

‘Blijk van erkenning in moeilijk jaar’

DE REPUTATIE VAN ENERGIEBEDRIJF VATTENFALL NEDERLAND IS UITSTEKEND. ONDANKS DE ENERGIECRISIS EN DE STIJGENDE PRIJZEN VAN GAS EN ELEKTRA. “CONSISTENTIE IN GEDRAG EN COMMUNICATIE LOONT”, ZEGT CINDY KROON, CHIEF COMMERCIAL OFFICER VAN HET BEDRIJF.

“Blij verrast en trots” was Cindy Kroon, Chief Commercial Officer van Vattenfall Nederland, toen ze hoorde dat het energiebedrijf over het afgelopen jaar zo hoog heeft gescoord op de reputatieranglijst van MT/Sprout. “Het was tenslotte niet het makkelijkste jaar voor ons. We hebben te maken met een energiecrisis, met stijgende in- en verkoopprijzen van energie. Het ging er elke dag over in de media, er waren veel discussies over wat energiebedrijven verdienen en er gingen zelfs stemmen op dat energie weer genationaliseerd moest worden. Niet een jaar waarin je je reputatie even snel opvijzelt, kortom.”

Aan de andere kant is de goede score ook wel verklaarbaar, zegt Kroon. Die kan worden opgevat als een bevestiging dat klanten de consistentie in het gedrag van Vattenfall opmerken, en dat ze de communicatie over de belangrijke uitdagingen voor het bedrijf waarderen. Zeker ten aanzien van klantgerichtheid en verduurzaming, twee pijlers in het bedrijfsbeleid van Vattenfall. ▶



'De komende jaren investeren we 7 miljard euro in nieuwe duurzame energie'

Tandje bij

Die klantgerichtheid staat al jaren centraal, maar zeker in het afgelopen jaar was dit wel heel duidelijk. Zeker in de communicatie over de effecten van de energiecrisis en de oorlog in Oekraïne op de energieprijzen. "De zorgen daarover waren, en zijn, enorm. We besteden er daarom heel veel aandacht aan, zowel richting onze klanten als richting onze medewerkers. Via allerlei media, van video's tot artikelen, van blogs tot Q&A's."

Kroon vervolgt: "We hebben zelfs een aparte coördinator aangesteld die dagelijks bewaakt dat alle medewerkers binnenkomende vragen goed beantwoorden. De energiecrisis is natuurlijk nog gaande. Ter illustratie: onze klantenservice medewerkers hebben het eerste kwartaal van 2023 maar liefst 280.000 keer live contact met klanten gehad, 80.000 keer meer dan normaal. Er leven allerlei vragen bij klanten, en wij hebben een tandje bijgezet om in die informatiebehoefte te voorzien."

Verdere verduurzaming

Ook het streven naar verduurzaming is Vattenfall ernst. "Zo gaan we in de komende jaren 7 miljard euro investeren in nieuwe duurzame energie in Europa, waarvan meer dan een derde in Nederland. Een groot deel daarvan gaat naar wind-energie, zoals het offshore windpark Hollandse Kust Zuid, het eerste subsidievrije windpark op zee ter wereld."

Daarnaast zet het bedrijf zwaar in op groen gas, onder andere via een lidmaatschap van het ReFerm-consortium, als alternatief naast stadswarmte en elektrificatie. Dat wordt in toenemende mate gewaardeerd door klanten, aldus Kroon. "Zij zien steeds duidelijker de noodzaak van verduurzaming in. Ook omdat ze de gevaren van een te sterke afhankelijkheid van Russisch gas zijn gaan inzien, nu ze de gevolgen daarvan sterk in hun portemonnee zijn gaan voelen. Door de crisis ziet en erkent iedereen het belang van een duurzaam, fossielvrij energiesysteem waarin we niet langer afhankelijk zijn van fossiele brandstoffen. Voor ons betekent dit nog maar eens een bevestiging dat we op de goede weg zijn en dat we de juiste dingen doen."

Fossielvrij leven

De komende jaren zal Vattenfall aandacht aan klantbehoeften en verduurzaming blijven besteden. "We zijn er trots op dat we in tijden van crisis het contact met de klant op de eerste plaats hebben kunnen houden. En dat we ons doel van fossielvrij leven binnen één generatie, samen met onze klanten, nooit uit het oog verloren zijn. We blijven de dialoog aangaan met mensen en blijven met hen zoeken naar passende oplossingen om te verduurzamen."

Besparing

Ook als het gaat om energiebesparingen, zegt Kroon. "In 2022 is er in Nederland 30% minder energie verbruikt dan in 2021. Een goede ontwikkeling, want zonder energiebesparing lukt het niet om de doelstellingen uit het Klimaatakkoord te bereiken. Wij zetten ons ervoor in om verdere besparingen te bereiken, ook als de energieprijzen gaan dalen. Niet alleen door als Vattenfall zelf te besparen, maar vooral ook door onze klanten daarin te ondersteunen. Want het heeft alleen zin als we met z'n allen fossielvrij worden." ◀



DEEL ONLINE

