

# TROTSE ZEEUWEN HET MEEST KLANTVRIENDELIJK

**DELTA Energie behoort al geruime tijd tot de meest klantgerichte energieleveranciers in de MT500. CEO Bram Drewes ziet het als een compliment aan alle 'Deltanen', de medewerkers die altijd het beste willen doen voor de klant. "De feedback van klanten is de brandstof waarmee wij continu verbeteringen doorvoeren."**

Waar een klein bedrijf groot in kan zijn. DELTA Energie onderscheidt zich nadrukkelijk van de energiereuzen, weet senior accountmanager Niels de Feijter. "Wij bezoeken niet alleen grote klanten, maar ook mkb-bedrijven en bestaande klanten om hen te helpen verduurzamen. Want wij geloven dat de energietransitie iets is dat we samen moeten doen."

## **GROEI AANTAL KLANTEN**

DELTA Energie heeft in de honderd jaar dat het actief is natuurlijk een sterke positie opgebouwd op de Zeeuwse thuismarkt, waar het marktaandeel in de particuliere sector 80% is en in de zakelijke markt 50%. Ook buiten Zeeland groeit het aantal klanten fors, met name in de regio tot aan Tilburg en Rotterdam. Maar ook in bijvoorbeeld Friesland en Groningen weten mensen het bedrijf steeds vaker te vinden. >>>





Bram Drewes en Niels de Feijter



## ‘Wij gaan voor realistische verduurzaming, waarbij de betaalbaarheid vooropstaat’

Drewes heeft wel een verklaring voor het succes van DELTA Energie. “Op zich is energie een basisproduct. Wij onderscheiden ons dan ook vooral door klantvriendelijkheid. Dat zit in ons DNA. Wij werken met circa 150 collega’s vanuit één pand in Middelburg, er heerst een informele organisatiecultuur, met korte lijnen en we zijn altijd goed bereikbaar.” En dat merkt de klant. Die krijgt altijd een gedegen advies, of het nou gaat om verduurzaming of slimmer energiegebruik (bijvoorbeeld in geval van teruglevering bij zonnepanelen).

Klanten die zoeken naar informatie hebben aan één telefoontje genoeg om in contact te komen met de energieadviseurs van DELTA Energie, dat voor de uitvoering samenwerkt met tal van partners op het gebied van zonnepanelen, warmtepompen of led-verlichting.

### BETAALBAAR VERDUURZAMEN

“Wij gaan voor realistische verduurzaming, waarbij de betaalbaarheid vooropstaat”, legt Drewes uit. Het bedrijf – sinds 2019 onderdeel van

Vattenfall – zette in 2016 alle klanten in één keer over op groene stroom. Wat wil zeggen dat 100% van de opgewekte stroom duurzaam is (wind- en zonne-energie). Ook biedt DELTA Energie een alternatief gasproduct voor klanten die nét iets meer willen doen om hun impact op het klimaat te beperken. Omdat 100% groen gas (nog) te duur is, wordt een mix van groen gas en CO<sub>2</sub>-gecompenseerd aardgas aangeboden. Als er meer groen gas beschikbaar komt én groen gas betaalbaarder wordt, zal het aandeel groen gas in die mix groter worden.” De prijs is en blijft natuurlijk belangrijk in de energiemarkt. Was dat een paar jaar geleden nog een low-interestproduct, daar heeft de energiecrisis, die is ontstaan door de oorlog in Oekraïne, wel verandering in gebracht, weet Drewes. “Toen brak er paniek uit en kwam de betaalbaarheid van energie in gevaar. Dat heeft de verduurzaming wel een extra boost gegeven. Sindsdien zie je dat het verbruik daalt. Mensen checken nu regelmatig op hun app wat hun verbruik is.”

Voor blijvende verduurzaming is gedragsverandering nodig. “Als de energieprijzen dalen, bestaat het risico dat het energieverbruik weer toeneemt. Ook door de onzekerheid rondom de salderingsregeling zag je de vraag naar zonnepanelen opeens weer teruglopen. Gelukkig is die duidelijkheid er nu weer en trekt dit weer aan. Het gaat erom dat consumenten bereid moeten zijn stappen te zetten. Het is aan ons om onze klanten juist op langetermijneffecten van verduurzaming te wijzen en ze te adviseren wat in hun situatie de beste verduurzamingsstappen zijn. Zodat ze uiteindelijk slimmer om kunnen gaan met energie.”

### KLANTGERICHTHEID

DELTA Energie krijgt een hoge score bij Trustpilot-reviews. Dat komt volgens Niels de Feijter niet alleen door de korte lijnen en goede bereikbaarheid, maar ook door de benadering bij klachten. “Er kan altijd iets fout gaan. De vraag is hoe je dat oplost.”

Drewes bemoeit zich daar als CEO persoonlijk mee. “Niels en ik zijn onlangs samen bij een klant langs geweest om te horen waar de zorgen of frustraties zaten en samen hebben we het opgelost. Dat waarderen klanten.” En hij gebruikt de feedback van klanten ook voor het doorvoeren van verbeterlagen in de organisatie. “Het is de brandstof voor het continu doorvoeren van verbeteringen.”

Want het streven is de kwaliteit en service naar een steeds hoger niveau te tillen. De Feijter gelooft daarin. “Deltanen zijn intrinsiek gemotiveerd om het goed te doen voor de klant. Nuchtere Zeeuwen, die trots zijn om voor DELTA Energie te werken.”



DEEL ONLINE

