

Levering van duurzame energie



HVC levert groene elektriciteit, gas en warmte aan particuliere klanten en aan haar aandeelhouders.

HVC levert gas en/of groene elektriciteit aan particuliere klanten en aandeelhoudende gemeenten en waterschappen voor verlichting van gemeentehuizen, openbare gebouwen en diverse voorzieningen in de openbare ruimte zoals lantaarnpalen, verkeersregelinstallaties en rioolgemaal en waterzuiveringsinstallaties. Daarnaast leveren wij ook warmte, onder meer vanuit de aardwarmtebron in Westland, de bio-energiecentrale en de afvalenergiecentrales in Alkmaar en Dordrecht en binnenkort ook de slibverwerkingsinstallatie. Onze warmte gaat in Dordrecht naar huishoudens, bedrijven, glastuinbouwondernemers en gemeentelijke panden die zijn aangesloten op het warmtenet.

De inkooprijzen voor elektriciteit en gas waren in 2021 al fors gestegen. Door onder andere de oorlog in de Oekraïne zijn deze in 2022 verder gestegen. De energiemarkt blijft enorm volatiel, wat in combinatie met een slechte liquiditeit in de groothandel, risico's met zich meebrengt voor het energiebedrijf.



- leveren van zelf opgewekte energie aan klanten en aandeelhouders
- onze duurzame energiebronnen zijn: zon, wind, aardwarmte, warmte en elektriciteit uit niet-herbruikbaar afvalhout en groen gas
- duurzame energieproductie: 556.679*
- klanttevredenheidscijfer: 9,0
- onze energiecoaches helpen klanten actief met energiebesparing

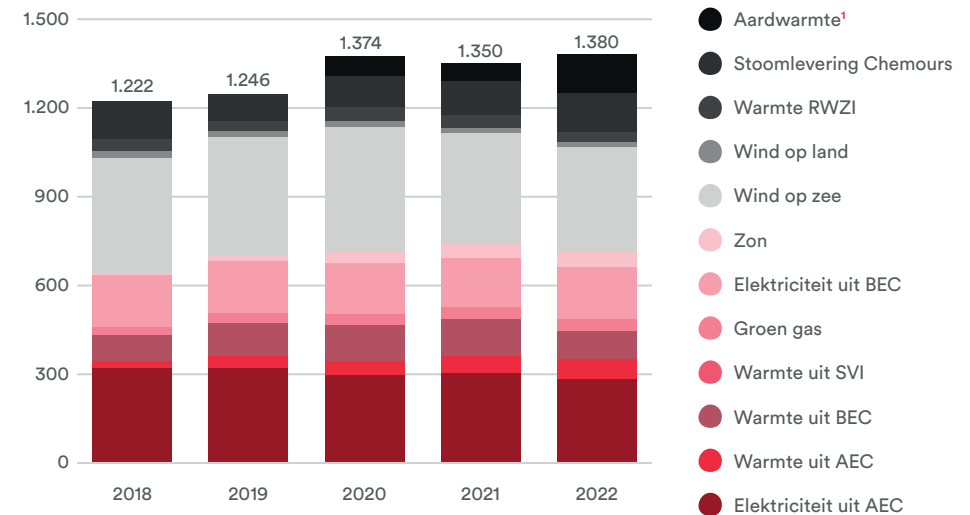
* uitgedrukt in elektriciteitsconsumptie van huishoudens en inclusief aardwarmte

Dienstverlening en klanttevredenheid

Met de gestegen prijzen voor stroom en gas is het voor ons nog belangrijker geworden om onze klanten goed op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen. Zo informeren wij hun regelmatig per e-mail over relevante zaken zoals het prijsplafond. Daarnaast hebben wij het energierapport zodanig geoptimaliseerd dat dit klanten nog meer inzicht geeft in of hun voorschot in lijn ligt met de afrekening op hun jaarnota. Ook hebben wij energiecoaches in dienst genomen om klanten te helpen met energie besparen om zo te voorkomen dat ze fors moeten bijbetalen. De energiecoach gaat hiervoor langs bij de klant. Tevens blijven wij ons focussen op het zo goed mogelijk informeren van onze warmteklanten over wat een aardgasvrije woning voor hen betekent. Hiervoor organiseren wij (online) bijeenkomsten in samenwerking met woningcorporaties en projectontwikkelaars.

Nadat klanten contact hebben gehad met de klantenservice, meten wij de tevredenheid. Het gemiddelde klanttevredenheidscijfer blijft hoog. Over het kalenderjaar 2022 was dit een 9,0 (2021: 9,0).

Duurzame energie (in GWh)



¹ Aardwarmte is voor het eerst opgenomen in 2020 naar rato van ons aandeel in Trias Westland.

“ik ga blij weg als mensen beter **snappen** waar hun hoge verbruik vandaan komt.”



Een lagere rekening door de energiecoach

In de kou zitten, of in de schulden: door de hoge energieprijzen dreigt het steeds meer mensen te overkomen. Om dat voor te zijn, benadert de energiecoach van HVC klanten die een hoog verbruik hebben.

Hoe doet HVC dat?

‘Alle energie die je niet gebruikt hoeft je ook niet te betalen,’ begint energiecoach Herman Schaeffer monter. ‘Sommige mensen bellen zelf met vragen hoe ze kunnen besparen, maar vanuit HVC benaderen we ook klanten die aandacht nodig hebben. Bijvoorbeeld omdat ze een hoog verbruik maar een laag termijnbedrag hebben, of omdat we vermoeden dat ze boven de 37 GJ van het prijsplafond uitkomen.

Ik ga naar de mensen thuis met een uitdraai van het verbruik per dag, maand en jaar op zak. De meter liegt nooit, en zo kunnen we samen rond de tafel gaan zitten en kijken wat de oorzaken kunnen zijn van het hoge verbruik. Het gaat vooral om bewustwording van het stookgedrag, en dan geef ik natuurlijk heel veel tips om energie te besparen.’

Heel veel energie besparen!

Een woning aangesloten op het warmtenet levert jaarlijks net zoveel CO₂-besparing op als elf zonnepanelen.

Herman Schaeffer
energiecoach