

BERNARD SLUIS

Klant Enexis Netbeheer

Werkzaam als verandermanager
en ondernemer.

HAN SLOOTWEG

Directeur Asset Management

Enexis Netbeheer

Stomtoevallig: stuur directeur Asset Management Han Slootweg langs bij een willekeurige Enexis-klant – één van de 2,8 miljoen – en ze blijken elkaar te kennen. Van gezicht tenminste.

Bernard Sluis, verandermanager en ondernemer, woont met zijn vrouw Irene en drie zonen van 8, 10 en 12 jaar in Zwolle. Slootweg blijkt met zijn gezin twee straten verderop te wonen. 'Voetballen jouw kinderen niet bij Berkum?' vraagt Slootweg terwijl hij in de gang zijn jas uittrekt. 'Dan hebben we elkaar daar ook wel eens gezien. Maar nooit echt gesproken, geloof ik.'

De ontmoeting is uitzonderlijk. Slootweg is bij Enexis Netbeheer verantwoordelijk voor de netstrategie: zijn afdeling houdt bij waar het net vervangen, uitgebreid of onderhouden moet worden en waar investeringen nodig zijn. Bij individuele klanten komt hij eigenlijk nooit. 'Grootverbruikers wel, want wat zij doen en laten heeft direct invloed op het net. Maar kleinverbruikers spreken we niet vaak over dit soort zaken, juist omdat zij veel zaken digitaal kunnen regelen.'



ZEKER
DUURZAAM

BERNARD SLUIS

EN DUURZAME
ZEKERHEID

HAN SLOOTWEG



“INDIVIDUELE VRIJHEID EN EEN ZEKERE MATE VAN GEZAMENLIJKHEID.”

Han Slootweg

Wel merken wij dat verwachtingen managen en persoonlijk contact belangrijke aspecten zijn in de verbetering van de klanttevredenheid. We zien het vanzelf aan de elektriciteitsvraag als veel mensen in een elektrische auto's gaan rijden of een warmtepomp installeren. En als de halve straat een Tesla heeft gekocht, trekken wij tijdig een kabel zodat de andere helft dat ook kan doen.'

Bernard: 'Wat voor gevoel ik heb bij Enexis? Laat ik het zo zeggen: ik word niet door jullie lastig gevallen.'

Han: 'Is dat een compliment? Daar moet ik even over nadenken.'

Bernard: 'Dat is zeker een compliment. Ik word soms gek van de agressie waarmee ik benaderd wordt door energieleveranciers die willen dat ik overstap. Maar mijn netwerkbeheerder kan ik niet kiezen. Ik krijg mijn energierekening, dat gaat tegenwoordig digitaal en dat werkt – ik heb niets te klagen.'

Han: 'Mensen zeggen wel eens: jullie klanten lopen toch niet weg, daar hoeft je je niet druk om te maken. Maar eigenlijk moet je andersom redeneren: omdat ze via dat net letterlijk aan ons vastzitten, moet je juist extra je best doen om ze op een fatsoenlijke manier te helpen, de communicatie op orde te hebben en redelijke tarieven te rekenen.'

Han kijkt om zich heen in de woonkamer, die via grote glazen deuren zicht biedt op de tuin. Eind jaren veertig is het pand gebouwd als sociale woningbouw, vertelt Bernard. Eigenlijk waren het twee woningen – elf jaar geleden kochten hij en zijn vrouw het van een 'huisjesmelker' die het zelf, zo goedkoop mogelijk, had opgeknapt. Ze isoleerden meteen de muren, legden extra platen op het dak en de tuindeuren kregen dubbel glas.

Bernard: 'Ik vind het lastig: hebben we dat nou gedaan voor het milieu of voor ons eigen comfort en portemonnee? Als ik heel eerlijk ben, denk ik dat laatste.'

Han: 'Dat is natuurlijk helemaal niet erg.'

Bernard: 'Dit huis is gebouwd in 1949, na de oorlog, en je merkt wel dat het een tijd van schaarste was. Het materiaal is minder duurzaam dan in jaren dertig-huizen.'

Han: 'All-electric, waarbij je ook de verwarming elektrificeert, lijkt me daarom hier geen optie. Dan krijg je een gigantische elektriciteitsrekening, zeker bij echt koude dagen – dat is niet reëel.'

'Een van de dingen die bij het verduurzamen speelt, is dat iedereen in deze tijd keuzevrijheid wil. Maar als je iets wil dat technisch of economisch niet kan, wordt het moeilijk. Als jij een hybride warmtepomp neemt en de buurman wil een warmtenet dan is dat bijna niet te doen. Dit is een discussiepunt: hoeveel individuele vrijheid heb je bij een systeem dat een zekere mate van gezamenlijkheid vraagt?'

Bernard: 'Ik zou best met mijn burens willen overleggen over dit soort dingen, maar ik zou het niet willen coördineren. Ik denk wel eens: de overheid wil dat we allemaal verduurzamen. Kom maar met advies. Help me maar. Vertel me wat ik hier nog kan doen, en wat het me kost. En dan heb ik liever dat jullie me adviseren dan een commerciële partij die ook targets moeten halen en bonussen verdient.'

Han: 'Omdat we publiek geld investeren is dat adviseren ingewikkeld. Je kunt zeggen: het is een manier om in het verlengde van je core business op een laagdrempelige, kosteneffectieve manier de wereld vooruit te helpen. Je kunt óók zeggen: de financieel comfortabele netbeheerder gaat ondernemertje zitten spelen en drukt zo professionele ingenieursbureaus uit de markt. Het is maar hoe je het bekijkt.'

'Wat we wel doen is actief het gesprek aangaan met gemeentes en provincies en ze vertellen wat er wel en niet kan. Je kunt wel roepen dat een jaren dertig-wijk binnen 2,5 jaar all-electric moet zijn, maar dat is zowel voor de bewoners die hun huizen moeten aanpassen als voor degenen die verantwoordelijk zijn voor de infrastructuur simpelweg niet haalbaar. Nu bijvoorbeeld lopen we tegen problemen aan in het noorden van het land, omdat we daar windmolens en zonneparken niet kunnen aansluiten.'

Bernard: 'Voetbalclub Nieuw-Buinen! Die konden geen zonnepanelen aanschaffen in dit land omdat het net vol is.'

Han: 'Ja, tegenwoordig heb je Ajax, PSV en Nieuw-Buinen. Maar serieus: deze situatie is wel heel vervelend.'



Want we hebben altijd geroepen: leg zonnepanelen op het dak. En nu neemt het zo'n vlucht dat de netten het niet bijhouden en we ze ook niet snel kunnen aanpassen. Maar in dichtbevolkte gebieden gaat dit niet spelen hoor. Als we niet oppassen is daar straks juist het probleem dat er te veel elektrische auto's en warmtepompen zijn en het net niet voldoende elektriciteit kan leveren. Maar dat gaat wel veel geleidelijker: niet iedereen koopt tegelijkertijd een Tesla.'

Bernard: 'Maar je moet als netwerkbeheerder wel anticiperen op dat soort ontwikkelingen. Dat verwacht ik wel van jullie.'

Han: 'Dat is een uitdaging: Als we te ver van te voren investeren, krijg je ook kritiek: weet je wel zeker dat die infrastructuur wordt benut? De klant moet het via de energierekening immers allemaal betalen. En als het mis gaat, krijg je het omgekeerde: had je dit niet kunnen voorkomen?'

“DE JUISTE BALANS TUSSEN DUURZAAM EN BETAALBAARHEID.”

Bernard Sluis

Bernard: 'We zijn in Nederland eigenlijk heel verwend. Als we de stekker in het stopcontact steken, verwachten we stroom. Dat is in Frankrijk al heel anders.'

Han: 'Mensen zijn daar inderdaad aan gewend geraakt, en dat is prima. De kunst is dat op het moment dat we gaan verduurzamen, die betrouwbaarheid op niveau blijft. Dat kan bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat op het moment dat er geen duurzame stroom is, de elektrische auto even niet kan opladen. Praktisch maakt dat niet uit: het doet er niet toe of je nu het eerste of tweede deel van de nacht oplaadt, zolang hij 's ochtends maar start. Maar psychologisch is het een ander verhaal: wie is de netbeheerder of het elektriciteitsbedrijf dat hij zich bemoeit met mijn auto? Hebben jullie eigenlijk al een slimme meter?'

Bernard: 'Ja, en Irene kijkt daar elke maand naar. 'We hebben weer minder verbruikt dan de vorige maand', zegt ze dan. Het wordt een sport – mooi systeem vind ik dat.'

Han: 'Bewustwording, daar gaat de energietransitie om. Zo'n slimme meter is bijvoorbeeld een manier om dat te bereiken. Ik loop al twintig jaar mee in de energiesector en tien jaar geleden waren mensen helemaal niet zo met energie bezig. Door zonnepanelen, slimme meters, elektrische auto's en discussies in de krant is een steeds groter deel van de bevolking erbij betrokken. Daarmee is nog niet alles veranderd, maar het is wel een eerste stap de goede kant op.'

Bernard: 'Mijn buurman heeft zonnepanelen en die vertelt steeds vol trots hoeveel hij bespaard heeft. Dan denk ik wel: potverdorie, dat moet ik ook.'