

Liander's klanttevredenheids onderzoek onder gemeenten

In het tweede kwartaal van 2009, is opnieuw het halfjaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek onder gemeenten afgenomen. En wat was de uitkomst? Goed nieuws! De tevredenheid is ten opzichte van het vierde kwartaal van 2008, wederom gegroeid.

Er heerst nog wel wat onvrede over diverse processen. Vooral over de klachtafhandeling, facturatie, storingen en offertes. Echter, andere processen worden weer goed beoordeeld. Net als in het vierde kwartaal van 2008, krijgen de relatie- en accountmanagers een goede beoordeling. Daarnaast zijn gemeenten te spreken over het tariefblad. De klantenservice wordt wederom beter beoordeeld dan het benchmark-gemiddelde.

Verbeterprioriteiten

De verbeterprioriteiten voor Liander blijven grotendeels hetzelfde als in het vierde kwartaal van 2008. Deze prioriteiten zijn:

- Werkzaamheden (reconstructies en aansluitingen).
- De facturatie (jaarafrekening, verzamel factuur en in mindere mate de maandfactuur).
- Het offertetraject.
- De klachtafhandeling.

dé energiebeurs: Energie 2009

Bekroond met de innovatieprijs, heeft Energie 2009 (Nederlands grootste energiebeurs) inmiddels een unieke positie in Nederland verworven. Kopstukken uit de politiek, industrie en vastgoed zijn dan ook vaste bezoekers.

Bij de ruim 300 exposanten en het veelzijdige activiteitenprogramma is er veel te zien en te beluisteren: duurzame energietechnieken en innovatieve oplossingen 'besparende voordrachten' en drie topcongressen. Een bezoek aan de beurs is voor vertegenwoordigers van gemeenten onmisbaar om te besparen op energiekosten. Van scherper inkopen tot het reduceren van het energieverbruik of de CO₂-emissie. Hoe dan ook, de moeite waard om wat energie in te steken.

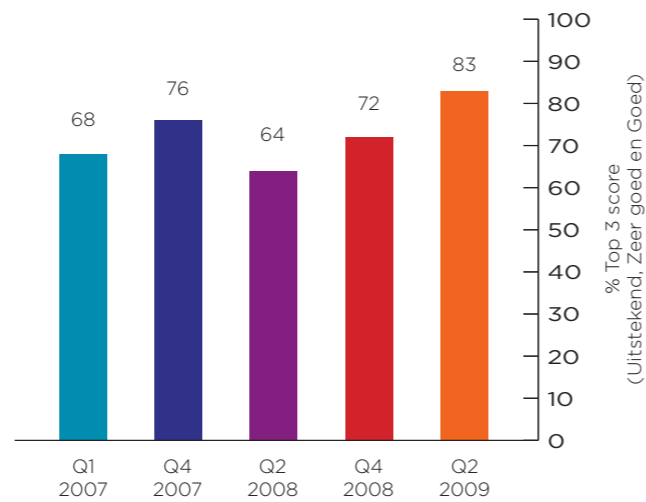
Energie 2009

Brabanthallen, 's-Hertogenbosch
6 t/m 8 oktober van 10.00 - 18.00 uur.

Gratis entree met Liander

Als gewaardeerde relatie van Liander, bieden wij u vrijkaarten aan via: relatiemanagement@liander.nl <

Algemene tevredenheid gemeenten



Omdat het altijd beter kan, neemt Liander de leerpunten ter harte en gaat aan de slag met het verder verbeteren van de service. Wij houden u op de hoogte. <

colofon

Netwerknieuws is een uitgave van:
Liander, Postbus 50, 6920 AB Duiven,
Tel.: (026) 880 19 77, www.liander.nl
Heeft u suggesties voor verbeteringen van deze uitgave of wilt u zich aan- of afmelden voor Netwerknieuws, stuur dan een e-mail naar:
redactienetwerknieuws@liander.nl

waar kan ik terecht met vragen?

Algemene informatie, facturatie of wijzigen gegevens

Telefoon: (026) 880 19 77

Liander Relatiemanagement

Telefoon: (026) 844 28 12

E-mail: relatiemanagement@liander.nl

Aanvragen of wijzigen van een aansluiting

- Aansluitingen t/m 3x80 Ampère (met uitzondering van 1x6 Ampère, OV aansluitingen): www.aansluitingen.nl
- Voor alle overige aansluitingen binnen het dekkingsgebied van Liander, kunt u een offerte aanvragen via onze online adviesmodule: www.liander.nl/aansluiting

netwerknieuws gemeenten

nieuwe campagne: de Meterkastman 1 • goed voorbereid op... griep 2 • elektrische auto's, starten maar! 2 • geen stroom, wel spanning... 3 • oefening: gestoord gebied in beeld 3 • Liander's klanttevredenheids onderzoek onder gemeenten 4 • dé energiebeurs: Energie 2009 4 • colofon 4

een kwartaaluitgave van uw regionale netbeheerder Liander

editie 3 - september 2009

nieuwe campagne: de meterkastman

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat niet iedereen op de hoogte is van: 0800-9009, het Nationaal Storingsnummer. Of wat te doen bij een gas-, elektriciteits- en meterstoring en/of bij het vrijkomen van een gaslucht. Liander is daarom gestart met een nieuwe opvallende campagne... de Meterkastman!



Doelen campagne

De campagne Meterkastman wil consumenten bewust maken van het Nationaal Storingsnummer én hoe te handelen bij een storing of het ruiken van een gaslucht.

Brief met sticker

In juni 2009 hebben 2,8 miljoen consumenten én onze zakelijke relaties een brief ontvangen waarin de campagne Meterkastman wordt uitgelegd. Ook ontving men een sticker met het Nationaal Storingsnummer en het verzoek deze in de meterkast op te plakken. Verder werd verwezen naar www.meterkastman.nl voor meer informatie en handige instructiekaarten waarop in stappen staat aangegeven hoe te handelen bij een elektriciteits-, gasstoring of het ruiken van een gaslucht. Deze instructiekaarten zijn eenvoudig te downloaden.

De Meterkastman op 10 locaties

Om de boodschap kracht bij te zetten, gaat de Meterkastman in aansluiting op de schriftelijke informatie, langs de 5 provincies waar Liander actief is.

De tourbus doet de volgende 10 locaties aan:

Friesland

Drachten: (reeds plaatsgevonden), Heerenveen: (reeds plaatsgevonden).

Noord-Holland Noord

Hoorn: (reeds plaatsgevonden), Alkmaar: zaterdag 26 september.

Noord-Holland Zuid

Amsterdam: zaterdag 10 oktober, Haarlem: zaterdag 24 oktober.

Flevoland/Gelderland

Almere: zaterdag 7 november, Apeldoorn: zaterdag 21 november.

Gelderland

Nijmegen: zaterdag 5 december, Arnhem: zaterdag 12 december.

Het team zal bestaan uit enkele monteurs van Liander, een promotieteam, een vaste gelegenhedenband én de Meterkastman in levende lijve. Zij zullen ter plaatse antwoord geven op uiteenlopende vragen. In de tourbus hangt informatie over het storingsnummer en over Liander. Iedere geïnteresseerde ontvangt in de tourbus, als attentie, een Mens-erger-je-niet-in-het-donker spel.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de campagne kijk dan op www.meterkastman.nl. <

goed voorbereid op... griep

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft organisaties die werken in de energiesector, onder andere Liander, gevraagd zich goed voor te bereiden op de mogelijke gevolgen van een griepgolf in de tweede helft van dit jaar. Energie is tenslotte nodig om de samenleving draaiende te houden.

Om goed voorbereid te zijn, treft Liander dan ook de nodige maatregelen. Naast interne hygiënemaatregelen is de continuïteit van de stroom- en gasvoorziening van groot belang. Alle belangrijke functies en processen zijn in kaart gebracht en op basis daarvan zijn beheersmaatregelen genomen. Zo is bijvoorbeeld binnen alle bedrijfsonderdelen een inschatting gemaakt van de werkzaamheden die tijdens ziekte, hoe dan ook, door moeten gaan. Ook is geïnventariseerd wie bepaalde functies relatief eenvoudig zouden kunnen

overnemen, bijvoorbeeld collega's die deze functies in het verleden hebben vervuld. Mocht een groot deel van de medewerkers wegens ziekte uitvallen, dan zullen we ons moeten concentreren op het verhelpen van storingen.

Prioriteiten stellen

Reeds gestarte uitbreidingsprojecten zullen door een griepgolf vertraagd kunnen worden en nieuwe projecten uitgesteld. Aangezien de griep waarschijnlijk ook onze aannemers en leveranciers zal treffen, kunnen we daarop onvoldoende terugvallen. Ook door de gemeenten en andere overheden geplande projecten zullen dan vertraging ondervinden. Het is belangrijk dat er, in een plotselinge overmachtsituatie, in goed overleg prioriteiten worden gesteld. We gaan ervan uit dat de impact van griep beperkt zal zijn. Mocht het negatieve scenario bewaarheid worden, dan is Liander daar alvast op voorbereid. <

elektrische auto's, starten maar!

Begin oktober 2009, zal een nieuwe stichting 't licht zien. Deze stichting, opgericht door Liander en andere netbeheerders, zal in de komende drie jaar ongeveer 10.000 oplaadpunten plaatsen.

Hiermee wil Liander in drie jaar tijd de volgende doelen realiseren:

- Landelijk dekkende infrastructuur van oplaadpunten voor elektrische auto's.
- (Inter)nationale standaard voor de stekker, identificatie, toegang en communicatie.
- Algemene en eenvoudige toegankelijkheid voor gebruikers.
- Eenduidigheid bij het optimaal inpassen van deze infrastructuur in de openbare ruimte.

Het is belangrijk de oplaadpunten goed te plaatsen: daar waar ze gebruikt worden. Het streven is daarom de locaties zoveel mogelijk door de gebruikers te laten bepalen. Iedereen met een elektrische auto kan daarom abonnee worden van de stichting. De gebruiker krijgt een elektronische sleutel waarmee alle oplaadpunten te gebruiken zijn.

Zelf kiezen

Daarnaast mag de gebruiker zelf aanwijzen waar hij/zij een oplaadpunt wil hebben. De stichting zal samen met de gemeente zorgen dat het oplaadpunt er komt én dat de bijbehorende parkeerplek exclusief voor elektrische auto's is. Ook bieden we gemeenten de mogelijkheid om enkele plekken aan te wijzen voor oplaadpunten. Hiermee willen we het gebruik van elektrische auto's stimuleren, maar ook voorkomen dat straks problemen in het elektriciteitsnet ontstaan. <



geen stroom, wel spanning...

Ron de Groot, Hoofd Regionaal Veiligheidsbureau, Veiligheidsregio Noord Oost Gelderland, over deze workshop, gevolgd bij Liander op 7 april j.l. (met deelnemers vanuit de veiligheidsregio, betrokken gemeenten, provincie Gelderland en Liander).

Wat was de doelstelling van de workshop?

"Elkaar leren kennen, ook wat betreft elkaars taken en verantwoordelijkheden. Maar ook: weten wat iedereen doet, in geval van calamiteiten."



Wat levert het de veiligheidsregio's en gemeentes op?

"Duidelijkheid in de behoefte van Gemeentes aan relevante informatie. Burgers bellen immers de gemeente, met 't idee dat 'de overheid' de storingen wel oplost. De workshop gaf ook een beter inzicht in wat Liander kan leveren aan informatie over storingen. We vonden overeenstemming over welke bedrijven en instanties (b.v. een ziekenhuis) een noodaggregaat kunnen krijgen in geval van een storing."

Hoe was de dag als geheel?

"Er werden veel vragen gesteld en er werd echt gediscussieerd. Iedereen kwam aan bod. Kortom: heel positief."

Wat vindt u van Liander als crisisorganisatie?

"Liander kan heel precies het getroffen gebied in kaart brengen, inclusief kwetsbare objecten. Wat ik interessant vind, zijn de afspraken die we kunnen maken, zodat alle veiligheidsdiensten over dezelfde informatie kunnen beschikken."

Waarom was een convenant nodig?

"Om helder te krijgen, welke crisisorganisaties op elkaar aansluiten én welke personen geschikt zijn voor de beleidsteams: strategisch, beslissingsbevoegd, directieniveau etc. Maar ook bijvoorbeeld, hoe vaak er geoefend moet worden."

Wat zijn de voordelen?

"Alle drie de veiligheidsregio's binnen Gelderland zijn nu op de hoogte van de werkwijze."

Welke afspraken zijn hierbij van belang?

"Afspraken over het beschikbaar stellen van operationele vertegenwoordigers tijdens een calamiteit. Het oefenen met elkaar én de uitwisseling van digitale informatie."

Voor wie heeft dit convenant gevolgen?

"Voor alle betrokken partijen." <

oefening: gestoord gebied in beeld

Richard Smits, Hulpverleningsdienst Gelderland Midden, over de oefening 'gestoord gebied in beeld brengen'.

Wat was het doel van de oefening?

"Uitvinden wat de behoeften zijn die een veiligheidsregio heeft bij een grootschalige stroomuitval en welke informatie Liander in zo'n noodsituatie kan leveren."

Hoe verliep de oefening?

"Goed! We maken sinds twee jaar gebruik van het gis-systeem Eagle, om een plotting te maken van bepaalde situaties. Hierdoor kunnen belangrijke objecten zoals chemische bedrijven of ziekenhuizen, extra aandacht krijgen."

Wat zijn de concrete resultaten van de oefening?

"Liander kan de informatie binnen een half uur zelf inbrengen in het Eagle systeem. Dat levert ons een belangrijke tijdswinst op. Voor Liander is het nu duidelijk dat ze de grootte van het getroffen gebied snel volledig in kaart kan brengen. Inclusief de informatie over wat daar allemaal binnen valt."

Wat heeft Liander hierin betekend?

"Door de snelheid van Liander, kunnen wij ook sneller opereren. In het verleden was bovendien de omvang van het getroffen gebied minder goed in beeld te krijgen."

Waarom is netcentrisch-werken een stap vooruit?

"Door netcentrisch te werken hebben alle betrokkenen beschikking over dezelfde actuele informatie. Gelderland Midden is daarin een pilotregio."

Zijn er nog behoeften of verwachtingen voor de toekomst?

"Het zou goed zijn als alle veiligheidsregio's in Nederland eenzelfde uitwisselingssysteem zouden hebben. Sommigen ontvangen nog steeds een PDF met losse info over de mail."



Wat is de rol van de liaison?

"Uit de test is gebleken dat een liaison alleen al noodzakelijk is voor de uitleg van het vakjargon voor alle betrokkenen. Soms zijn afkortingen en omschrijvingen niet voor iedereen duidelijk. De liaison van Liander bemiddelt ook tussen partijen. Al met al was de oefening een succes én een goede samenwerkingstest!" <