

27 mei 2009

---

# Customer Journey Eneco

Optimaliseren van de klantbeleving bij de overstap naar een ander product

Petra Mesdag  
Hoofd Analyse & advies



# Introductie: Eneco

---



Waardeketen

- Eneco (incl. voorgangers) bestaat ruim 100 jaar
- In top drie Nederlandse energieleveranciers; circa 2 miljoen klanten en ruim 5.500 medewerkers
- Samen en dichtbij
- Eneco streeft naar 100% duurzaam opgewekte energie in 2030

# Eneco kiest al jaren voor duurzaam

---



We positioneren ons als energiedienstverlener met aandacht voor projectontwikkeling in Nederland en daarbuiten.

Voor de ontwikkeling van duurzame energieprojecten beschikken wij over unieke kennis en ervaring, durf, doorzettingsvermogen en ambitie.

Daarnaast zetten wij fors in op innovatie.



# De energiemarkt vanaf 2004: Aansluitnummers worden klanten

**Toename  
Concurrentie-  
druk**

Concurrentiedruk neemt toe door nieuwe aanbieders die klein, goedkoop en wendbaar zijn.

**Prijzen stijgen**

Markt blijft push-gedreven en met name gericht op prijs(perceptie)

**Operational  
excellence**

Focus in de markt op operational excellence, zowel in termen van kosten als kwaliteit. Klant wordt kritischer ten aanzien van prijs-kwaliteit verhouding.

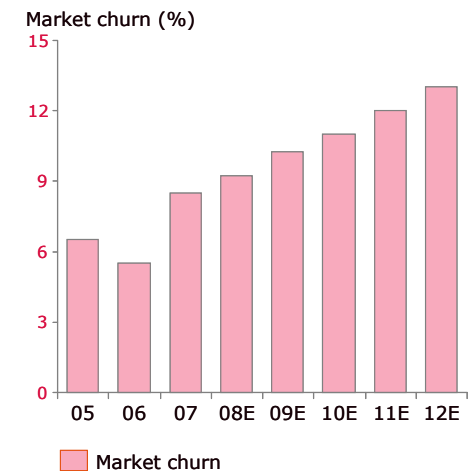
**Energie is  
low interest  
product**

Energie is (nog) low interest product; het moet gewoon goed zijn. Concurrentievoordelen zijn nihil in de ogen van de consument.

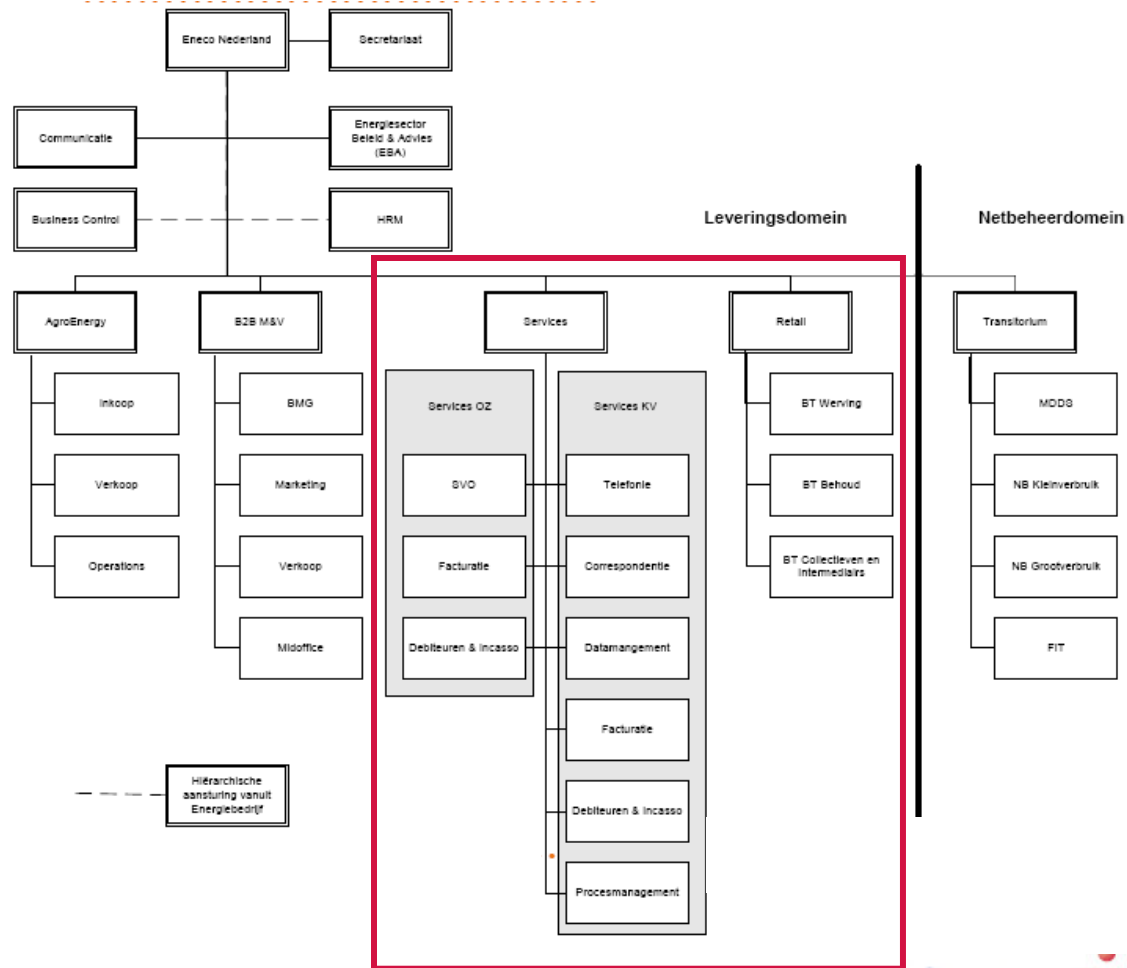
**Switchen veelal  
onbewust of  
reactief**

Switch in 80% van de gevallen niet uit eigen beweging, maar reactie op aanbod concurrentie. Weerbaarheid is dus een belangrijk begrip!

**Churn in NL market increasing to 13%**



# Retail en Services creëren samen de klantbeleving!



## Customer Experience binnen Eneco

---

- Veel klantkennis aanwezig op basis van onderzoek en data-analyse
- Maar nog weinig vanuit de echte klantbeleving ingestoken
- Vanaf 2006 eerste stappen met TNO op gebied van Customer Experience gezet:

2006: Customer Experience van de Online factuur

2007: Customer Experience Check

CE van Online klant worden en verhuizen

2008: Customer Journey overstappen naar ander product

- In 2008 Voice of the Customer onderzoek opgestart naar inzicht in klantbeleving

# Doelstelling Customer Journey project

---

Gekozen klantproces:

- Overstap van grijze op groene stroom én overstap van variabele prijzen naar vast contract

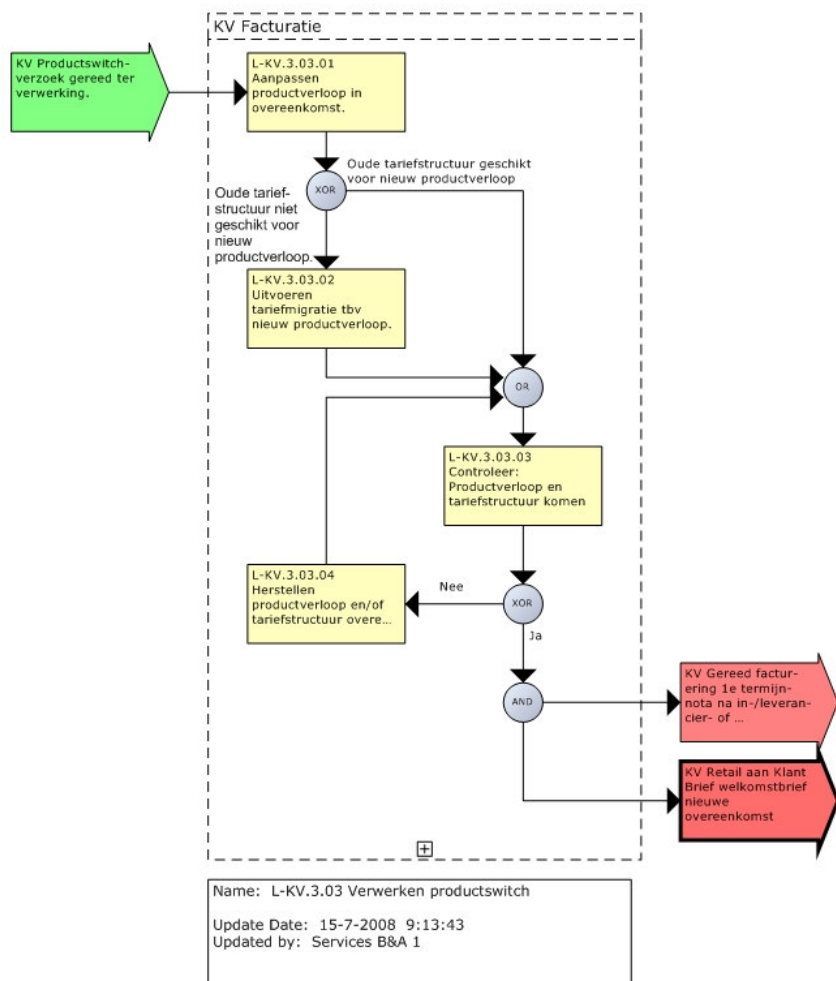
De klantervaring zo herontwerpen dat:

- Minder klanten afhaken tijdens het proces
- Klanten meer tevreden zijn over de overstap en langer klant blijven

Aanpak:

1. Meten / in kaart brengen huidige klantervaring
2. Zelf ervaren van de huidige klantervaring
3. Verbeteren van de klantervaring

# Klantproces productswitch: achtergrond



- Zo'n 360.000 productswitches p/j
- Uitval binnen proces ongeveer 7%
- Doorlooptijd langer dan klant verwacht
- Tevredenheid bij klanten die productswitch hebben meegemaakt, is zeer uiteenlopend
- Het lijkt zo te zijn dat als klanten een goede productswitch hebben meegemaakt, deze klanten loyaler zijn aan Eneco en Eneco vaker aanbevelen!



# Wat maakt de klant mee?



Ziet veel in het nieuws:  
 "Energie prijzen stijgen"  
 "Klimaatverandering"  
 "Stap over ..."



Ontvangt aanbiederbrief



Moet zelf vergelijken met huidige tarieven (die hij zelf moet opzoeken)



vs.



huidig

nieuw

Aanmelden via antwoordstroom



Of via internet



Of via telefoon



Ingangsdatum brief elektriciteit

Ingangsdatum brief gas

KOA brief



Jaarnota

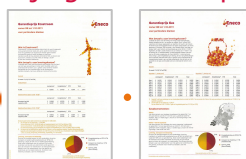


Wijziging Termijnbedrag

+ 5 tot 7 bijlagen:

- Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs Ecostrom
- Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs gas
- Algemene voorwaarden Eneco Retail voor levering van gas
- Algemene voorwaarden Eneco Retail voor levering van elektriciteit
- Kwaliteitscriteria Eneco Retail B.V
- Leveringsvoorwaarden Ecostrom van Eneco Retail
- Gasregiokaart

Bijlage Garantieprijs Gas  
 Bijlage Garantieprijs Ecostrom



# Huidige klantervaring

"Ik heb indirect contact gezocht via de Mijn Eneco site- maar de password combi met gebruikersnaam is zo onlogisch dat ik er niet bij kom- en opvragen van die info lukt ook niet."

"Ik ontvang een onbegrijpelijke brief waarin vermeld werd dat mijn termijnbedrag gewijzigd was "naar aanleiding een wijziging"..."

"Ik heb verschillende brieven ontvangen, er worden wel erg veel brieven verstuurd. Dit werkt verwarrend."

"Ze doen wat ze moeten doen goed, maar niet meer dan dat."



"Doordat zij mij een vast contract hadden aangeboden dus een jaar vast zeg maar met betalen werd ik ineens omgezet naar nieuwe klant en daardoor deden ze een inschatting wat mijn nieuwe maandlasten zouden worden (dit was er niet bij verteld dat dit dan ging gebeuren)"

"De aanbieding over het vast zetten van de prijs bevatte onjuiste informatie. ik voelde me belazerd door die aanbieding toen bleek dat ik een veel hogere prijs moest gaan betalen. Er was iets heel anders voorgespiegeld..."

"Ik realiseer me nu, dat ik nooit kan controleren of ik voordeel van deze verandering heb."

# Huidige klantervaring



Ziet veel in het nieuws:  
 "Energie prijzen stijgen"  
 "Klimaatverandering"  
 "Stap over ..."



Ontvangt aanbiedingsbrief



Moet zelf vergelijken met huidige tarieven (die hij zelf moet opzoeken)



vs.



huidig

nieuw

Aanmelden via antwoordstroom



Of via internet



Of via telefoon



Ontvangt automatisch brief en wordt verzonden met ingangsdatum brief gas

KOA brief



Wijziging Termijnbedrag

Jaarnota



Bijlage Garantieprijs Eco  
 Bijlage Garantieprijs Eco



+ 5 tot 7 bijlagen:

- Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs Eco
- Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs gas
- Algemene voorwaarden Eneco Retail voor levering van gas
- Algemene voorwaarden Eneco Retail voor levering van elektriciteit
- Kwaliteitscriteria Eneco Retail B.V
- Leveringsvoorwaarden Eco
- Gasregiokaart



## Huidige klantervaring

---

Productswitch ervaring loopt met een sisser af en laat geen blijvende indruk achter.

1. Klant ontvangt veel verschillende brieven, van verschillende afdelingen.
2. Primaire reden voor de overstap (zekerheid of 'goed doen') komt nauwelijks terug in de rest van de ervaring.
3. Klant weet vooraf niet waar hij aan toe is. Het is onduidelijk hoe groot het mogelijke voordeel / besparing is.
4. Klant heeft weinig inzicht in vervolgstappen en doorlooptijden.
5. Nieuw termijnbedrag achteraf leidt tot verrassing en boosheid.
6. Weinig aandacht voor 'genieten'. Klant heeft achteraf geen idee of hij een juiste keuze heeft gemaakt.

# Zelf ervaren: simulatie productswitch

Ja, ik kies voor de Garantieprijs Ecostrroom® en gas zomer 08 tot 01-10-11.

V. Voorbeeld  
 Voorbeeldstraat 1  
 1234 AB VOORBEELDSTAD  
 000032868316/1

Onduidelijk  
 waarom deze  
 informatie nodig

El Ja, ik ben aanwezig bij de Customer Journey® workshop Productswitch van TNO ICT (september editie)

Deelnemer 1  
 Deelnemerstraat 1  
 1234 AB Deelnemerstad  
 0000123454321/2

Mijn termijnbedrag voor energielevering en aanverwante diensten wordt maandelijks automatisch afgeschreven van het bij Eneco reeds bekende (bank)rekeningnummer.

TNO Informatie- en Communicatietechnologie

Tijdens deze dag worden het productswitch proces van Eneco en aanverwante zaken tijdens een gezamenlijke workshop doorgenomen en verbeterd.

Geboortedatum\* : ..... E-mailadres : .....  
 Telefoonnummer\* : .....  
 Datum\* : ..... Handtekening\* : .....

Geboortedatum\* : ..... E-mailadres : .....  
 Telefoonnummer\* : .....  
 Datum\* : ..... Handtekening\* : .....

Ik ga akkoord met de leveringsprijzen en voorwaarden zoals vermeld op de achterzijde.

Postbus 1003,  
 00003286831  
 V. Voorbee  
 Voorbeelds  
 1234 AB V

Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden van TNO

\* Verplicht invullen.

Alle persoonsgegevens die Eneco (N.V. Eneco en overige met haar in de Eneco-groep verbonden groepsmaatschappijen) verkrijgt in het kader van deze overeenkomsten worden behandeld in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Eneco verzamelt uw persoonsgegevens voor het uitvoeren van offertes, acceptaties, uitvoering overeenkomsten, relatiebeheer en wanneer u contact heeft met Eneco. Deze gegevens worden door Eneco ook in groepsverband gebruikt om u op de hoogte te stellen over voor u (nieuwe) relevante producten, diensten en/of activiteiten van Eneco en door haar zorgvuldig geselecteerde partners. Met het doorgeven van uw e-mailadres geeft u Eneco toestemming hiervoor ook uw e-mailadres te gebruiken. Indien u geen prijs stelt op deze informatie dan kunt u dit schriftelijk melden aan het hieronder vermelde adres. Eneco verzoekt u hierbij duidelijk aan te geven welke informatie u niet (meer) wilt ontvangen: Eneco, Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam

Deelnemer 1  
 Deelnemerstraat 1  
 1234 AB Deelnemerstad

\* Verplicht invullen en meenemen naar workshop

Bij uw aanmelding bij de workshop wordt een unieke code toegekend. Deze code is nodig om toegang te krijgen tot de workshop. De code wordt gebruikt om de workshop te organiseren en de workshop te evalueren. De code wordt gebruikt om de workshop te organiseren en de workshop te evalueren.

Rotterdam, 5 juni 2008

## Kiezen voor de Garantieprijs is kiezen voor zekerheid!

Geachte mevrouw, heer,

Energie moet er altijd zijn, het liefst tegen een scherpe prijs. Bij Eneco bent u verzekerd van een goede prijs-kwaliteitverhouding. Helaas gaan de prijzen per 1 Juli in Nederland stijgen. Misschien heeft u in de kranten of op tv daar al iets over gezien. Maar omdat wij graag met u meedenken, doen wij u als vaste klant van Eneco een aantrekkelijk aanbod: de Garantieprijs.

### De Garantieprijs biedt u zekerheid

Wij bieden u de Garantieprijs Ecostrroom® en gas tot 1 oktober 2011. Hiermee profiteert u drie jaar lang van de zekerheid van een vaste scherpe leveringsprijs per kWh en m³. Met de Garantieprijs bent u ervan verzekerd dat u niet verrast wordt door tussentijdse prijsstijgingen en weet u de komende tijd precies waar u aan toe bent. Door te kiezen voor de Garantieprijs kunt u dus geld besparen! Daarnaast levert u met Ecostrroom een belangrijke bijdrage aan een groenere toekomst zonder dat u daar meer voor betaalt.

### Ecostrroom, een goede keuze

Hoe meer mensen kiezen voor Ecostrroom, hoe beter en schoner ons klimaat wordt. Ecostrroom is groene stroom van Eneco en wordt opgewekt uit zon, wind, water en biomassa. Er worden voor de opwekking geen milieuvriendelijke grondstoffen gebruikt. Om in de toekomst de levering van Ecostrroom te kunnen blijven garanderen, investeert Eneco ook in nieuwe windparken, zonnecentrales en water- en biomassa-installaties.

### Stap over en kies voor zekerheid

Kiezen voor de zekerheid van een vaste scherpe prijs is heel eenvoudig. Ga vóór 5 juli naar [www.eneco.nl/toekomst](http://www.eneco.nl/toekomst) en vul uw unieke code 13xcg1dq in, of vul de onderstaande antwoordkaart in en stuur deze in de antwoordvelop terug. Wij regelen de rest voor u. U kunt dan niet gaan terugsparen.

Met vriendelijke groet,

  
 Hans Valk  
 Commercieel directeur



Voordeel en zekerheid! Waar gaat u voor sparen?

Kleine lettertjes  
 met boodschap

Link met  
 onduidelijk

Kiezen voor de Customer Journey is kiezen voor de optimale klantervaring!

Geachte mevrouw, heer,

Klantgericht handelen, klantinzichten, customer centricity; een greep mooie bewoordingen die zich richten op het onderwerp dat alle dienstverleners steeds meer bezighoudt, namelijk de klant. Wie is onze klant en wat kunnen wij voor hem betekenen? Traditionele instrumenten als klanttevredenheidsmetingen brengen vaak niet voldoende antwoorden hierop naar boven. De Customer Journey® van TNO helpt hierbij. Dit is dan ook de officiële uitnodiging voor de Customer Journey workshop waar Karen Miedema en Petra Meerdag u al over hebben bericht.

### De Customer Journey biedt u inzicht

De Customer Journey® zet alle fases uiteen die een klant doorloopt tijdens een interactie met Eneco. Met het niet alleen, de Customer Journey laat u beleven en ervaren wat een klant tijdens dit proces echt ervaart. Gevoelens spreken meer dan woorden, en het zijn dan ook deze gevoelens-ervaringen die het gedrag van een klant bepalen. Door aan de Customer Journey deel te nemen krijgt u dus veel meer inzicht in uw processen, vanuit het oogpunt van uw klant. Daarnaast leent een "productswitch" proces zich goed voor een Customer Journey en dit kan zonder extra kosten.

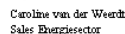
### Productswitch, een interessant klantproces

Het proces dat tijdens deze Customer Journey uitgebreid onder de loep gelegd wordt is de productswitch, bijvoorbeeld een overstap naar Garantieprijs Ecostrroom® en gas zomer 08 tot 01-10-11.

### Kom naar de Customer Journey workshop en kies voor de klant

Neem deel aan de Customer Journey workshop is heel eenvoudig. U bent op 15 september te zien van 08:30 tot 12:00 uur. Start programma: 09:00 uur. Uw unieke code voor deze dag is 'eneco'.

Met vriendelijke groet

  
 Caroline van der Weerd  
 Sales Energiesector

Loyaliteit, inzicht en optimale verbeteringen. Wat gaat u daarmee doen?



UNIQUE CODE 13xcg1dq



# Zelf ervaren: simulatie productswitch

**Retail**

**'Vaag' kenmerk**

Marketing & Verkoop

Eneco Retail B.V.  
Zuiderparkweg 300  
Postbus 1003  
3000 BA Rotterdam  
T 0900 - 0201 (€ 0,10 p.m.)  
I www.eneco.nl

KvK Rotterdam 24324527  
Fortis bank 64 00 00 566  
BTW NL8036.35.229.801

**Retail**

**'Lange doorlooptijd'**

Deelnemer 1  
Deelnemerstraat 1  
1234 AB Deelnemerstad  
Klantnummer: 176630581

**Ons kenmerk**  
BIM.CUSTJ.ENEC.VZF0609

**Bevestiging aanmelding Customer Journey@workshop Productswitch van TNO ICT (september editie) op 15 september as**

Geachte mevrouw, heer,

Wij zijn zeer verheugd dat u zich heeft aangemeld voor de workshop met TNO ICT voor:

**- Customer Journey@workshop Productswitch van TNO ICT (september editie)**

Voor de volledigheid ontvangt u bijgaand de voorwaarden van TNO, die ook voor deze overeenkomst van toepassing zijn.

Het kan enige tijd duren voordat uw aanmelding definitief is verwerkt. Dit omdat volgens de algemene voorwaarden van TNO u nog 4 dagen bedenktijd heeft om eventueel af te zien van workshopdeelname. Vanzelfsprekend brengen wij u op de hoogte als uw aanmelding definitief is.

Wilt u bij nader inzien afzien van deelname aan de workshop, stuur dan binnen 4 dagen na ontvangst van deze brief een schriftelijk verzoek om annulering naar TNO, postbus 5050, 2600 GB te Delft.

Heeft u nog vragen? Onze medewerkers van de afdeling Klantenservice zijn op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur telefonisch bereikbaar op nummer 015-2857345 (€ 0,10 p.m.). Of stel uw vraag aan Karen Miedema of Petra Mesdag.

Met vriendelijke groet,

Caroline van der Weerd  
Sales Energiesector

**Lange niet aantrekkelijke productnaam**

Hartelijk dank voor uw keuze voor een leveringsovereenkomst met Eneco voor de Garantieprijs Ecostrroom en gas zomer 08 tot 01-10-2011.

Met uw keuze draagt u bij aan een schoner klimaat en een groenere toekomst!

Voor de volledigheid ontvangt u bijgaand de leveringsprijzen en –voorwaarden, die voor deze overeenkomst van toepassing zijn.

Het kan enige tijd duren totdat uw keuze is verwerkt. Dit komt onder andere door de wettelijke annuleringsstermijn, waarna wij uw overeenkomst pas in gang kunnen zetten. Wij streven ernaar uw overeenkomst binnen vijf weken na dagtekening van deze brief af te handelen. Vanzelfsprekend brengen wij u op de hoogte van de definitieve ingangsdatum van uw contract.

Door uw aanmelding maakt u kans op een gezins- of grootouderabonnement voor Diergaarde Blijdorp in Rotterdam. Vanaf 1 oktober 2008 maken wij de prijswinnaars bekend op [www.eneco.nl/prijswinnaars](http://www.eneco.nl/prijswinnaars). De winnaars ontvangen tevens persoonlijk bekend.

Wilt u bij nader inzien afzien van dit contract, stuur dan binnen acht werkdagen na ontvangst van deze brief een schriftelijk verzoek om annulering naar Eneco, Postbus 367, 3400 AJ IJsselstein.

Heeft u nog vragen? U kunt altijd onze website [www.eneco.nl/vragen](http://www.eneco.nl/vragen) bezoeken. De medewerkers van de afdeling Klantenservice zijn op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur telefonisch bereikbaar op het nummer 0900 - 0201 (€ 0,10 p.m.).

Met vriendelijke groet,

Hans Valk  
Commercieel directeur

<Bijlagen:  
<- Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs Ecostrroom zomer 08 tot 01-10-11>  
<- Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs gas zomer 08 tot 01-10-11>  
<- Algemene voorwaarden Eneco Retail 2006 voor de levering van gas aan kleinverbruikers>

# Verbeteren: Ontwerp ideale klantervaring



Persoonlijk aanbod

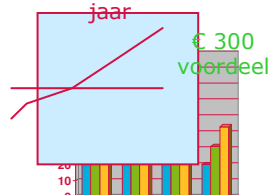


**Hoopvol**

Met verwacht persoonlijk voordeel én nieuw termijn bedrag

Tool om scenario's te bekijken op Eneco.nl

Scenario: Stijging van de energieprijzen: 5% per jaar



Zelf tarieven vergelijken hoeft niet meer

Aanmelden via antwoordstrook



Of Eneco.nl



Of via telefoon



Bevestiging = in orde!

- 1 aantrekkelijke bevestigingsbrief:
- voor stroom en gas
  - ingangsdatum
  - termijnbedrag
  - bedenktijd



**Tevreden**

**Blij**

Jaarnota



**Bevestiging goede keuze**

Mazzel Moment



"De energieprijzen gaan omhoog per 1 juli, maar bij u niet!"

U heeft tot nu toe bespaard: € 128"

"Door het gebruik van Ecostroom heeft u het afgelopen jaar 2598 kilo CO2 bespaard"

## Gezamenlijk proces Retail & Services

- Aansluiting gezocht op lopende projecten
- Mogelijke bijdrage aan operationele doelen in kaart gebracht
- Draagvlak bij zowel MT Retail als MT Services
- Via lijnmanagement capaciteit beschikbaar gesteld vanuit beide partijen
- Voor 2009 is gezamenlijk commercieel dashboard opgesteld met KPI's
- Tijdens workshop ontstond meer 'wij'-gevoel omdat ook verbeterpunten ten aanzien van de 'voorkant' aan het licht kwamen





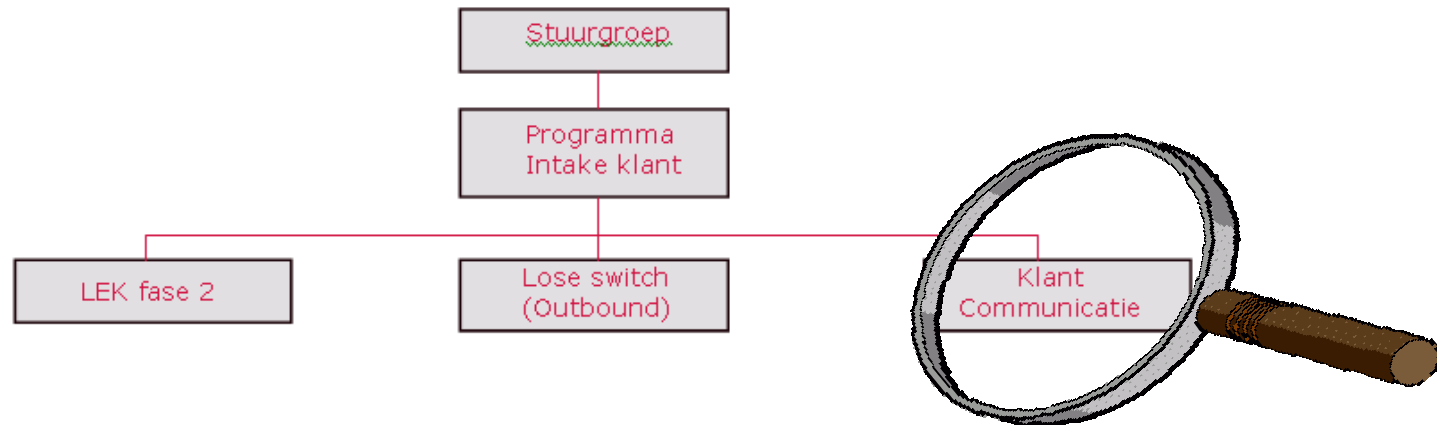
## Verbeteren: Ideale klantervaring

---

Overstappen op een ander product bij Eneco wordt verrassend prettig: de klant weet waar hij aan toe is en kan genieten van het voordeel

1. Klant ontvangt 50% minder brieven
2. Klant krijgt een persoonlijk aanbod en hoeft zelf niet meer te gaan rekenen
3. Inhoud van opvolgende brieven sluit op elkaar aan en is een bevestiging voor de klant van de gemaakte keuze
4. Ingang per direct: na aanmelding gaat direct het contract in
5. Communicatie na aanmelding wordt persoonlijker
6. Achteraf genieten van het voordeel met Mazzelmomenten

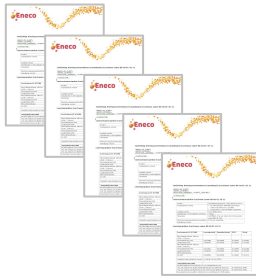
# Verbetering klantervaring opgepakt binnen project klantcommunicatie



- Programma gestart waaronder 3 projecten benoemd zijn, met als doelstellingen:
  - procesmatige verbeteringen ten aanzien van het reduceren van uitval
  - optimaliseren van de communicatie naar de klant
- Verwacht wordt dat bovenstaande projecten zorgen voor een verlaagde klantontevredenheid en minder uitstroom in het eerste jaar
- Realisatie verwacht Q4 2009

# Hoeveelheid bijlagen zijn geminimaliseerd

+ 2 bijlagen:



+ 5 tot 7 bijlagen:

Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs Ecostrroom

Toelichting leveringsovereenkomst Garantieprijs gas

Algemene voorwaarden Eneco Retail voor levering van gas

Algemene voorwaarden Eneco Retail voor levering van elektriciteit

Kwaliteitscriteria Eneco Retail B.V

Leveringsvoorwaarden Ecostrroom van Eneco Retail

Gasregiokaart



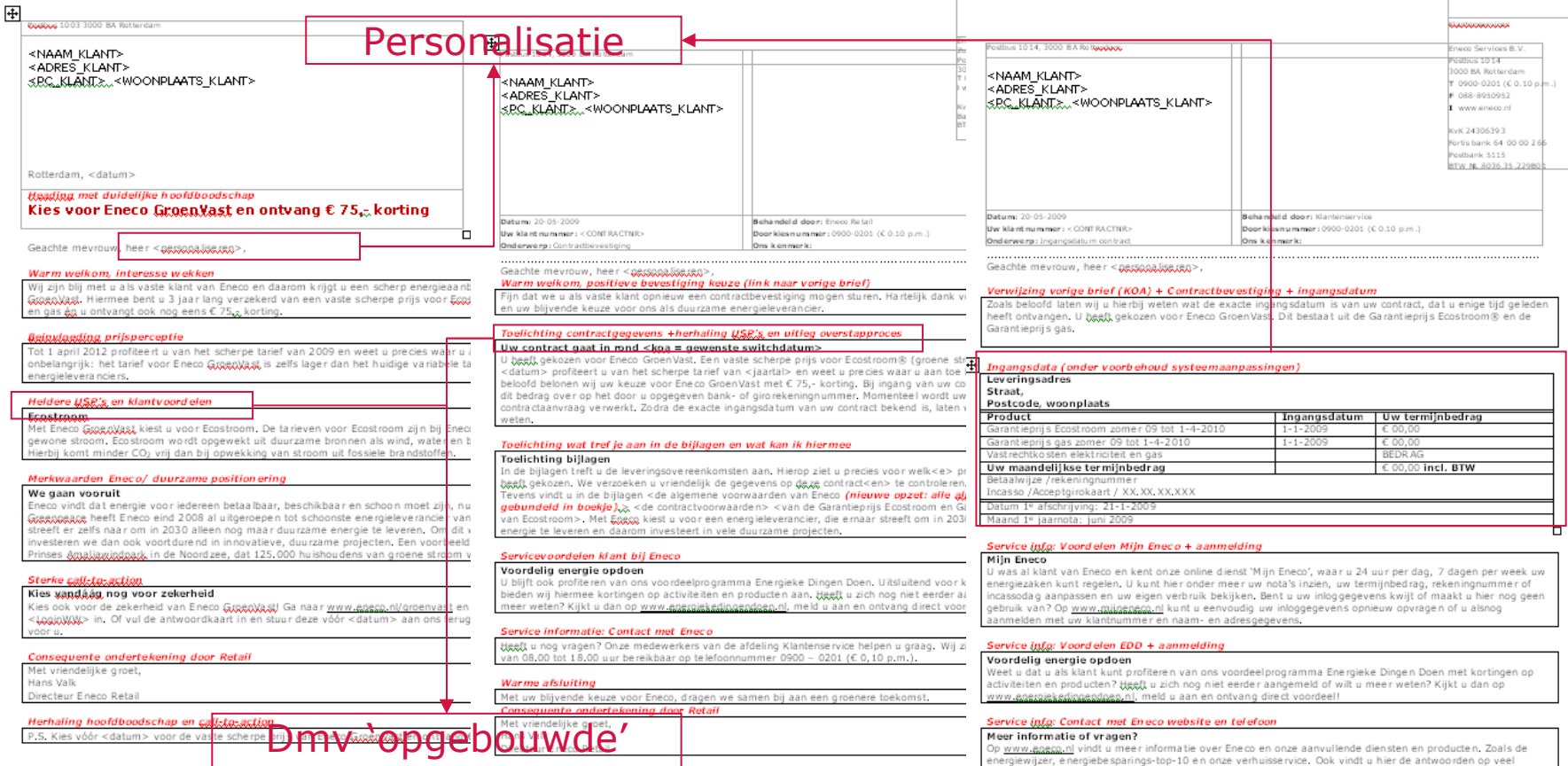
Leveringsvoorwaarden	
1.	Het aanbod geldt voor kleineverbruikers (de zijn verbruikers die een aansluiting op het elektriciteitsnet hebben met een aansluiting op 3 x 10 ampère).
2.	Alle tarieven zijn <b>Ecostrroom</b> BTW en exclusief Energiebelasting, transport- en aansluitkosten. De tarieven kunnen gemiddeld de looptijd van het contract worden aangepast aan de ontwikkelingen op de energiemarkt.
3.	De tarieven voor een <b>Ecostrroom</b> contract gelden alleen als er sprake is van twee aangesloten tekenen, standaard tarieven (periode waarin laagtarief wordt berekend) gelden doordeweeks van 23.00 - 7.00 uur dan wel van 23.00 - 7.00 uur (dit is afhankelijk van de regionale netbeheerder), in de weekenden en op de volgende feestdagen: 1 januari, 21 paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, 21 september, 1 en 21 februari).
4.	De verbruiker heeft de keuze tussen twee betalingsmethoden, te weten automatische incasso of accountbetaling.
5.	Op deze leveringsovereenkomst zijn de 'Algemene Voorwaarden <b>Ecostrroom</b> Retail 2006 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleineverbruikers' en de 'Leveringsvoorwaarden <b>Ecostrroom</b> van <b>Ecostrroom</b> Retail 2006' van toepassing.
6.	De geldende tarieven en voorwaarden zijn bijgevoegd bij deze overeenkomst en beschikbaar op de website van <b>Ecostrroom</b> ( <a href="http://www.eneco.nl">www.eneco.nl</a> ) en zijn tevens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar via de klantenservice, telefoonnummers 020-202111 (K.O. 10 uur), of gedurende de kantooruren van de dienst met betrekking tot de levering van elektriciteit en over de binnendienst van elektriciteit is eveneens beschikbaar op de website van <b>Ecostrroom</b> .
7.	De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. De opzegtermijn bedraagt 9 dagen.
8.	Indien de verbruiker bij andere maatschappijen aan de contract dan dient hij, binnen acht werkdagen na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de overeenkomst, een verzoek om aanpassing in te dienen. Op telefoonnummer 020 - 8902881, of schriftelijk naar Postbus 1650, 3000 BX Rotterdam.
Aanbestedingsvoorwaarden	
1.	Het aanbestedingsdocument is niet te betalen voor geld of een korting.
2.	<b>Ecostrroom</b> verstrekt slechts 1 welkomstgeschenk per adres, ongeacht de keuze voor <b>Ecostrroom</b> en/of gas.
3.	Het welkomstgeschenk wordt verzonden na administratieve afhandeling van de aanmelding door <b>Ecostrroom</b> .
4.	De locatie van de oude leverancier wordt vergoed tot een maximum van €100,- per overeenkomstsklant.
5.	Indien een klant binnen 1 jaar verhuist, dient deze, zover zijn premium als zijn "vergoeding boete oude leverancier" terug te betalen.
Leveringsvoorwaarden <b>Ecostrroom</b>	
1.	OPMERKING: <b>Ecostrroom</b> wordt verstrekt elektrische energie, welke op een duurzame wijze wordt opgewekt, en een ander soort brandstof in artikel 4.1, sub 1 onder v van de brief beschrijving op milieugrondslag. <b>Ecostrroom</b> de leverancier als genoemd in artikel 1 van de in artikel 2 genoemde algemene voorwaarden.
2.	Deze leveringsvoorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tot levering van elektrische energie tussen <b>Ecostrroom</b> en de contractant, voor zover deze elektrische energie wordt geleverd in de vorm van <b>Ecostrroom</b> . Van de overeenkomst tot levering van <b>Ecostrroom</b> maken verder deel uit de Algemene Voorwaarden <b>Ecostrroom</b> Retail 2006 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleineverbruikers, dan wel de algemene voorwaarden die daarvoor op enig moment in de plaats treden (gezamenlijk te noemen de ALVE). De leveringsvoorwaarden <b>Ecostrroom</b> van <b>Ecostrroom</b> worden in geval van een overeenkomst tot levering van <b>Ecostrroom</b> geacht een geheel te vormen met de in de vorige zin genoemde voorwaarden. In het geval van onduidelijkheid tussen de ALVE en de leveringsvoorwaarden <b>Ecostrroom</b> van <b>Ecostrroom</b> heeft de ALVE voorrang op de leveringsvoorwaarden.
3.	De aanvraag tot levering van <b>Ecostrroom</b> dient schriftelijk te geschieden met behulp van een door <b>Ecostrroom</b> beschikbaar gesteld formulier, tenzij <b>Ecostrroom</b> op enig moment aangeeft ook een andere wijze van aanvragen te accepteren.
4.	De overeenkomst tot levering van <b>Ecostrroom</b> gaat in op de eerste dag van de feitelijke levering van <b>Ecostrroom</b> , mits de gegevens van de contractant, welke noodzakelijk zijn voor de administratieve verwerking van de aanvraag, volledig en juist bij <b>Ecostrroom</b> en/of de lokale netbeheerder bekend zijn, mits de aanvraag door <b>Ecostrroom</b> wordt geaccepteerd.
5.	Overigens wordt het bepaalde in de ALVE dikwijls <b>Ecostrroom</b> voor de duur van de overeenkomst of de programma-afsluitingsdatum van de contractant.
6.	Deze bepaling is vervallen.
7.	In het kader van een overeenkomst tot levering van <b>Ecostrroom</b> heeft <b>Ecostrroom</b> het totale elektriciteitsverbruik van de contractant in de vorm van <b>Ecostrroom</b> . Indien <b>Ecostrroom</b> ten gevolge van (wijziging van) een of meer eigenschappen van <b>Ecostrroom</b> van, maar niet beperkt tot de handel in garanties van toelichting, dan wel ten gevolge van welke andere oorzaak ook, geen of niet voldoende <b>Ecostrroom</b> beschikbaar heeft, kan <b>Ecostrroom</b> zonder tot enig ander programma geïnduceerd te zijn, de levering van <b>Ecostrroom</b> voortdurend verminderen dan wel onderbreken en kan indien het aanbodtoelichting duurzaam opgewekte elektriciteit en/of gaspe elektriciteit, het tarief voor <b>Ecostrroom</b> blijft gehandhaafd daar periode overnemen van toepassing.
8.	Voor de levering van <b>Ecostrroom</b> is de contractant een specifiek verschildingspunt door <b>Ecostrroom</b> bepaald.

# Inhoud brieven sluit op elkaar aan en persoonlijker

(Brief 1 PS - DM)

(Brief 2 PS - Contractbevestiging)

(Brief 3 PS - Servicebrief)



# "Mazzelmoment"

## Prettige feestdagen

### Wij wensen u prettige feestdagen

Beste mevrouw, heer <naam klant>,

De afgelopen jaren wijzigden de prijzen van elektriciteit en gas verschillende keren. Ook per 1 januari 2009 is

Gelukkig merkt u niets van al die tussentijdse prijsschommelingen! Want dankzij uw keuze voor Garantieprijs staan uw energieprijzen immers voor drie jaar vast.

tijd om te genieten van de komende feestdagen!

Met vriendelijke groet,



Hans Valk  
Directeur Retail

**we gaan vooruit**



# Meerwaarde Customer Journey

---

- Klanttevredenheidsonderzoeken brengen (nog) niet de klantemoties naar boven, die wel bepalend kunnen zijn bij de keuze voor Eneco
- Bestaande klanttevredenheidsonderzoeken gebruikt in een breder kader
- In klanttevredenheidsonderzoek worden deelprocessen belicht, middels de Customer Journey beleef je zelf het totale klantervaring in korte periode
- Totale klantervaring (of proces) wordt onder de loep genomen
- Multidisciplinaire aanpak leidt tot snelle acceptatie van verbetervoorstellen

# Learnings

---

- Customer Journey laten aansluiten op bestaande of op te starten projecten
- Customer Journey bij voorkeur aan het begin van een verbetertraject
- In de toekomst eerst een emotiemeting (laten) uitvoeren
- Gebruik zoveel mogelijk bestaande informatie bij het opzetten van de Customer Journey
- Verbeteringen lijken (en zijn) logisch maar niet altijd eenvoudig te realiseren
- Betrek verschillende 'lagen' binnen de organisatie

we gaan vooruit

