

Onderwerp: Afspraak Energiewinkel Renkum met Vattenfall

Datum : 19 december 2023

Onderstaand treffen jullie de afspraak tussen de Energiewinkel en Vattenfall aan. [REDACTED] informeerde jullie in de laatste vergadering van de Werkgroep Plus dat deze afspraak in een vergevorderd stadium was.

Voor de goede orde, onderstaande afspraak tussen de Energiewinkel en Vattenfall loopt voornamelijk uitsluitend via mij. Dat is een voorwaarde van Vattenfall, ingegeven door de wijze waarop ik [REDACTED] (rechtsvoorganger van Vattenfall) dit soort kwesties tot een oplossing bracht. De uitdaging is nu natuurlijk dat ook andere medewerkers van de Energiewinkel, evenals medewerkers van de andere betrokken partijen (zie ook hierna), zich deze werkwijze eigen maken

De directe aanleiding voor het maken van de afspraak met Vattenfall, was het bezoek aan de Energiewinkel van een mevrouw met een smalle beurs en een hoge bijbetaling op de jaarafrekening van Vattenfall. Haar financiële situatie was door de sociaal werker van Renkum voor Elkaar volledig in beeld gebracht, waarmee duidelijk was dat mevrouw de jaarafrekening onmogelijk kon betalen. De sociaal werker adviseerde mevrouw om naar de Energiewinkel te gaan; wellicht dat de Energiewinkel mogelijkheden zag om met Vattenfall goede afspraken te maken. Opvallend was een mailtje van mevrouw een dag na haar gesprek met mij, waarin zij meldde dat de schaamte waarmee ze de winkel binnenkwam, tijdens het gesprek al snel wegebe.

Duidelijk was dat er drie dingen moesten gebeuren, om het probleem zo mogelijk op te lossen:

1. Allereerst moest de **dreiging van aanmaan- en incassokosten** worden gestopt. Daartoe heb ik contact opgenomen met de betreffende oud-collega van Vattenfall, haar de situatie geschetst en de voorgenomen acties toegelicht. Zie voor deze acties onder 2. en 3. Vattenfall toonde alle begrip en sprak het vertrouwen uit dat met deze acties er mogelijk een goede oplossing voor de kwestie zou worden gevonden. In het verlengde daarvan is het aanmaan- en incassotraject in eerste instantie voor een maand aangehouden.
2. De opgave van de sociaal werker van Renkum voor Elkaar maakte overduidelijk, dat **andere bronnen voor de betaling van de jaarafrekening** zouden moeten worden gevonden. Daarop is allereerst contact gezocht met de gemeente Het bleek dat er een aanvraag voor bijzondere bijstand was ingediend. Enkele dagen later werd bekend dat deze aanvraag was goedgekeurd, waarmee het grootste deel van de jaarafrekening kon worden betaald. Mede door de begeleiding van de sociaal werker heeft de consument die betaling nagenoeg per direct gedaan. Parallel aan de benadering van de gemeente, is het Energienuddfonds van het Interkerkelijk Diaconaal Platform Renkum benaderd met de vraag of, indien aan de orde, van het fonds een bijdrage in deze casus kon worden verwacht. Na een korte schets van de situatie, gaf het fonds aan dat een bijdrage kansrijk zou zijn. Na mijn bericht dat betaling van het grootste deel van de jaarafrekening had plaatsgevonden, is het restant van de betaling door het noodfonds op mijn verzoek rechtstreeks aan Vattenfall voldaan.

3. Om herhaling van de geschetste situatie (onvoldoende middelen om de energierekening te kunnen betalen) zoveel als mogelijk te voorkomen, moesten de **besparingsmogelijkheden in beeld worden gebracht**, en – indien daadwerkelijk aanwezig – ten uitvoer worden gebracht.
- Per direct heeft de coördinator van de Energiebank regio Arnhem voor Renkum een ‘passende’ Energiecoach van de Energiebank een huisbezoek aan mevrouw laten brengen. ‘Passend’ betekende hier een coach met niet alleen voldoende technische kennis, maar nadrukkelijk ook met het vermogen om zich te kunnen verplaatsen in de moeilijke situatie van de consument. Aandacht daarvoor was – zeker in aanvang van de gesprekken – van nog grotere waarde dan de technische kennis. Tijdens dat eerste bezoek werd geconstateerd dat besparingen zeer wel mogelijk waren. In vervolfbezoeken zijn deze mogelijkheden nader in beeld gebracht.
- Mogelijkerwijs kunnen diverse in dit verband uit te voeren acties worden opgepakt door het Buurtklusbedrijf Renkum.

Het is aan alle betrokkenen bekend, dat de consumenten met een smalle beurs en daardoor vaak met betalingsproblemen richting hun energieleverancier, de drempel voor een bezoek aan de Energiewinkel te hoog vinden. Zie ook de eerdere opmerking aangaande schaamte. In deze casus heeft in dat verband de sociaal werker van Renkum voor Elkaar de consument wel over die drempel gebracht en is het probleem, mede door alle andere actoren (Vattenfall, gemeente, Energienoodfonds, Energiebank regio Arnhem) tot ieders tevredenheid opgelost. Zonder uitzondering hebben alle actoren zich uitgesproken om in voorkomende gevallen de hier gevolgde route zoveel als mogelijk te blijven volgen.

De actoren binnen de regio kunnen dit in onderlinge afspraken vastleggen, en dat is ook nadrukkelijk mijn wens. Voor de bovenregionale actor, te weten Vattenfall, volstaat een afspraak met de Energiewinkel.

Die afspraak is inmiddels gemaakt, en luidt als volgt:

Indien zich bij de Energiewinkel Renkum (EWR) direct, of indirect via een hulpverlener of vertegenwoordiger, een consument meldt die

- a. woonachtig is in de gemeente Renkum;
  - b. behoort tot de groep met beperkte financiële middelen (dit volgens de criteria die de gemeente hierbij hanteert w.o. Gelrepas);
  - c. Vattenfall als energieleverancier heeft;
  - d. problemen heeft met betaling van de rekeningen van Vattenfall,
- zal Vattenfall, op verzoek van de EWR en in de persoon van ██████████ het incassotraject in eerste instantie een maand aanhouden en de EWR/ ██████████ daarover per direct informeren.

De EWR zal vervolgens in deze situaties alles in het werk stellen om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over:

1. mogelijke financiële ondersteuning van de consument door derden, zoals gemeente (bijzondere bijstand) en Energienoodfonds, waarmee met voorrang de betalingen aan Vattenfall (geheel of gedeeltelijk) kunnen worden voldaan;
2. mogelijke besparingen op het energieverbruik, waarmee structureel de financiële lasten voor het energieverbruik kunnen dalen, in beeld te brengen door de coaches van de Energiebank regio Arnhem.

De EWR zal Vattenfall per direct informeren na uitvoering van de stappen 1. en 2.

Als reeds vermeld loopt deze afspraak voor wat betreft de contacten met Vattenfall voornamelijk via mij. Het verzoek tot het aanhouden van het aanmaan- en incassotraject 'ligt dus op mijn bordje'. Ook de reactie van Vattenfall op dit verzoek gaat rechtstreeks naar mij. Een proces als het onderhavige richting een energieleverancier is kwetsbaar en kan daarom – bij een onjuiste benadering, dan wel een benadering van de 'verkeerde' medewerkers van de energieleverancier – makkelijk stranden.

Het is in ieder geval in de startfase van deze aanpak dan ook ongewenst dat andere actoren rechtstreeks contacten met Vattenfall opnemen in dit soort cases.

De afspraak zoals die nu is gemaakt is zoals gezegd kwetsbaar, maar zeker ook als 'uniek' te kwalificeren. We zullen hier dus uiterst zorgvuldig mee moeten omgaan.

Om bij onvoorziene afwezigheid van mij en de noodzaak om in een casus snel door te kunnen pakken, zal ik Vattenfall informeren wie dan mijn vervanger is.

Werkende weg zullen we mogelijk komen tot het verder verfijnen van de werkwijze en rol van alle actoren, alsmede het aanvullen met andere actoren. Niet ondenkbaar is bijvoorbeeld dat ook de bewindvoerders een belangrijke rol in dit proces kunnen spelen. Ik denk dat het heel zinvol is om op korte termijn met elkaar (lees: alle actoren) om tafel te gaan om hier een eerste aanvang mee te maken.

#### Afsluitend

De toepassing van dit traject, met de afspraak met Vattenfall centraal, komt ten goede aan de minima en de huiseigenaren die in energiearmoede verkeren. Er is door de EWR veel energie en tijd gestoken om deze afspraak werkend te krijgen. Hopelijk vind je een manier om deze zaak mee te nemen in de verantwoording naar het Ministerie, naast het bijdragen, ook financieel, door de EWR aan het oprichten van het Buurtklusbedrijf.

Wat we ook niet onvermeld willen laten, is dat we met onze inspanningen ook meer afstemming en vooral samenwerking tussen de diverse relevante actoren tot stand hebben weten te brengen.

*Ik ben er wel blij mee.....*

