

# Prestaties van netbeheerders – sturen op het faciliteren van de energietransitie





# Prestaties van netbeheerders – sturen op het faciliteren van de energietransitie

Opdrachtgever: Budget Energie, Eneco, Engie, Essent, FastNed en Nuon

Robert Haffner  
Harry van Til

Rotterdam, 6 september 2017



# Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1 Inleiding	11
1.1 Energietransitie en veranderende rol netbeheerder	11
1.2 Opbouw van dit rapport	12
2 Context	13
2.1 Energietransitie en digitalisering plaatsen netbeheerder in centrum van de markt	13
2.2 Verwachtingen marktpartijen	13
3 Huidige wijze van meten van prestaties	15
3.1 Bestaande KPI's en transparantieplichtingen	15
3.2 Door netbeheerders vrijwillig beschikbaar gestelde gegevens	17
3.3 Conclusie – er is onvoldoende inzicht in prestaties van netbeheerders	17
4 Onderdelen waarop transparantie verbeterd zou kunnen worden	19
4.1 Mogelijke aanvullende transparantieplichtingen en KPI's	19
5 Implementatie transparantieplichtingen en KPI's	25
5.1 Fasering implementatie transparantieplichtingen en KPI's	25
5.2 Stappenplan	26
6 Conclusies	27



# Samenvatting

Beheerders van regionale gas- en elektriciteitsnetten zijn monopolisten. Om misbruik van een economische machtspositie te voorkomen en om netbeheerders aan te zetten tot goede prestaties worden deze van oudsher gereguleerd. Deze regulering is gericht op de *doelmatigheid* en bepaalde aspecten van *kwaliteit* (zoals storingsminuten). Hoewel dit belangrijke thema's zijn weerspiegelen deze niet de belangrijke faciliterende rol die netbeheerders vervullen in de energietransitie. Ons energiesysteem gaat de komende jaren enorm veranderen mede als gevolg van nationale en internationale duurzaamheidsdoelstellingen en technologische ontwikkelingen. Bij elke stap in deze transitie spelen netbeheerders een essentiële rol.

Opvallend is dat juist op de terreinen die van belang zijn voor de energietransitie het inzicht in de prestaties van netbeheerders met bijbehorende prestatie-eisen ontbreekt. Dit terwijl de energietransitie (en daarmee ook eindgebruikers en marktpartijen die daarop inspelen) wel hogere eisen stellen aan de prestaties van netbeheerders. Netbeheerders moeten bijvoorbeeld snel in actie komen bij een verzoek om een nieuwe aansluiting voor een oplaadpunt voor elektrische auto's of bij de verzwaren van een aansluiting van een gebouw vanwege de aanschaf van een warmtepomp. Zij moeten ook betrouwbare informatie leveren om afnemers in staat te stellen om energie te besparen en om te reageren op hoge prijzen. Kortom, op veel terreinen zijn eindgebruikers en marktpartijen afhankelijk van de goede prestaties van netbeheerders voor het ontwikkelen en leveren van nieuwe diensten. Het ontbreken van informatie over de prestaties van netbeheerders maakt het lastig om hierop te sturen en om netbeheerders aan te sporen om topprestaties te leveren. Dit is temeer van belang omdat netbeheerders zelf niet de consequenties ervaren van suboptimale prestaties.

Voor onze opdrachtgevers (Budget Energie, Eneco, Engie, Essent, FastNed en Nuon) vormt de aanleiding voor dit rapport dat zij ervaren dat de samenwerking met netbeheerders niet altijd optimaal verloopt. Zij zijn voor de dienstverlening aan hun klanten afhankelijk van netbeheerders die de markt faciliteren. In de dagelijkse praktijk ervaren zij dat als zij afspraken willen maken met netbeheerders over het niveau van de dienstverlening dit moeizaam gaat of dat het lang duurt voordat gewenste verbeteringen in gang worden gezet. Om die reden hebben zij Ecorys gevraagd om na te gaan wat gedaan kan worden om netbeheerders te stimuleren om goede prestaties te leveren.

Dit rapport brengt in kaart op welke terreinen meer inzicht in de prestaties van netbeheerders gewenst is, waarom dit wenselijk is en hoe op deze gebieden de transparantie verbeterd kan worden. Voor elk terrein stellen we waar mogelijk enkele KPI's (*Key Performance Indicators*) voor waarmee de prestaties meetbaar gemaakt kunnen worden en waarop gestuurd kan worden.

Meer inzicht in de prestaties van netbeheerders is wenselijk op de volgende terreinen:

## *Dienstverlening rondom aansluitingen*

De energiemarkt van de toekomst is dynamisch, daarom is het van belang dat netbeheerders snel reageren op verzoeken tot nieuwe aansluitingen (bijvoorbeeld voor oplaadpunten voor elektrische auto's, het aansluiten van zonne- en windparken, etc.) of wijzigingen in bestaande aansluitingen (denk aan de installatie van warmtepompen).

Het is op dit moment onduidelijk wat de wachttijden zijn en netbeheerders ervaren zelf niet de consequenties van eventuele vertragingen. Daar waar termijnen wel in de regelgeving vastliggen, zijn deze lang en niet meer passend in de huidige tijd. Netbeheerders zouden daarom per aansluitcategorie inzichtelijk moeten maken wat de gemiddelde wachttijden zijn voor het aanvragen van een nieuwe of het wijzigen van een bestaande aansluiting. De gegevens van netbeheerders kunnen vervolgens samengebracht worden in een portal waardoor er *real-time* inzicht is in de wachttijden en prestaties van netbeheerders vergeleken kunnen worden.

#### KPI

- Gemiddelde tijd tussen aanvraag en realisatie

#### *Kwaliteit en beschikbaarheid data*

Netbeheerders zijn verplicht om een slimme meter aan te bieden aan kleinverbruikers. Marktpartijen kunnen met behulp van de slimme meter nieuwe diensten aanbieden maar kunnen dit alleen rendabel doen als voldoende slimme meters zijn geplaatst. Op dit moment is er echter onvoldoende inzicht in de vorderingen met de uitrol die eind 2020 afgerond dient te zijn. Dit maakt het lastig om tijdig bij te sturen indien onverhoopt vertraging optreedt.

Daarnaast is inzicht gewenst in de kwaliteit en frequentie van de uitlezingen van slimme meters door netbeheerders. Afspraken over een hoge kwaliteit en een hoge frequentie zijn nodig om afnemers inzicht te geven in hun energieverbruik, wat energiebesparing kan stimuleren, in lijn met het onlangs afgesloten energiebesparingsconvenant voor de gebouwde omgeving.

De energietransitie vraagt om meer flexibiliteit in productie en verbruik, dat kan alleen als de data-infrastructuur op orde is en de datakwaliteit hoog. Daarom zouden ook de prestaties van netbeheerders inzichtelijk moeten zijn. Netbeheerders zouden bijvoorbeeld transparant en publiek toegankelijk kunnen maken welk percentage van de data-verzoeken in één keer goed gaat.

#### KPI's

- Kwaliteit van de meetgegevens van kleinverbruikers (% uitlezingen slimme meter zonder problemen)
- Uitrol slimme meter ten opzichte van target

#### *Klanttevredenheid*

Netbeheerders zijn dienstverlenende bedrijven waar afnemers en marktpartijen van afhankelijk zijn. De klanttevredenheid behoort dan ook een centrale plaats in te nemen in de bedrijfsprocessen van netbeheerders, en netbeheerders moeten daar ook op aangesproken kunnen worden. Alle netbeheerders rapporteren op dit moment over de klanttevredenheid in hun jaarverslag maar hanteren daarvoor verschillende methoden. Hierdoor kunnen de prestaties van netbeheerders onderling niet goed vergeleken worden. Bovendien is niet inzichtelijk hoe de netbeheerders scoren op de verschillende onderdelen van de dienstverlening. Daarbij gaat het niet alleen om dienstverlening aan betalende aangeslotenen, maar juist ook om die aan andere stakeholders zoals leveranciers en onafhankelijke dienstenaanbieders.

#### KPI's

- Customer effort score (CES) of een variant daarop gesegmenteerd naar soorten dienstverlening en klantgroepen.



### *Inrichting en gebruik van het netwerk*

Netbeheerders wijzen erop dat door de energietransitie het gebruik van het netwerk verandert. Lokaal kan er een tekort aan distributiec capaciteit ontstaan. Om dit op te lossen kunnen netbeheerders investeren in uitbreiding van het netwerk of kunnen netbeheerders een aanbesteding organiseren om een externe flexibilitetsbron te contracteren. De maatschappelijk meest efficiënte oplossing zal van geval tot geval verschillend zijn.

Om marktpartijen inzicht te geven in de behoefte aan flexibiliteit is het wenselijk dat netbeheerders inzicht geven in de verwachte congestie. Dit kan zorgen voor een prikkel voor marktpartijen om bij te dragen aan het oplossen van congestie, op korte termijn door aanpassing van gedrag (bijvoorbeeld door op een andere locatie te investeren in productiec capaciteit) en op iets langere termijn door flexibilitetsbronnen zoals opslag te ontwikkelen. Dit is van belang omdat congestie immers maatschappelijke kosten met zich meebrengt doordat marktpartijen worden beperkt in hun invoeding of afname.

Om de uitfasering van het gebruik van aardgas in de gebouwde omgeving te faciliteren is het van belang om inzicht te hebben in de resterende levensduur van de gasnetten. Zo kan op wijk, gemeentelijk en regionaal niveau afgewogen worden welke alternatieven voor aardgas wenselijk zijn.

#### **KPI's**

- Via het systeem van tariefregulering hebben netbeheerders een financiële prikkel om kostenefficiënt een afweging te maken tussen flexibiliteit en netverzwaringen, het kostenniveau per eenheid output ten opzichte van andere netbeheerders is al een KPI.
- Aan de eisen ten aanzien van transparantie (verwachte congestie, levensduur gasnetten) kan op termijn mogelijk ook een KPI worden gekoppeld die bijvoorbeeld betrekking heeft op de tijdigheid en kwaliteit van de informatie.

#### **Hoe nu verder?**

Idealiter gaan netbeheerders pro-actief aan de slag met het bieden van meer inzicht in de prestaties. Wij adviseren om daarnaast ook verplichtingen vast te leggen over het type informatie dat gerapporteerd moet worden evenals normen vast te leggen van de verwachte prestaties. Dit vraagt om een aanpassing van Ministeriële regelingen en mogelijk ook aanpassingen van de Elektriciteit- en Gaswet. De concrete normen voor KPI's kunnen dan – net zoals dat nu ook al gebeurt voor bijvoorbeeld spanningskwaliteit – worden vastgelegd in technische codes. Het initiatief voor wijziging daarvan ligt bij de netbeheerders en ACM.

Wij verwachten dat van het gestructureerd verzamelen van deze informatie en deze op transparante wijze publiceren op zich al een prikkel tot beter presteren zal uitgaan. Dit stelt netbeheerders bovendien in staat om zich continue te spiegelen aan de best presterende netbeheerders en maakt het voor klanten en andere marktpartijen mogelijk om ze aan te spreken (accountability) als de dienstverlening tekort schiet.

Een belangrijke vraag is of netbeheerders daarnaast ook financieel geprikkeld zouden moeten worden om goede prestaties op het gebied van marktfacilitering te leveren. Op sommige terreinen ligt dit voor de hand, te denken valt aan de klanttevredenheid en het tijdig reageren op verzoeken rondom nieuwe of wijzigende aansluitingen. Op andere terreinen ligt een financiële prikkel minder voor de hand, bijvoorbeeld rondom het congestiemanagement waarbij het er vooral om gaat dat inzicht wordt geboden in de afwegingen die netbeheerders maken.

We realiseren ons dat dit rapport een momentopname bevat en dat de verwachtingen waar netbeheerders aan moeten voldoen, continu aan veranderingen onderhevig zijn. Daarom is het belangrijk om institutioneel te borgen dat netbeheerders blijven voldoen aan behoeften van marktpartijen en eindgebruikers. Bijvoorbeeld door het organiseren van periodieke openbare marktconsultaties met betrokkenheid van toezichthouder ACM. Alleen als netbeheerders continu bezig zijn met het verbeteren van hun prestaties en het centraal stellen van de klant kunnen zij de energietransitie optimaal faciliteren.

# 1 Inleiding

## 1.1 Energietransitie en veranderende rol netbeheerder

### *Netbeheerders hebben een belangrijke rol in het faciliteren van de energietransitie*

Ons energiesysteem gaat de komende jaren veranderen, mede als gevolg van nationale en internationale duurzaamheidsdoelstellingen en technologische ontwikkelingen. Bij elke stap in deze transitie spelen netbeheerders een essentiële rol. Netbeheerders zorgen namelijk voor een “platform” waarop producenten/leveranciers elektriciteit of gas kunnen invoeden en waarvan gebruikers kunnen afnemen. Netbeheerders dragen niet alleen zorg voor de fysieke infrastructuur maar leiden ook het dataverkeer in goede banen. Netbeheerders lezen bijvoorbeeld de standen van (slimme) meters uit en stellen de data beschikbaar aan consumenten, leveranciers of andere marktpartijen.

Opvallend is dat juist op de terreinen die van belang zijn voor de energietransitie het inzicht in de prestaties van netbeheerders ontbreekt. Dit terwijl de energietransitie (en daarmee ook eindgebruikers en marktpartijen die daarop inspelen) wel hogere eisen stellen aan de prestaties van netbeheerders. Netbeheerders moeten bijvoorbeeld snel in actie komen bij een verzoek om een nieuwe aansluiting voor een oplaadpunt voor elektrische auto's of bij de verzwaring van een aansluiting van een gebouw vanwege de aanschaf van een warmtepomp. Netbeheerders moeten bijvoorbeeld ook betrouwbare informatie leveren om afnemers in staat te stellen om energie te besparen en om te reageren op hoge prijzen. Kortom, op veel terreinen zijn eindgebruikers en marktpartijen afhankelijk van de goede prestaties van netbeheerders voor het ontwikkelen en leveren van nieuwe diensten. Het ontbreken van informatie over de prestaties van netbeheerders maakt het lastig om hierop te sturen en om netbeheerders aan te sporen om topprestaties te leveren. Dit is temeer van belang omdat netbeheerders zelf niet de consequenties ervaren van suboptimale prestaties. Hierdoor ervaren netbeheerders geen sterke prikkels om goed te presteren. Dit thema is tot nu toe onderbelicht, zoals blijkt uit het feit dat de prestaties waar in de regulering van netbeheerders rekening mee worden gehouden al jaren niet zijn veranderd. Dit terwijl de energietransitie wel om een andere rol van de netbeheerder vraagt.

Voor onze opdrachtgevers (Budget Energie, Eneco, Engie, Essent, FastNed en Nuon) vormt de aanleiding voor dit rapport dat zij ervaren dat de samenwerking met netbeheerders moeizaam gaat. Zij zijn voor de dienstverlening aan hun klanten afhankelijk van netbeheerders die de markt faciliteren. In de dagelijkse praktijk ervaren zij dat als zij afspraken willen maken met netbeheerders om klanten beter te kunnen bedienen dit moeizaam gaat of maatregelen helemaal niet van de grond komen. Om die reden hebben zij Ecorys gevraagd om na te gaan wat gedaan kan worden om netbeheerders te stimuleren om goede prestaties te leveren.

### *In de regulering van netbeheerders is nog weinig aandacht voor de veranderende rol van de netbeheerder*

Netbeheerders zijn monopolisten, aangeslotenen kunnen niet voor een andere netbeheerder kiezen. Om deze reden is er sectorspecifieke regulering, zo stelt de Autoriteit Consument en Markt (ACM) maximumtarieven vast. Deze regulering is tot stand gekomen in een tijd waarin de nadruk lag op kostenefficiëntie. Netbeheer was een relatief 'saaie' activiteit waarbij vooral van belang was dat de leveringszekerheid was geborgd en de kosten niet te hoog waren. Het belang van leveringszekerheid en kostenefficiëntie is niet afgenomen, de energietransitie kan namelijk sneller gerealiseerd worden als dat gebeurt tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten. Vanuit een

maatschappelijk perspectief is het dus wenselijk dat netbeheerders zo efficiënt mogelijk werken met zo weinig mogelijk storingen, maar daarnaast de markt optimaal faciliteren.

Niet alleen in Nederland maar ook in andere landen groeit het besef dat de veranderende rol van netbeheerders vraagt om een aangepaste invulling van regulering. Een rapport van het MIT Energy Initiative over de rol van *utilities* in een veranderde energiemarkt concludeert bijvoorbeeld:

'Other strategies are required to incentivize utilities to move toward critical objectives or outcomes that are unrelated to short-term economic efficiency but are nonetheless important. These include objectives related to commercial quality of service, continuity of electrical supply, voltage quality (which together comprise quality of service), and energy loss reduction. These outcomes are frequently not incentivized by core remuneration frameworks, since achieving improved performance may impose increased investment and operating costs on distribution companies, and most core remuneration frameworks only reward cost reductions.'<sup>1</sup>

Ook het samenwerkingsverband van Europese toezichthouders concludeert dat de energietransitie en de digitalisering nieuwe eisen aan netbeheerders stellen:

'In this perspective regulatory intervention may put a **stronger emphasis on data and transparency issues**. The increasing smartening of distribution systems and the rollout and implementation of smart meters go hand in hand with increasing amounts of data. Smart meters generate data on consumer consumption behaviour in high granularity. This brings transparency and data protection issues into play.'<sup>2</sup>

In dit rapport gaan wij na wat in aanvulling op het bestaande systeem van tariefregulering, nodig is om netbeheerders te prikkelen om optimaal de energietransitie te faciliteren. De nadruk van dit rapport ligt op de onderdelen van de dienstverlening van netbeheerders die van belang zijn voor klanten en leveranciers. Andere aspecten van netbeheer, zoals de veiligheid en de voortgang met de uitfasering van aardgas in de gebouwde omgeving, bespreken wij minder expliciet.

## 1.2 Opbouw van dit rapport

In hoofdstuk 2 schetsen wij de context waarbinnen netbeheerders opereren en hoe die als gevolg van de energietransitie verandert. Vervolgens bevat hoofdstuk 3 een overzicht van de informatie over prestaties van netbeheerders die op dit moment beschikbaar is en KPI's die van toepassing zijn. Deze sluiten niet goed aan bij de eisen die tegenwoordig aan netbeheerders gesteld worden. Hoofdstuk 4 bevat een voorstel om transparantie te verbeteren en KPI's op basis waarvan netbeheerders op prestaties aangesproken en afgerekend kunnen worden.

Wij eindigen met een advies over de verdere stappen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat netbeheerders een optimale bijdrage leveren aan de energietransitie.

---

<sup>1</sup> MIT Energy Initiative (2016), 'Utility of the future, an MIT Energy Initiative response to an industry in transition'

<sup>2</sup> Council of European Energy Regulators (CEER) (2017), "Incentives Schemes for regulating DSOs, including for Innovation, consultation paper (Ref: C16-DS-28-03)"

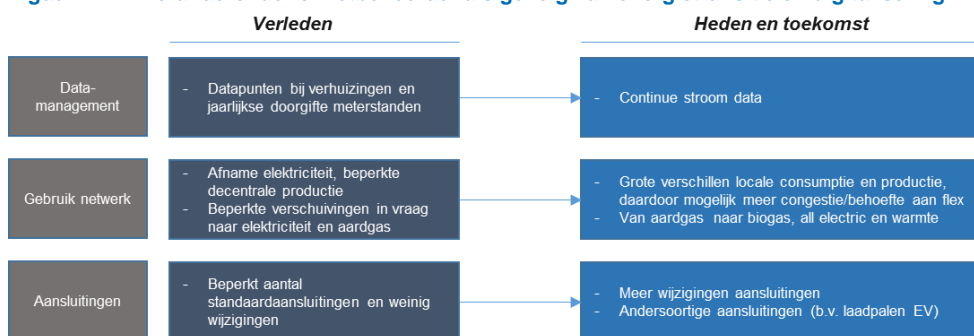
## 2 Context

### 2.1 Energietransitie en digitalisering plaatsen netbeheerder in centrum van de markt

Als gevolg van de energietransitie veranderen de eisen die de maatschappij aan netbeheerders stelt. Waar in het verleden nauwelijks sprake was van productie op de regionale netten zijn er inmiddels tienduizenden consumenten en zakelijke klanten die niet alleen elektriciteit consumeren, maar ook zelf stroom opwekken met zonnepanelen. De verwachting is dat dit op termijn aanzienlijk toeneemt. Nieuwe aansluitingen zijn niet alleen nodig voor bedrijfspanden en nieuwe woningen maar ook voor toepassingen zoals het laden van elektrische auto's en de toepassing van warmtepompen. De nieuwe ontwikkelingen zorgen voor een andere manier van belasting van het net. Netbeheerders verwachten dat in de toekomst vaker situaties ontstaan waarbij de lokale capaciteit van het netwerk onvoldoende is door een te hoge productie of vraag, hierdoor ontstaat congestie.

Daarnaast heeft de netbeheerder steeds meer de rol gekregen van “spin in het web” op het gebied van informatiestromen en data-uitwisseling tussen producenten, meetbedrijven, leveranciers en consumenten. Frequentie informatie over het verbruik is voor afnemers van belang om inzicht te hebben in het energieverbruik in het kader van energiebesparing. Onlangs hebben de Minister van Economische zaken, netbeheerders en overige marktpartijen in een convenant afspraken gemaakt over energiebesparingen in de gebouwde omgeving. Inzicht in het energieverbruik is nodig om die doelen te halen.<sup>3</sup> Er zijn nu al diensten die gebruikmaken van de slimme meter en er komen ook steeds meer diensten die inspelen op de behoefte aan flexibiliteit (opslag; geautomatiseerd uit en aanzetten van apparaten) en aan het managen van de energievraag. De verwachting is dat naarmate de vraag-aanbodverhoudingen op de markt via flexibele prijzen meer doorwerken op de retailmarkt, deze business modellen een vlucht zullen nemen. Netbeheerders spelen hierin een cruciale rol omdat zij (slimme) meters installeren en zorgen dat afnemers, leveranciers en producenten inzicht hebben in verbruik en productie.

**Figuur 2.1** Veranderende rol netbeheerder als gevolg van energietransitie en digitalisering



### 2.2 Verwachtingen marktpartijen

Zowel consumenten, leveranciers als producenten zijn in de energiemarkt van de toekomst veel afhankelijker van de marktfaciliterende activiteiten van netbeheerders dan op dit moment al het geval is. Marktpartijen hebben daarom behoefte aan:

<sup>3</sup> Convenant 10 PJ energiebesparing gebouwde omgeving ([LINK](#))

- **Transparante netbeheerders**

Denk hierbij bijvoorbeeld aan de ligging en staat van de gasnetten. Deze informatie is relevant bij graafwerkzaamheden, maar ook om te bepalen of en wanneer het optimaal is om het gasnet te vervangen door een alternatief (warmte, *all electric*). Een ander voorbeeld is de congestie in het net. Voor marktpartijen is het van belang om te weten of er sprake is van congestie en als dat het geval is over de wijze waarop netbeheerders omgaan met de congestie.

- **Anticiperende netbeheerders**

Als gevolg van de energietransitie verandert de wijze waarop elektriciteit en gas verbruikt en geproduceerd worden. Dit betekent dat netbeheerders voorbereid moeten zijn op veranderingen, zowel op de grote verschuivingen in de markt als concrete wijzigingen op lokaal niveau. Op lokaal niveau kan er bijvoorbeeld een plotseling vraag naar aansluitingen met zwaardere capaciteit ontstaan of wijken met een grote toename van het aantal zonnepanelen of laadpalen voor elektrische auto's. Netbeheerders moeten hierop voorbereid zijn en al in de planfase (bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van een omgevingsvisie) anticiperen op mogelijke veranderingen in de behoefte aan aansluitingen en netcapaciteit. Dit betekent bijvoorbeeld dat netbeheerders al in een vroegtijdig stadium rekening houden met de mogelijke aansluiting van een wind- of zonnepark.

- **Klantgerichte, snel reagerende netbeheerders**

Veranderingen in de energietransitie gaan zo snel als het langzaamste onderdeel van de keten. Dit vraagt om een organisatie die snel, flexibel en efficiënt is zodat de behoefte van de klant/netgebruiker daadwerkelijk binnen korte tijd ingevuld kan worden. Consumenten en marktpartijen hebben behoefte aan duidelijkheid en snelheid. Als zij bijvoorbeeld vragen om een aansluiting van een oplaadpunt voor elektrisch vervoer dan verwachten zij dat dit in een redelijke termijn gebeurt en dat zij inzicht krijgen in de status van hun aanvraag (*track and trace*). Dit geldt ook voor commerciële partijen, bij de aansluiting van bijvoorbeeld een windmolenpark heeft elke vertraging direct gevolgen voor de rentabiliteit van het project.

- **Netbeheerders die open staan voor samenwerking**

De energie-transitie kent veel uitdagingen op technisch en procesmatig vlak. Partijen zijn hierbij afhankelijk van elkaar maar kunnen ook van elkaar leren. Marktpartijen verwachten van netbeheerders een open houding met oog voor de door de markt aangedragen oplossingen voor problemen.

- **Netbeheerders die een hoge kwaliteit leveren**

Het aantal storingsminuten van de Nederlandse netbeheerders is beperkt. In Europees perspectief scoren onze netbeheerders goed op dat onderdeel. In de energietransitie gaan de eisen omhoog en kent bijvoorbeeld ook de data-kwaliteit en overige informatievoorziening een groeiend belang. Zonder goede en actuele data is het bijvoorbeeld niet mogelijk om ook voor kleinverbruikers flexibele tarieven toe te passen. Consumenten verwachten dat applicaties waarop hun energieverbruik inzichtelijk is, goed werken en dat facturen juiste informatie bevatten.

### 3 Huidige wijze van meten van prestaties

#### 3.1 Bestaande KPI's en transparantieplichtingen

*In de tariefregulering ligt de nadruk op efficiëntie en uitvalsduur*

Figuur 3.1 geeft een overzicht van de belangrijkste transparantievereisten en KPI's (*Key performance indicators*, meetbare prestaties van netbeheerders) op dit moment. Daarbij hebben we onderscheid gemaakt tussen drie taakgebieden van netbeheerders:

1. Het faciliteren van leveringszekerheid door een netwerk aan te bieden en te onderhouden
2. Het realiseren van nieuwe aansluitingen en wijzigen van bestaande aansluitingen
3. Het leveren van informatie (data) over het gebruik en productie

Hieruit blijkt dat in de regulering vooral KPI's worden gebruikt op het gebied van leveringszekerheid en efficiency en dat er niet gestuurd wordt op de bijdrage aan de energietransitie.

**Figuur 3.1** Transparantievereisten en KPI's netbeheerders op dit moment

	Faciliteren Leveringszekerheid	Aansluitingen en veranderingen in aansluitingen	Leveren van informatie (data) over energieverbruik en productie
Financieel (KPI)	Q-factor (storingsminuten)	-	-
	Efficiency (kosten per eenheid "Samengestelde Output" (SO))		
Niet-financieel	Netwerkcodes, Storingsregistratie, KCD's (of investeringsplannen), Factsheets kwaliteit	Eisen codes, factsheets kwaliteit	Projecten verbetering data- kwaliteit binnen NEDU- verband
	Door afzonderlijke netbeheerders beschikbaar gestelde informatie (b.v. vervangingskaarten Stedin)		

Op dit moment zijn er twee KPI's op basis waarvan netbeheerders financieel aangestuurd worden:

*Q-factor methodebesluit tariefregulering ACM (storingsminuten)*

In het systeem van tariefregulering belooft ACM netbeheerders die relatief weinig storingsminuten hebben. Het gaat hier om het totale aantal minuten in een jaar dat een gemiddelde afnemer geen stroom heeft door een onderbreking. De beloning is gebaseerd op de waardering van stroomstorings door afnemers. Bij onderbrekingen langer dan vier uur zijn netbeheerders bovendien verplicht om een compensatiebedrag uit te keren aan de getroffen afnemers. Netbeheerders zijn verplicht om de benodigde informatie over onderbrekingen vast te leggen in een storingsregistratie.

### *Efficiency*

De ACM stelt tarieven van netbeheerders vast die gebaseerd zijn op de gemiddelde kosten van alle netbeheerders. Op de website van ACM is te vinden hoe de tarieven berekend zijn, waardoor er inzicht is in de kosten en opbrengsten van netbeheerders.

Naast de twee genoemde KPI's waarop netbeheerders financieel afgerekend worden is er informatie die netbeheerders verplicht moeten delen, zijn er eisen waar zij op basis van wet- en regelgeving aan moeten voldoen en stellen zij zelf op vrijwillige basis ook informatie beschikbaar over hun prestaties.

### *Kwaliteits- capaciteitsdocumenten (KCD's)*

In KCD's laten netbeheerders zien op welke wijze zij de kwaliteit en capaciteit borgen en verbeteren, kwaliteit heeft daarbij betrekking op de leveringszekerheid. KCD's bevatten zowel een terugblik als een vooruitblik op de noodzakelijke werkzaamheden in de toekomst.

### *Technische codes en informatiecode*

ACM stelt codes vast waarin de regels staan die van toepassing zijn in de energiemarkt. In deze codes staan rechten en plichten van netbeheerders en gebruikers.

### *Factsheets kwaliteit ACM*

Deze factsheets tonen, aan de hand van verschillende indicatoren, hoe de kwaliteit van de netten er voor staat. Op basis van de factsheets zijn onderlinge vergelijkingen van de regionale netbeheerders mogelijk. ACM verstaat onder de kwaliteit van de netbeheerder de prestaties die hij behaalt op het gebied van transportzekerheid, veiligheid, dienstverlening en productkwaliteit. ACM heeft in de factsheets geen aandacht voor de wijze waarop netbeheerders marktpartijen als leveranciers en onafhankelijke dienstenaanbieders (ODA's) faciliteren. Voor de meeste indicatoren vermeldt ACM afzonderlijke cijfers per netbeheerder. Deze cijfers zijn niet altijd vergelijkbaar, zo blijken netbeheerders geen uniforme definitie van "klacht" te hanteren. ACM rapporteert jaarlijkse cijfers. In de versie van juli 2017, vormt 2016 het meest recente jaar waarover gegevens beschikbaar zijn.

#### **Box: indicatoren in ACM Factsheet Kwaliteit**

Onder kwaliteit verstaat ACM vier aspecten: betrouwbaarheid, veiligheid, productkwaliteit en kwaliteit van dienstverlening. Over deze vier aspecten verzamelt ACM gegevens van de netbeheerders. Deze gegevens leiden tot prestatie-indicatoren, die gezamenlijk op de Factsheets Kwaliteit de gerealiseerde kwaliteit van de netbeheerders weergeven. ACM bekijkt:

- Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had
- Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van elektriciteit
- Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer
- Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten
- Gemiddelde duur van een geplande onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer
- Gemiddelde doorlooptijd van afhandeling van klachten van kleinverbruikers
- Percentage geplande onderbrekingen die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd
- Netverliezen als aandeel van de totale getransporteerde elektriciteit
- Aantal overschrijdingen van de norm voor spanningskwaliteit (alle netbeheerders)
- Gemiddeld aantal spanningsdips op alle meetlocaties in hoogspanningsnetten (alle netbeheerders)



## 3.2 Door netbeheerders vrijwillig beschikbaar gestelde gegevens

### *Beschikbare publieke informatie klanttevredenheid netbeheerders*

Netbeheerders publiceren in jaarverslagen op vrijwillige basis cijfers over klanttevredenheid. Opvallend is dat zij alleen ingaan op de tevredenheid van klanten en niet van andere marktpartijen die afhankelijk zijn van de kwaliteit van de dienstverlening van netbeheerders zoals leveranciers. Sinds kort gebruiken Enexis en Liander een vergelijkbare methodiek voor het vaststellen van de klanttevredenheid ("Customer effort scores"), Stedin hanteert een afwijkende methodiek (zie tabel 3.1). Hierdoor is het niet mogelijk om een vergelijking te maken tussen netbeheerders.

**Tabel 3.1 Indicator klanttevredenheid in de jaarverslagen van de drie grootste netbeheerders**

	Enexis	Liander	Stedin
Gebruikte indicator klanttevredenheid	Customer effort scores (CES)	Klanttevredenheid gemeten door de NES score is hoger dan 52% (consument) en 38% (zakelijke markt)	Onduidelijk welke indicator is gehanteerd, jaarverslag spreekt over 'klanttevredenheid'

Bron: jaarverslagen netbeheerders

Noot: Liander geeft in haar jaarverslag aan vanaf 2017 de Net Effort Score (NES)-methode te zullen gebruiken, dit is een afgeleide van CES.

### *Overige informatie gepubliceerd door netbeheerders*

Naast klanttevredenheid publiceren netbeheerders op vrijwillige informatie aanvullende gegevens die nuttig zijn voor marktpartijen. Stedin publiceert bijvoorbeeld 'gasvervangingsdata' waaruit opgemaakt kan worden wanneer het gasnet in een wijk aan vervanging toe is ([LINK](#)). Alliander heeft sinds kort een website waarop een aantal actuele prestaties te zien zijn ([LINK](#)), zoals de CO<sub>2</sub>-uitstoot, het aantal geplaatste slimme meters en (herhaal)-storingen. Alle grote netbeheerders publiceren 'open data' over het energieverbruik.

## 3.3 Conclusie – er is onvoldoende inzicht in prestaties van netbeheerders

### *Er is onvoldoende inzicht hoe de prestaties van netbeheerders zich verhouden tot de maatschappelijke eisen*

In hoofdstuk 1 hebben wij de eisen die aan netbeheerders gesteld worden op een rij gezet. In dit hoofdstuk zijn we vervolgens nagegaan welke informatie over de prestaties van netbeheerders beschikbaar is. Hieruit blijkt dat er veel onbekend is. Wat is bijvoorbeeld de meest klantgerichte netbeheerder? Welke netbeheerder realiseert het snelst nieuwe aansluitingen? Bij welke netbeheerder loopt de uitrol van slimme meters achter op planning? Dit zijn voorbeelden van vragen die op dit moment niet beantwoord kunnen worden.



## 4 Onderdelen waarop transparantie verbeterd zou kunnen worden

### 4.1 Mogelijke aanvullende transparantieplichtingen en KPI's

De in hoofdstuk 3 besproken elementen waar KPI's voor zijn vastgesteld, zoals kwaliteit en efficiëntie van het netbeheer, zijn belangrijk voor afnemers. Het zijn echter niet de enige gebieden waarop transparantie zinvol is met het oog op de energietransitie. Op deze gebieden gaan wij onderstaand in.

#### **A. Realiseren nieuwe aansluitingen en veranderingen in aansluitingen**

##### *Transparantie*

Afnemers komen vooral in aanraking met de netbeheerder bij het aanvragen van een nieuwe aansluiting of bij het aanpassen van bestaande aansluitingen. Voor klanten van netbeheerders is het van belang om inzicht te hebben in het moment waarop zij ervan uit kunnen gaan dat de aansluiting gereed is. Dit geldt bijvoorbeeld bij het realiseren van een windaansluiting (op land), de aanvraag voor een aansluiting voor een oplaadpunt voor elektrische auto's of een aanvraag voor aanpassing van de capaciteit van de aansluiting vanwege het gebruik van een warmtepomp.

Er is geen publieke informatie beschikbaar waaruit blijkt of netbeheerders op dit moment wel of niet voldoen aan de normen. Op basis van de netcodes zijn er eisen aan de tijd waarbinnen netbeheerders moeten reageren en een nieuwe aansluiting gerealiseerd moeten hebben maar de aansluittijden van netbeheerders worden niet systematisch in kaart gebracht en gerapporteerd.

Er is bijvoorbeeld een recente casus waarbij een regionale netbeheerder heeft aangegeven dat er vertraging is ontstaan bij het aansluiten van een windturbinepark vanwege personeelstekorten bij de netbeheerder. Voor de netbeheerder zelf heeft deze vertraging geen gevolgen maar deze heeft een grote impact op de exploitant van het windturbinepark. Dit leidt ook tot vertraging in het behalen van de doelen uit het Energieakkoord voor wind op land. Op dit moment zijn er geen data waaruit blijkt hoe netbeheerders het doen op dit vlak. Bij TenneT ligt dit anders want als het gaat om wind op zee dan moet TenneT forse bedragen uitkeren bij vertragingen in de realisatie van het net op zee.

Bij oplaadpunten voor elektrische auto's is transparantie ook van belang omdat in de praktijk oplaadpunten niet altijd op tijd worden aangesloten en de huidige wettelijk termijn van 18 weken wel heel lang is. Deze termijn sluit niet aan bij de verwachtingen van klanten, zo geven markspelers aan. Een termijn van bijvoorbeeld 10 weken lijkt ons niet een onmogelijke eis.

##### *KPI*

De meest voor de hand liggende KPI is de aansluittijd, gesegmenteerd naar type aansluiting en type verbruiker. De klanttevredenheid zou ook in aanvulling of als alternatief gebruikt kunnen worden, zeker als gekozen wordt voor de CES-methode waarbij klanten expliciet wordt gevraagd naar hun ervaringen bij het realiseren of aanpassen van de aansluiting. Voor het aansluiten van wind- of zonneparken waarmee grote investeringen zijn gemoeid dient ook financiële compensatie een mogelijkheid te zijn.

Tabel 4.1 bevat ter inspiratie een overzicht van de financiële prikkels in het reguleringssysteem in het Verenigd Koninkrijk. Dergelijke prikkels zouden ook toegepast kunnen worden in Nederland.

**Tabel 4.1 Financiële prikkels ten aanzien van aansluitingen in het VK**

Incentive	Penalty/reward
Time to Connect Incentive: bonus voor het verminderen van tijd om kleinere en minder complexe aansluitingen te realiseren	Bonus tot maximaal 0,4% van de baseline
Incentive on Connections Engagement (ICE): malus waar netbeheerders er niet in slagen om de wensen van klanten te begrijpen die vragen om een grote en complexe aansluiting	Malus tot maximaal 0,9% van de baseline
Connections Guaranteed Standards of Performance (GSoP): directe betaling aan afnemers als een netbeheerder er niet in slaagt om een minimaal serviceniveau te halen bij het realiseren of wijzigen van aansluitingen	Betaling aan afnemers, reputatiemechanisme
Customer satisfaction survey: realiseren van aansluitingen is onderdeel van een bredere KPI ten aanzien van klanttevredenheid	Bonus of malus tot maximaal 0,5% van de baseline.

Bron: Ofgem (2017), "RIIO-ED1 Annual Report 2015-16"

## **B. Leveren van informatie (data) over energieverbruik en de slimme meter**

### *Transparantie*

Netbeheerders zitten middenin een grote operatie om slimme meters in huishoudens te installeren. Het plaatsen van deze meters is een substantiële investering voor de afzonderlijke netbeheerders en de Nederlandse maatschappij als geheel. Om de vruchten van die investering te kunnen plukken wordt daarnaast door marktpartijen geïnvesteerd in producten en diensten om de meters uit te lezen ("slimme" displays, thermostaten, apps, etc) en energieverbruik inzichtelijk te maken. Dergelijke investeringen worden pas interessant als er voldoende slimme meters zijn en deze tijdig juiste informatie opleveren. De investeringen in slimme meters staan aan de basis van tal van andere diensten die op dit moment worden ontwikkeld en in de toekomst worden uitgerold. De slimme meter is bijvoorbeeld cruciaal voor het inpassen van (lokale) duurzame energie en het aanpassen van consumptie (door bijvoorbeeld de wasmachine automatisch aan te laten gaan) op veranderingen in het niveau van de duurzame stroomopwekking.

Informatie over de datakwaliteit en prestaties van elke netbeheerder wordt niet op gestructureerde wijze verzameld en gepubliceerd. Hierdoor is het niet goed mogelijk om de prestaties van netbeheerders te monitoren en te vergelijken. Op het gebied van energieverbruik, energieproductie en de slimme meter zijn er de volgende aandachtsgebieden als het gaat om transparantie:

- **Uitrol slimme meter:** Het is van belang om inzicht in het proces te verbeteren (Hoe snel wordt gereageerd op een verzoek tot een prioriteitsplaatsing door een consument? Hoe lang duurt het voordat data worden onttrokken aan een geplaatste meter?). In het 'Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen ten behoeve van de grootschalige uitrol van de slimme meter' staat dat netbeheerders uiterlijk in 2020 alle huishoudens in Nederland een slimme meter moeten hebben "aangeboden" met daarbij een planning'. Het is echter niet duidelijk hoe netbeheerders op dit moment presteren en wat het percentage daadwerkelijk geplaatste meters is ten opzichte van het aantal aangeboden meters. Het is daardoor onzeker of de doelstellingen voor 2020 behaald gaan worden.
- **Meterstanden uitlezen:** De slimme meter kan op afstand worden uitgelezen maar dit gaat niet altijd in één keer goed. Gestreefd dient te worden naar een slagingspercentage van 100%. Het gaat hierbij om metingen op basis van de zogenaamde "P4-poort", de poort die gebruikt kan worden om op afstand de meterstanden uit te lezen.
- **Oplossingsnelheid:** Bij een storing zou het ook voor netbeheerders van belang moeten zijn om tijdig te reageren om klanten optimaal te faciliteren. Als er een storing is met een slimme meter waardoor een meterstand niet uitgelezen kan worden dan dient dat probleem tijdig opgelost te worden.

### *KPI*

Voor toekomstige marktprocessen is een hoge datakwaliteit van belang. Zonder goed werkende dataprocessen zal het bijvoorbeeld niet mogelijk zijn om het ook voor kleinverbruikers mogelijk te maken om op kwartierbasis af te rekenen. Een mogelijke overkoepelende KPI is het percentage correct uitgevoerde meterstanduitlezingen.

Naast deze overkoepelende KPI over de datakwaliteit zouden op een lager niveau KPI's benoemd kunnen worden. Denk hierbij aan:

- Doelstelling op het aantal daadwerkelijk geplaatste meters ten opzichte van het aantal aangeboden meters.
- Het aantal meters dat daadwerkelijk in gebruik is genomen en op afstand kan worden uitgelezen.
- Tijd waarbinnen aanvragen van consumenten zijn afgehandeld.
- Tijd waarbinnen problemen ten aanzien van meterstanden opgelost zijn

## **C. Inrichting en gebruik van het netwerk**

### *Transparantie*

Als de vraag naar capaciteit op het netwerk toeneemt dan kan het nodig zijn om het net uit te breiden of te verzwaren. In specifieke gevallen kan het kosteneffectiever zijn om een flexbron in te zetten. Denk bijvoorbeeld aan een accu die lokale pieken en dalen in de elektriciteitsproductie opvangt. Voor marktpelers is het op dit moment niet transparant in hoeverre in de toekomst congestie een probleem kan gaan vormen. Inzicht in te verwachten congestie is voor marktpartijen van groot belang. Congestie op het netwerk kan immers betekenen dat marktpartijen worden beperkt in hun invoeding of afname. Marktpartijen zijn ook de aangewezen partijen om congestie op te lossen door een flexbron aan te bieden. Informatie over verwachte congestie kan marktpelers helpen om een inschatting te maken van de toekomstige markt voor flexdiensten. Op deze manier komt het ter beschikking stellen van de juiste informatie innovatie ten goede en verlaagt het maatschappelijke kosten.

Als netbeheerders kiezen voor investeringen in een flexibiliteitsoptie in plaats van investeringen in infrastructuur, zou deze keuze transparant moeten zijn. Transparantie zou daarbij zowel kunnen zien op het proces (is de afweging zorgvuldig gedaan? Is er sprake van een aanbesteding waarbij geen bedrijven zijn bevoordeeld?) als uitkomsten (wat zijn de totale uitgaven aan flexibiliteitsopties per aansluiting en hoe verhouden zich die tot andere netbeheerders?). In dit kader kan gekeken worden naar het proces dat TenneT gebruikt om regel- en noodvermogen te contracteren. TenneT schrijft hiervoor een openbare tender uit waar marktpartijen op kunnen reageren. Daarnaast zou het inzichtelijk moeten zijn (zowel vooraf als achteraf) als er op enig moment congestie wordt verwacht of is opgetreden op een specifiek punt in het netwerk. Stedin heeft bijvoorbeeld al een speciale webpagina waarop transportprognoses en congestiegebieden staan ([LINK](#)).

Om de uitfasering van het gebruik van aardgas in de gebouwde omgeving te faciliteren is het van belang om inzicht te hebben in de resterende levensduur van de gasnetten. Zo kan op wijk, gemeentelijk en regionaal niveau afgewogen worden welke alternatieven voor aardgas wenselijk zijn.

### *KPI*

Via het systeem van tariefregulering hebben netbeheerders een financiële prikkel om kostenefficiënt een afweging te maken tussen flexibiliteit en netverzwaringen, het kostenniveau per eenheid output ten opzichte van andere netbeheerders vormt in de huidige reguleringssystematiek

een KPI. Aan de eisen ten aanzien van transparantie kan op termijn mogelijk ook een KPI worden gekoppeld die bijvoorbeeld betrekking heeft op de tijdigheid en kwaliteit van de informatie.

## **Algemeen - Klanttevredenheid**

### *Transparantie*

In het bedrijfsleven is het gebruikelijk om de klanttevredenheid te meten en daarop te sturen. Netbeheerders vormen daarop geen uitzondering, in hun jaarverslagen publiceren ze informatie over de klanttevredenheid. De gepubliceerde informatie is echter onvoldoende om de prestaties van netbeheerders te kunnen vergelijken. Netbeheerders rapporteren in de regel slechts één cijfer waardoor niet duidelijk is wat de oorzaak is van goede of slechte prestaties. De cijfers die netbeheerders publiceren zijn bovendien niet vergelijkbaar. Tot slot is het begrip “klant” gedefinieerd als een betalende aangeslotene, andere stakeholders die afhankelijk zijn van de netbeheerder worden daardoor buiten beschouwing gelaten.

### *KPI*

Er zijn verschillende methoden waarop klanttevredenheid te bepalen die allemaal voor en nadelen hebben. Drie populaire methoden zijn:

- De Net Promoter Score (NPS), hierbij geven respondenten aan of zij het bedrijf aan vrienden of collega's zouden aanbevelen. Mogelijk is dit niet de meest geschikte indicator voor een netbeheerder omdat een klant gevraagd wordt naar de mate waarin hij het bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega, omdat klanten van netbeheerders in de regel niet de mogelijkheid hebben om voor een andere netbeheerder te kiezen.
- De klanttevredenheid waarbij respondenten gevraagd wordt om een oordeel over de dienstverlening.
- Customer effort score (CES). Om deze score te bepalen wordt aan respondenten de volgende vraag gesteld:

*Heeft u geprobeerd [bedrijf X] te contacteren met enig vorm van verzoek?" (yes/no),  
Zo ja: "Hoeveel moeite kostte het u persoonlijk om ervoor te zorgen, dat <bedrijf X> uw verzoek in behandeling nam?" (1=weinig moeite, 5=veel moeite)*

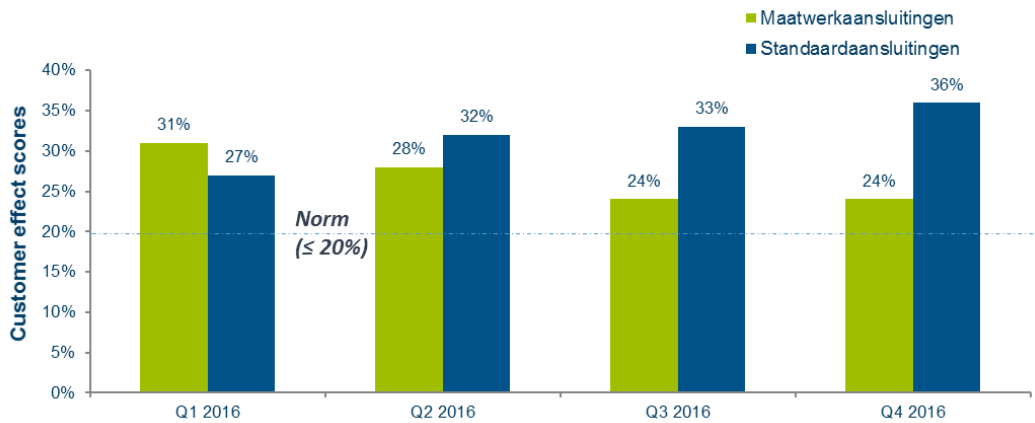
Het idee achter deze indicator is dat voor veel bedrijven adequate service leveren de prioriteit heeft, dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de Net Promoter Score (NPS) die zich richt op excelleren. Dit maakt CES geschikt voor sectoren waar er veel verzoeken van klanten zijn en waar er (veel) ruimte voor verbetering is met betrekking tot het afhandelen van deze verzoeken.<sup>4</sup> Dit lijkt van toepassing op het regionale netbeheer.

Enexis is de enige regionale netbeheerder die gebruik maakt van de CES, zie figuur 4.1. Alliander hanteert sinds 2017 een variant van deze methode.

---

<sup>4</sup> De Haan, E. et al. (2014), "Customer Feedback Metrics, De voorspellende kracht van klanttevredenheid, NPS en andere metrics

**Figuur 4.1 Customer effort scores (CES) in het jaarverslag van Enexis**



Bron: Jaarverslag Enexis 2016

Noot: Naast CES-scores voor aansluitingen rapporteert Enexis ook score voor de klantenservice, enexis.nl, klachten & claims en storingeninformatie

### Klanttevredenheid in het in het VK toegepaste “RIIO-model”

De toezichthouder in het Verenigd Koninkrijk (OFGEM), past een reguleringsmodel toe waarbinnen netbeheerders een bonus of malus krijgen op basis van de klanttevredenheid van aangeslotenen.

Alle netbeheerders voeren gestandaardiseerd klanttevredenheidsonderzoeken uit, één bedrijf voert het onderzoek uit voor alle netbeheerders om consistentie te borgen. Ofgem publiceert de resultaten per netbeheerder. Naast klanttevredenheid zijn er ook statistieken over de afhandeling van klachten en voor het betrekken van afnemers. Op basis van de score op elk van deze onderdelen wordt bepaald wat de reward/penalty is voor afzonderlijke netbeheerders (zie tabel 4.2).

**Tabel 4.2 Beloning voor klanttevredenheid in het RIIO-model**

**Table 3.12: Annual customer satisfaction score by DNO per category, 2015-16 (out of 10)**

	<i>Interruptions</i>	<i>Connections</i>	<i>General Enquiries</i>	<i>DNO ranking (based on average score out of 10)</i>
ENWL	8.08	7.75	8.52	14
NPgN	8.68	8.03	8.93	10
NPgY	8.69	7.95	8.76	12
WMID	8.88	8.70	9.14	4
EMID	8.97	8.79	9.35	2
SWALES	9.14	8.75	9.29	1
SWEST	8.86	8.73	9.18	3
LPN	8.52	8.13	8.86	11
SPN	8.63	8.34	9.12	8
EPN	8.88	8.1	9.16	7
SPD	8.79	8.36	8.84	9
SPMW	8.86	8.43	9.24	5
SSEH	9.06	8.55	8.72	6
SSES	8.39	7.88	8.53	13
<b>Target</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>	

Bron: Ofgem (2017), “RIIO-ED1 Annual Report 2015-16”

**Table 3.15 Broad Measure of Customer Service reward (£m), 2015-16**

	<i>Customer Satisfaction Survey reward/penalty</i>	<i>Complaints Metric penalty</i>	<i>Stakeholder Engagement and Consumer Vulnerability reward</i>	<i>Broad Measure of Customer Service reward/penalty</i>
ENWL	-0.59	0	0.99	0.39
NPgN	0.70	0	0.58	1.28
NPgY	0.74	0	0.85	1.59
WMID	3.61	0	2.01	5.62
EMID	3.88	0	2.01	5.90
SWALES	1.84	0	0.91	2.75
SWEST	2.58	0	1.41	3.99
LPN	0.90	0	1.12	2.03
SPN	1.53	0	1.20	2.71
EPN	2.08	0	1.72	3.80
SPD	1.78	0	0.94	2.73
SPMW	2.29	0	1.00	3.29
SSEH	1.46	0	0.37	1.83
SSES	0.22	0	0.76	0.99

Bron: Ofgem (2017), "RIIO-ED1 Annual Report 2015-16"



## 5 Implementatie transparantieplichtingen en KPI's

### 5.1 Fasering implementatie transparantieplichtingen en KPI's

*Er hoeft geen nieuwe reguleringsperiode van ACM afgewacht te worden voordat indicatoren geïmplementeerd kunnen worden*

In het vorige onderdeel hebben wij aangegeven op welke gebieden er meer transparantie en KPI's moeten komen over de prestaties van netbeheerders. Om deze transparantie te bereiken is een aantal stappen nodig. Deze stappen zullen niet voor alle onderdelen even veel tijd vergen. In het systeem van regulering stelt ACM de methode van regulering voor meerdere jaren vast, in 2017 is een nieuwe reguleringsperiode gestart die loopt tot en met 2021. Het ligt niet voor de hand om in deze periode de bestaande financiële KPI's (efficiency en stortingsminuten) aan te passen. Dat betekent echter niet dat gewacht hoeft te worden met het ontwikkelen van aanvullende KPI's.

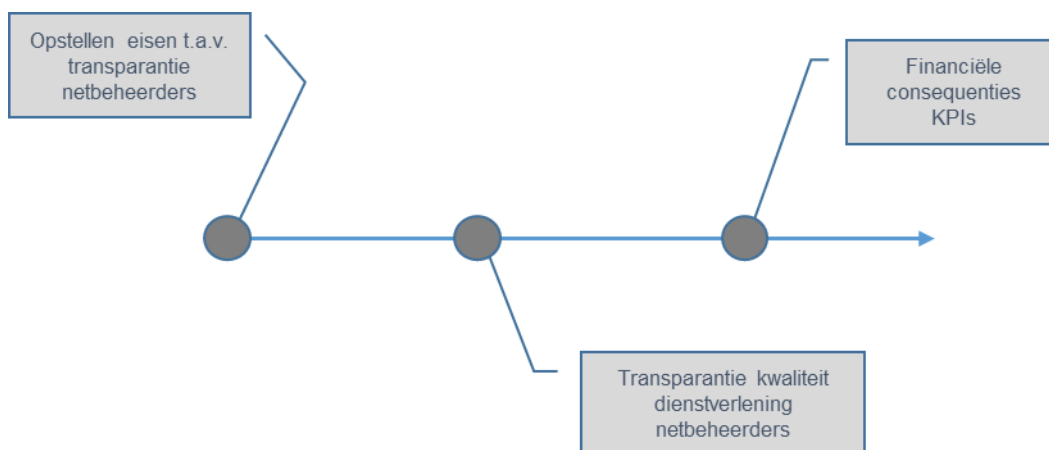
Een eerste stap is het in kaart brengen van relevante indicatoren, daarbij zou zoveel mogelijk gebruik gemaakt kan worden van informatie die al beschikbaar is bij netbeheerders (zie figuur 5.1). Een tweede stap is het opstellen van richtlijnen voor het meten van de indicatoren. Hierna kan begonnen worden met de gegevensverzameling (voor zover nog nodig) en kunnen netbeheerders beginnen met rapporteren. Transparantie over prestaties kan al een belangrijke stap zijn om tot verbetering te komen. Idealiter zou bijvoorbeeld ACM (of Netbeheer Nederland) een webpagina hebben waarin de prestaties van netbeheerders zichtbaar zijn en continue bijgesteld worden. Hierdoor zien netbeheerders in een oogopslag hoe ze ervoor staan en kunnen stakeholders ze erop aan spreken.

Als er eenmaal goede indicatoren zijn kunnen er (indien nodig) financiële consequenties aan verbonden worden. Financiële consequenties zijn niet altijd nodig; in sommige gevallen zal het volstaan dat de prestaties gestructureerd in beeld worden gebracht, in andere gevallen kan het zinvol zijn om normen vast te stellen. Als wordt gekozen voor financiële prikkels dan kunnen deze verschillende vormen aannemen:

- In het systeem van maatstafregulering goed presterende netbeheerders te belonen (net zoals nu wordt omgegaan met de Q-factor ("KPI" voor kwaliteit) en de X-factor ("KPI" voor efficiency)).
- Afzonderlijke incentives voor het behalen van de doelstellingen (vergelijkbaar met het RIIO-model in het VK of de prikkels die voor TenneT bestaan bij wind op zee of de NorNed-kabel)
- Boetes bij het niet behalen van doelstellingen (vergelijkbaar met boetes die de NS betaalt bij vertraging of niet halen normen).

We realiseren ons dat de hierboven besproken indicatoren een momentopname en dat de verwachtingen waar netbeheerders aan moeten voldoen, continu aan veranderingen onderhevig zijn. Daarom is het belangrijk om institutioneel te borgen dat netbeheerders blijven voldoen aan behoeften van marktpartijen en eindgebruikers. Bijvoorbeeld door het organiseren van periodieke openbare marktconsultaties met betrokkenheid van toezichthouder ACM. Alleen als netbeheerders continu bezig zijn met het verbeteren van hun prestaties en het centraal stellen van de klant kunnen zij de energietransitie optimaal faciliteren.

**Figuur 5.1 Fasering transparantie en financiële incentives**



## 5.2 Stappenplan

*Voor het opstellen van KPI's en starten met publiceren van prestaties is geen aanpassing van wet- en regelgeving nodig*

Voor meer transparantie is niet per se een wijziging van wet- en regelgeving nodig. Netbeheerders zouden er zelf voor kunnen kiezen om in een gezamenlijke publicatie of op een website informatie te publiceren op basis waarmee klanten en marktpartijen de voor hun relevante prestaties van netbeheerders vergelijken kunnen. Als stok achter de deur zouden de Autoriteit Consument en Markt en het Ministerie van Economische zaken transparantie-eisen kunnen opnemen in regelgeving (op grond van de Elektriciteit en Gaswet kunnen in een Ministeriële Regeling regels gesteld worden over kwaliteitsindicatoren in de registratie) en codes. Als netbeheerders niet met een gezamenlijke publicatie komen zou er een rol voor ACM zijn om KPI's toe te voegen aan de 'fact sheets kwaliteit'.

Inzicht in congestieproblematiek en het beoogde tijdstip van vervanging van gasleidingen zijn typische onderwerpen die passen in een Kwaliteits- en capaciteitsdocument. Hierin zou ook aandacht besteed kunnen worden aan de investeringen voor onder andere de aansluiting van oplaadinfrastructuur en wind en zonne-parken evenals de uitrol van de slimme meter. Nadeel van de traditionele KCD's is echter dat ze slecht een keer in de twee jaar verschijnen wat niet meer bij het ontwikkelingstempo van energiemarkten past. Om die reden zou er een verplichting moeten komen om informatie op de website te publiceren, dat vereist mogelijk een wetswijziging.

Normen voor KPI's kunnen opgenomen worden in codes. Er is nu bijvoorbeeld al een norm voor de realisatie van aansluitingen. Deze zouden opnieuw bekeken moeten worden en er zullen normen aan toegevoegd moeten worden (bijvoorbeeld met betrekking tot datakwaliteit). Het initiatief voor het moderniseren van de codes ligt nu nog bij Netbeheer Nederland en de Autoriteit Consument en Markt.

Om financiële consequenties te verbinden aan de KPI zijn naar verwachting aanpassingen van wet- en regelgeving noodzakelijk. Zo zullen de Elektriciteit- en Gaswet aangepast moeten worden om het mogelijk te maken dat netbeheerders een boete aan gebruikers betalen bij te late aansluiting. Ook een bredere invulling van de Q-factor in het systeem van maatstafregulering vereist mogelijk een wetswijziging (in het bijzonder als een methodiek zoals in het VK gehanteerd zou worden met bonussen en malussen).

## 6 Conclusies

Op dit moment is er onvoldoende transparantie over de kwaliteit van de dienstverlening die voor klanten en de marktfacilitering van belang zijn. Hoewel er in codes allerlei zaken die gerelateerd zijn aan kwaliteit en klantgerichtheid zijn vastgelegd is er in de praktijk weinig transparantie over de prestaties van netbeheerders die met name van belang zijn voor de energietransitie. Omdat transparantie ontbreekt zijn er ook geen *key performance indicators* (KPI's) waarmee de prestaties meetbaar gemaakt kunnen worden en waarop gestuurd kan worden.

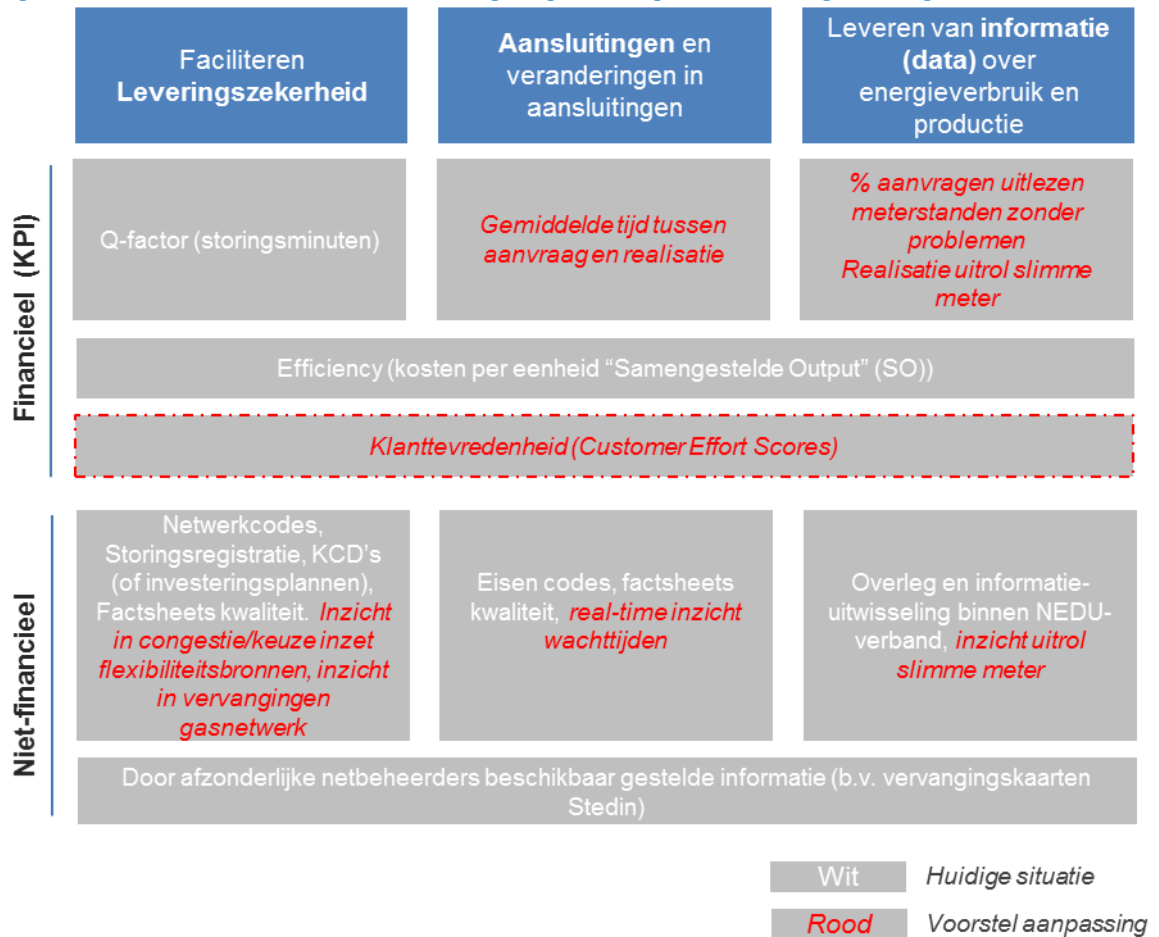
In dit rapport hebben wij voorstellen gedaan voor gebieden waarop meer transparantie zou moeten komen en suggesties gedaan voor bijbehorende KPI's. Meer transparantie en afspraken met marktpartijen over KPI's op deze terreinen is een belangrijke eerste stap waar zo spoedig mogelijk mee begonnen moet worden. Of het wenselijk is om ook financiële gevolgen te verbinden aan achterblijvende prestaties op bepaalde gebieden zal van geval tot geval en in onderlinge samenhang bekeken moeten worden. Zo zullen sommige KPI's beter in normen omgezet kunnen worden, omdat deze helderder weergeven welke prestaties van de netbeheerder worden verwacht. Dit is vergelijkbaar met de normen die op dit moment gelden voor de spanningskwaliteit van de elektriciteitsnetten en de veiligheid van de gasnetten.

Als wordt gekozen voor financiële prikkels, dan kunnen excellerende netbeheerders worden beloond of achterblijvende netbeheerders worden gekort. Goed presterende netbeheerders dragen bij aan het behalen van de doelstellingen van het Energieakkoord op het gebied van energiebesparing in de gebouwde omgeving, centrale en decentrale opwek en duurzame warmte. De bijdrage van netbeheerders zit in het faciliteren van consumenten en marktpartijen en het verbeteren van deze kerntaak.

In figuur 6.1 hebben wij samengevat op welke onderdelen meer transparantie nodig is en wat mogelijk aanvullende KPI's zijn. Deze KPI's kunnen de basis vormen voor een overzichtelijk *dash board* waarop netbeheerders hun prestaties kunnen laten zien en op basis waarvan klanten en andere netbeheerders kunnen aanspreken.

Wij adviseren om ook institutioneel te borgen dat netbeheerders de informatiebehoefte van marktpartijen gestructureerd in kaart brengen. Deze kwestie is te belangrijk om vrijblijvend op te pakken.

Figuur 6.1 Veranderende rol netbeheerder als gevolg van energietransitie en digitalisering





## Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitstekend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zes werkgebieden:

- transport en mobiliteit;
- economie en innovatie;
- energie, water en klimaat;
- regionale ontwikkeling;
- overheidsfinanciën;
- gezondheid en onderwijs.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:

- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.

Manon Janssen,  
Chief Executive Officer & Chair of the Board of Management





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***