Het is heel slechte politieke regie als dat de conclusie moet zijn. Ik vraag de minister om zich daarover in tweede termijn te verantwoorden.

De heer **Hessels** (CDA): Voorzitter. Afgaand op de beantwoording van onze vragen door de minister moet ik constateren dat de advertentie van Nuon heeft gewerkt. Het blijkt nu dat men in oktober al op de hoogte was van de problemen en dat er gesprekken zijn gestart. De advertentie leidt er nu ineens toe dat er gesprekken plaatsvinden op het allerhoogste niveau en dat er vaart in de zaak komt. De advertentie heeft dus weldegelijk iets bewerkstelligd, al is het waarschijnlijk niet wat Nuon wilde. De door de minister genoemde cijfers en maatregelen zijn echter nog te vrijblijvend. Daarom verzoek ik hem nadrukkelijk om een gedegen onderzoek te laten uitvoeren waarbij de cijfers onafhankelijk worden gecontroleerd. Bovendien moeten er sancties aan worden verbonden: als dit niet lukt, zullen de maatregelen worden uitgevoerd die in de wet zijn opgenomen. In dat licht leg ik de Kamer de volgende uitspraak voor.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,  
overwegende dat er grote problemen

zijn ontstaan in de administratieve afhandeling door energiebedrijven van verhuizingen en andere switches van consumenten;

overwegende dat er geen duidelijk inzicht bestaat in de precieze aard en omvang van deze problemen;

voorts overwegende dat het in het belang van de consument is, zo spoedig mogelijk duidelijk inzicht te krijgen in de precieze aard en omvang van de problematiek en daar gepaste maatregelen aan te verbinden;

verzoekt de regering, de geschetste problematiek gedegen te onderzoeken en binnen één maand een gedetailleerde en geverifieerde rapportage hieromtrent aan de Kamer aan te bieden,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Hessels, De Krom en Bakker. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund. Zij krijgt nr. 35 (28982).

De heer **Crone** (PvdA): Mij is niet van tevoren geworden dat er een dergelijke motie zou komen, dus ik wil er in alle openbaarheid naar vragen. De minister heeft al ongeveer zoiets toegezegd, zij het niet binnen een maand maar begin maart. De coalitiepartijen dienen deze motie dus in, met alle kracht die zij in zich hebben, om twee weken tijd te winnen. Voor de rest heeft de minister namelijk alles al toegezegd wat er wordt gevraagd. Levert dit alles een substantiële bijdrage aan het vrijmaken van de markt? Versterkt het de positie van de Kamer?

De heer **Hessels** (CDA): In deze motie wordt nadrukkelijk gevraagd om een onderzoek dat onafhankelijk geverifieerd wordt, zodat de cijfers eindelijk duidelijk op papier komen. Verder moeten er sancties volgen als bepaalde doelstellingen niet worden gehaald. Dat is niet precies wat de minister heeft toegezegd. De motie is bovendien een signaal van de Kamer aan de energiebedrijven dat het ons nu echt menens is.

De heer **Crone** (PvdA): De minister heeft toegezegd dat de DTe en Lloyd's een onafhankelijk onderzoek

## Hessels

zullen uitvoeren. Op de termijn van twee weken heb ik zonet al geweest; de heer Hessels geeft niet aan of dat een fundamenteel verschil is tussen de regering en de coalitiepartijen. De minister heeft verder al gezegd dat hij beschikt over het instrument boetes. Zoals ik het begrijp, heeft hij ze nog niet uitgedeeld. Als het op 1 april nog niet goed gaat, zullen ze worden uitgedeeld. Bovendien heeft hij tegen mij gezegd dat hij formeel niet de bevoegdheid heeft om bedrijven te verplichten individuele consumenten een vergoeding te geven, maar dat hij dat wel een goed idee vindt. Een dergelijke formulering beschouw ik als een toezegging: als het kan, ga ik er een gaatje voor zoeken. Ik kon dus niet veel meer verzinnen. Wat is gevraagd, heeft de minister toegezegd.

De heer **Hessels** (CDA): De DTe en Lloyd's hebben ook vorig jaar onderzoek gedaan, en geconstateerd dat het goed zat. Ik zou graag zien dat die onderzoeken iets breder worden uitgevoerd en dat goed wordt geverifieerd of de cijfers correct zijn. De cijfers van vorig jaar waren onvoldoende. De minister heeft niet gezegd dat als bepaalde doelstellingen niet worden gehaald, daaraan sancties worden verbonden. Die koppeling wil ik zien, en daar wordt in deze motie om gevraagd.

□

De heer **De Krom** (VVD): Voorzitter. Ik heb in eerste termijn een aantal concrete suggesties gedaan ter verbetering van de marktwerking. In het antwoord van de minister heb ik daarvan onvoldoende weerklank gevonden en daarom dien ik de volgende motie in.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de grote energiebedrijven nog steeds hun administratie niet op orde hebben;

verzoekt de regering, de Kamer binnen een maand te rapporteren welke maatregelen worden getroffen om de problemen vóór de zomer op te lossen;

verzoekt de regering, vervolgens in overleg met de energiebedrijven en de DTe te bekijken of er een systematiek kan worden ontwikkeld waarin maandelijks het aantal foutieve of te late facturen en de afhandelingstijd in kaart wordt gebracht en inzichtelijk wordt gemaakt voor consumenten;

verzoekt de regering, te onderzoeken op welke wijze de toegang tot de markt voor nieuwe toetreders kan worden vergemakkelijkt, welke belemmeringen moeten worden weggenomen en de Kamer daarover binnen een maand te rapporteren, en daarbij overigens ook aan te geven op welke wijze de marktwerking op korte termijn verder kan worden versterkt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden De Krom, Hessels en Bakker. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund. Zij krijgt nr. 36 (28982).

De heer **Van der Vlies** (SGP): Ik heb de tekst van de motie niet, dus kan ik mij vergissen. Hoorde ik goed dat de motie aan de minister vraagt om met oplossingen te komen voor de problemen?

De heer **De Krom** (VVD): Nee. De motie doet de suggestie om het inzicht aan consumenten te verbeteren door te kijken hoe de prestaties van de energiebedrijven zijn op het vlak van de facturen en de administratie. Dit natuurlijk in overleg met de DTe en energiebedrijven, want de minister heeft die wettelijke mogelijkheden niet.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Ik zal het opzoeken. De oplossingen moeten van de bedrijven komen en niet van deze minister. Dat zijn wij toch met elkaar eens?

De heer **De Krom** (VVD): Dat zijn wij met elkaar eens.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Ik zal de motie daarop bekijken.

De heer **De Krom** (VVD): U moet de motie zien als een suggestie die ik de minister wil meegeven. De oplossing moet uiteraard van de bedrijven zelf komen. Ik vraag wel in de motie hoe wij de marktwerking verder kunnen

verbeteren. Dat is wél een onderwerp dat hier ligt.

□

De heer **Van den Brink** (LPF): Voorzitter. Ik stel vast dat de minister wat liever wordt, naarmate hij ouder wordt. Ik ken hem als minister op een andere portefeuille. Hij had toen natuurlijk met een andere bedrijfstak te maken. Ik vond en vind dat hij daar lang niet zo coulant was als hij nu is. Ik vind dat het grote bedrijfsleven redelijk gemakkelijk wegkomt met wat de minister vanavond heeft gezegd. Per 1 juli zal duidelijk zijn of ik gelijk krijg met dat redelijk gemakkelijk weggelopen, want dan zal blijken of de minister het probleem heeft opgelost.

Volgens mij heeft mevrouw Gerkens de minister gevraagd een klachtenlijn in te stellen. Is de minister bereid een klachtenlijn te openen op Economische Zaken, zodat mensen hun klachten rechtstreeks bij het ministerie kwijt kunnen?

□

De heer **Van der Vlies** (SGP): Voorzitter. Ik wil nog even een opmerking maken over de zojuist ingediende motie. Daarin staat inderdaad het verzoek aan de regering om binnen een maand aan de Kamer te rapporteren welke maatregelen worden getroffen om de problemen voor de zomer op te lossen. Er staat niet bij dat dit maatregelen zijn die door de bedrijven worden getroffen. Zo kun je de motie echter goed lezen en daarom is die zaak wat mij betreft afgedaan.

Ik doelde inderdaad niet op een "als/dan"-vraag, maar ik wilde wel rekening houden met het onverhoopte geval dat het toch niet voldoende in orde komt. Ik hoop van harte dat dit wel zo is, maar stel je voor dat het niet zo is. In dat geval moet je een stok achter de deur hebben. Daarom vraag ik de minister wat er in dat geval gaat gebeuren. Er is een sanctiemechanisme, het boetesysteem. Daarvoor moet er wel een dossier zijn want dit soort zaken wordt altijd betwist. Om dat dossier op te bouwen, zijn er onder andere gesprekken nodig en een aanscherping van maatregelen. Er is een traject voor nodig. Dat is een heel normaal te achten bestuurlijk proces.

## Van der Vlies

De minister heeft dat toegezegd. Ik geef als lid van een niet-coalitiefractie de minister het voordeel van de twijfel op dat punt. Wij wachten af.

Dan komt er ineens een motie van de coalitie die als een aanscherping van het verkeer tussen Kamer en regering moet worden beschouwd. Ik vraag mij eerlijk gezegd af of dat de positie van de minister in zijn overleg met de bedrijven in deze cruciale fase versterkt. Ik heb zo de indruk dat daaraan kan worden getwijfeld.

De heer **De Krom** (VVD): Ik heb een opmerking naar aanleiding van de laatste opmerking van de heer Van der Vlies. Hij zei dat de motie de indruk zou kunnen wekken dat deze de positie van de minister niet echt versterkt. Dat is geenszins het geval bij de indieners van de motie.

De heer **Van der Vlies** (SGP): Daar neem ik kennis van.

□

Minister **Brinkhorst**: Voorzitter. Ik dank de Kamer voor de bijdrage in tweede termijn. Ik constateer dat er overeenstemming bestaat over mijn opvatting dat er zo snel mogelijk maatregelen moeten worden genomen. Ik kom zo op de ingediende moties terug. Naar aanleiding van de korte interruptie van de heer De Krom op de heer Van der Vlies, moet ik zeggen dat ik uitspraken zoals deze absoluut als een ondersteuning zie. Ik beschouw deze niet als een kritische benadering van een weifelachtige minister die een duwtje in de rug moet krijgen. Ik zie het als een serieuze waarschuwing. Wij spreken immers ook met elkaar over de splitsingsproblematiek. De bedrijven worden als het ware geïsoleerd door de Kamer. Zij worden onder een zekere loep gezien omdat er inderdaad een aantal onaanvaardbare zaken heeft plaatsgevonden die moeten worden gecorrigeerd. Dat is de inzet van waaruit ik deze kwesties beoordeel.

Voordat ik op de moties inga, ga ik even op een paar reacties van andere leden in. Mevrouw Gerkens sprak over een klachtenlijn. Ik vind dat een sympathieke gedachte. Ik vind dat ik een systeemverantwoordelijkheid heb en ook een verantwoordelijkheid jegens de consumenten. Ik vind niet dat ik een

directe verantwoordelijkheid naar mij moet toetrekken voor de bedrijven zelf. Daarom vind ik de instelling van een klachtenlijn een kwestie van de bedrijven zelf. Ik zeg toe dat ik dat punt met die bedrijven ga bespreken. Juist omdat zij aan geloofwaardigheid hebben verloren, vind ik dat zij een geste moeten doen. Ik zou het graag zien, maar ik kan het niet afdwingen.

Het zit in dezelfde sfeer als de opmerking van de heer Crone die hij in tweede termijn herhaalde, namelijk dat het goed zou zijn als ik niet alleen maar afspraken maakte over de wijze waarop wordt omgegaan met mensen die in financiële moeilijkheden geraken. Daar zijn mogelijkheden voor en er zijn daarnaast ook sociale mogelijkheden. Hij vroeg mij om een stap verder te zetten. Ik heb de indruk dat er in de Kamer, van links tot rechts, het gevoel bestaat dat er een cultuurverandering moet komen. Het gevoel dat in de samenleving leeft op dit punt moet serieus worden genomen.

De heer Vendrik heeft het punt van de compensatie ook nog een keer genoemd. De heer Vendrik noemde nog een specifiek punt, dat de bedrijven makkelijk weg komen. Ik meen dat uit de motie en de elementen die ik zelf heb genoemd, blijkt dat dit absoluut niet het geval is. Op het structurele systeem kom ik terug bij de bespreking van de moties.

De heer Crone heeft veel nadruk gelegd op het structurele systeem. Ik zeg hem dat na. Daarmee heb ik tegelijkertijd gereageerd op de heer De Krom. Het spijt mij dat hij de indruk had dat ik weinig aandacht schenk aan de marktwerking. Dat is een van de centrale discussies die ik de komende tijd zal voeren. Ik meen een voorstel te kunnen ontwikkelen hoe wij de toegang van nieuwe toetreders tot de markt kunnen bevorderen.

De heer Van der Vlies spreekt over een stok achter de deur, waarvoor een dossier moet worden opgebouwd. De moties van de heren Hessels en De Krom beziend, worden er flink wat dossiers opgebouwd. Ik constateer dat de heer Van der Vlies op zijn wenkend wordt bediend.

Ik sluit af met de beoordeling van de moties. De motie van de heer Hessels gaat op één punt verder, maar past voor het overige in de visie die ik heb dat het in eerste

instantie om de verhuizingen gaat. Het nieuwe element is dat ook de andere switches erbij worden betrokken. Ik heb dat eigenlijk al toegezegd.

De koppeling van de sancties zal ik zorgvuldig bezien. Sancties zijn alleen toepasbaar als de wet erin voorziet. Het kan zijn dat wij bepaalde dingen tegenkomen, waarvoor op dit moment geen wettelijke voorzieningen bestaan.

Ook de kwestie hoe de publieke en private verantwoordelijkheden worden gedeeld wil ik nader bezien. De heer Hessels en ik delen de opvatting dat wij een zorgvuldige scheiding moeten handhaven tussen de twee verantwoordelijkheden.

Dit gezegd hebbend, neem ik de motie graag over. Zoals gezegd zie ik hem als een steun in de rug voor de verdere gesprekken die ik op korte termijn met de bedrijven zal hebben.

Ik hoop dat wij niet met elkaar hoeven te miezemuizen over de termijn van één maand. Zeker wanneer het een wat zwaardere beoordeling wordt omdat niet meer alleen de verhuizingen, maar ook andere switches aan de orde komen, vind ik 1 maart redelijk. Dan heeft de Kamer het rapport direct na het reces. Dat wil ik graag toezeggen en ik hoop dat de Kamer ermee akkoord kan gaan.

De heer **Hessels** (CDA): Als dat de kwaliteit ten goede komt, gun ik de minister graag een week extra. Begrijp ik het goed dat de minister de motie met die kanttekening overneemt?

Minister **Brinkhorst**: Ja, dat heb ik gezegd.

De heer **Hessels** (CDA): Dan kan ik de motie intrekken en hoeft hij niet meer in stemming te komen.

De **voorzitter**: Aangezien de motie-Hessels c.s. (28982, nr. 35) is ingetrokken, maakt zij geen onderwerp van beraadslaging meer uit.

Minister **Brinkhorst**: De opmerking van de heer De Krom is niet overlappend maar eigenlijk complementair. Ik zou de éénmaand-rapportage graag parallel schakelen met 1 maart. Ik heb bekeken in hoeverre systemen kunnen worden ontwikkeld om het aantal foute of te late facturen en de afhandelingstijd

## Brinkhorst

ervan in kaart te brengen. Ik zal daartoe zeker een poging doen. Ik neem aan dat er sprake is van elementen van bedrijfsvertrouwelijkheid. De intentie deel ik. De bedoeling is dat wij niet alleen kijken naar de incidenten, maar ook naar het structurele probleem. Ik beschouw het als een inspanningsverplichting en zal graag kijken hoe ver ik kan komen.

Zoals ik al zei over het derde punt van de motie, een onderzoek in hoeverre de toegang tot de markt kan worden vergemakkelijkt voor nieuwe toetreders, zal ik graag een voorstel ontwikkelen. Het gaat inderdaad om het bevorderen van de marktwerking.

De Kamer heeft mij gevraagd door te gaan met het splitsingsontwerp maar tegelijkertijd in contact te blijven met de bedrijven over alternatieven. Dat laatste doe ik ook. Gezien de discussie die wij vandaag hebben gevoerd, is het evident dat het aspect marktwerking een hele grote betekenis heeft.

De heer **De Krom** (VVD): Ik begrijp uit het antwoord van de minister dat hij in ieder geval de strekking van de motie op stuk nr. 36 overneemt. Als de minister kan toezeggen dat hij met name op het tweede punt van het dictum in latere instantie nog schriftelijk terugkomt, trek ik de motie in.

Minister **Brinkhorst**: U bedoelt het punt van de bedrijfsvertrouwelijkheid en de vraag hoe je een systeem kunt ontwikkelen om per maand de afhandelingstijd in kaart te kunnen brengen?

De heer **De Krom** (VVD): Ja, en om dit inzichtelijk te maken voor de consument.

Minister **Brinkhorst**: Daar heb ik geen probleem mee; ik hoop dit nog te kunnen doen vóór begin maart. Ik ga nu in een wat systematischer gesprek met de bedrijven verder en daarin neem ik dit punt mee. De Kamer krijgt daar een schriftelijke reactie op.

De **voorzitter**: Aangezien de motie-De Krom c.s. (28982, nr. 36) is ingetrokken, maakt zij geen onderwerp van beraadslaging meer uit.

De beraadslaging wordt gesloten.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

---

### Aan de orde is het **debat over het nieuwjaarsartikel van de secretaris-generaal van het ministerie van Economische Zaken in ESB (29800-XIII)**.

□

De heer **Vendrik** (GroenLinks): Voorzitter. De heer Oosterwijk heeft in ESB een interessant artikel geschreven. Het schijnt normaal te zijn dat de secretaris-generaal van het ministerie van Economische Zaken een keer per jaar een interessant artikel in ESB schrijft. Dit jaar was dat artikel echt interessant. Eén punt licht ik eruit en daarbij gaat het mij om het punt waarmee de heer Oosterwijk aansluit bij herhaalde beweringen van het Centraal planbureau in het afgelopen jaar dat herstel van vertrouwen voor de ontwikkeling van de Nederlandse economie broodnodig is. Daarvoor zou visie op gevoelige dossiers nodig zijn. Met andere woorden, de heer Oosterwijk vindt dat dit kabinet met een langetermijnperspectief moet komen. Dat ontbreekt. Het ontbreekt als het gaat om wonen, het ontbreekt als het gaat om pensioenen en de AOW en het ontbreekt ook op het terrein van de sociale zekerheid.

Voorzitter. Met die constatering van de heer Oosterwijk ben ik het als vertegenwoordiger van de fractie van GroenLinks van harte eens. Dit kabinet heeft zich stelselmatig geprofileerd als het kabinet dat structurele hervormingen wil doorvoeren. Echter, op de genoemde dossiers en met name op die van de WAO, de pensioenen en de AOW laat het kabinet het er lelijk bij zitten. Er komen ook voortdurend verschillende boodschappen van het kabinet op dit gevoelige punt. Nogmaals, het gaat niet alleen om de hervormingen as such, het gaat om de visie. Die is nodig. Dat heeft te maken met het herstel van vertrouwen van de burgers in de Nederlandse economie. Waar gaan wij met dit land naar toe? Wat wordt onze economische toekomst? Dat is de hamvraag die vanavond door deze minister van Economische Zaken moet worden beantwoord.

De heer Brinkhorst heeft voortdurend geroepen: wij staan pas aan het

begin. De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft regelmatig geroepen: wij zijn klaar. Sinds afgelopen zondag begrijp ik dat wij gaan oogsten. Vreemd! Structureel hervormen voor de lange termijn en we gaan nu al oogsten. Hoe zit dat?

Belangrijker is de oproep van de heer Oosterwijk aan het adres van dit kabinet: kom met een visie op deze gevoelige dossiers. Wat is de reactie van het kabinet op dit pleidooi? Wij hebben het een en ander in de kranten gelezen, maar hoe gaat dat? Je weet nooit helemaal precies hoe het zit. Daarom vraag ik maar om een toelichting. Wij hebben namelijk begrepen dat dit pleidooi van de heer Oosterwijk in het kabinet is besproken. Is het kabinet toen alleen maar bezig geweest met die opmerkingen uit het stuk van de heer Oosterwijk die gaan over de tekortreductie tot en met 2007 versus additionele lastenverlichting, die ook weer nodig is om het vertrouwen op korte termijn te herstellen? Was dat de enige kwestie en, zo ja, wat heeft het kabinet op dat punt besloten? Het is interessant om dat te weten. Belangrijker vind ik die andere oproep van de heer Oosterwijk. Die betrof het wonen, de pensioenen, de AOW en de sociale zekerheid, maar vooral de eerste twee. Wat doet het kabinet met die oproep?

Voorzitter. Het is niet de eerste keer dat wij bij het kabinet hebben aangeklopt met opmerkingen hierover en dat wij het aan de tand hebben gevoeld. Tot op heden ontbreekt echter een helder signaal. Waar staat dit kabinet?

Ik wil in dit verband de oproep van de voormalig minister-president de heer Kok aan de orde stellen, de oproep die hij deed in zijn rapport over de Lissabonstrategie. De heer Oosterwijk sluit met zijn opmerkingen aan bij dat alomvattende Lissabonproces. Dat hangt als een soort paraplu boven het geheel van structurele hervormingen. De heer Kok roept de nationale lidstaten op om met duidelijk actieprogramma's te komen, maar tot op heden vind ik daarvan niets terug in de reacties van het kabinet. Als het aan ons ligt krijgen wij dit jaar daarover een geïntegreerder debat met een aantal leden van het kabinet. Duidelijk is dat zo'n debat wenselijk is. Het gaat hierbij om een zeer vitale kwestie en wij wachten al maanden op een antwoord van dit kabinet. Ik probeer het nu maar eens bij de minister van