

IC212 – Overdracht Klantklacht tussen Marktpartijen

Heeft het issue impact op..?	
Grootverbruik	X
Kleinverbruik	X
Elektriciteit	X
Gas	X
RNB	X
LNB	
LV	X
MV	X
PV	
Codes	
Berichten	
Ketenprocessen	X
Privacy	X
Is het issue release afhankelijk/onafhankelijk en welke invoeringsdatum heeft het issue.	
Release-afhankelijk	
Release-onafhankelijk	X

Nummer IC212
Datum 07-11-2018
Versie 1.0
Status Vastgesteld ALV NEDU

Opsteller(s) Arthur Anthonissen

Inhoudsopgave

Colofon	3
Versiebeheer.....	3
Distributie	3
1	Probleemdefinitie.....4
2	Overwegingen5
3	Gekozen oplossing.....6
4	Impact.....7
4.1	Impact op Informatiecode..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Impact op Technische codes 10
4.3	Impact op MPM 7
4.4	Impact op DPM 10
5	Invoeringsstrategie.....11
6	Te vervallen issues.....11
Bijlage A – Aanvullende informatie ten behoeve van codewijzigingsvoorstel	12
Bijlage B – Vragenlijst ter beoordeling privacy impact	13

Colofon

Versiebeheer

Versie	Status	Wijziging	Auteur	Datum
0.1	Initiële versie	Opgesteld met Issue werkgroep (Arco Bakkeren, Gerrit Fokkema, Martijn Jonker, Ron van Zoest)	Arthur Anthonissen	2-6-2017
0.2		Verwerken aanvullingen	Arthur Anthonissen	7-7-2017
0.3		Aanvullingen en bespreking met werkgroep	Arthur Anthonissen	20-09-2017
0.33	Aanpassingen IC	Verwijderen informatiecodelwijzigingen	Arthur Anthonissen	07-06-2018
0.34	Aanpassingen n.a.v. ICK	Herformulering van enkele teksten	Arthur Anthonissen	18-06-2018
0.4	Aanpassingen n.a.v. ICK	Review op enkele punten	Arthur Anthonissen	26-09-2018
0.5	Ter inplanning SPC	Goedgekeurd in IC-K	Ewout van der Beek	4-10-2018
0.9	Ter vaststelling ALV NEDU		Ewout van der Beek	11-10-2018
1.0	Vastgesteld ALV NEDU		Hedy Hendrix	07-11-2018

Distributie

Gremium	Verstuurd (versie/datum)									
	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0
	07-06-2017	13-07-2017	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj	dd-mm-jjjj
IC-Intake										
IC-Klant	X	x	X	x						
IC-Klant/IC-WG/IC-WG										
SPC					x					

ALV NEDU									x	
Allen										

1 Probleemdefinitie

Onderdeel	Omschrijving
Het probleem / de ontwikkeling / de wet- of regelgeving betreft:	Binnen de sector en de bestaande rolverdeling zijn afspraken gemaakt, zoals vastgelegd in MPM LV model 10.0 (18-01-17) en Electriciteitwet artikel 95o en Gaswet artikel 52d hoe vragen en/of klachten, die binnenkomen bij een van de marktpartijen worden afgehandeld. Naar aanleiding van het onderzoek van prof. Frank Leferink (Augustus 2015) met betrekking tot de werking van de slimme meetinrichting is er een verhoogd aantal klantvragen ontstaan. Uit de overdracht van deze klantvragen van de ene naar de andere marktpartij is duidelijk geworden dat de afspraken hieromtrent niet specifiek genoeg zijn. Daarnaast zijn de huidige afspraken onvoldoende bekend. Er is nu nauwelijks / geen informatie-uitwisseling tussen marktpartijen m.b.t. de afhandeling van vragen en/of klachten (dit verloopt nu veelal via de klant). De bijbehorende informatie-uitwisseling is niet geformaliseerd.
En raakt:	Klanten en de Marktrolle LV, MV en RNB.
Als gevolg waarvan:	De klant niet correct wordt geholpen met zijn klacht en betrokken partijen onnodig veel tijd in de klachtafhandeling steken.
Een goede oplossing moet:	Uniforme en specifieke proces afspraken bevatten voor de betrokken marktpartijen conform wet- en regelgeving
Of deze doelen worden behaald, kan worden gevalideerd door:	Klanttevredenheid
Opdrachtgever te realiseren oplossing	NEDU

2 Overwegingen

- Een generiek proces tussen marktpartijen voor overdracht van ontvangen klantklachten waarvan de werking van de slimme meetinrichting de initiële insteek is, geniet de voorkeur;
- Proces voldoet aan de artikelen 95.o, lid 3 in de E-wet en artikel 52.d, lid 3 in de G-wet;
- Gegevensuitwisseling tussen marktpartijen moet voldoen aan de AVG, zowel inhoud als techniek van uitwisseling; alleen de strikt noodzakelijke gegevens worden verstrekt.
- Bij klachtoverdracht wordt een minimale set aan gegevens verplicht om de klacht goed af te handelen;
- Er worden klachtcategorieën onderkend zodat marktpartijen de verwerking van de klachten in hun proces kunnen stroomlijnen;
- Bij KV wordt de klacht in behandeling genomen door de marktpartij waar de klant zich meldt;
- Bij GV wordt de klant verwezen naar de juiste marktpartij.

3 Gekozen oplossing

Grootverbruik:

De Marktpartij waar de klacht in eerste instantie binnenkomt, analyseert de klacht en indien de klacht behoort tot een andere marktpartij verwijst hij de klant naar de juiste Marktpartij (bij voorbeeld NB of MV, PV) en verstrekt daarbij de contactgegevens van de desbetreffende marktpartij. Hier is dus geen overdracht tussen Marktpartijen

Kleinverbruik:

De Marktpartij waar de klacht in eerste instantie binnenkomt, analyseert de klacht en legt de bevindingen vast.

Indien de klacht door een andere marktpartij afgehandeld dient te worden, deelt de initiële klacht ontvangende partij dit aan de klant mede en vraagt toestemming om het inhoudelijke dossier over te dragen aan de andere marktpartij. Indien geen akkoord van de klant, dan wordt de klant gevraagd zelf contact op te nemen met die andere marktpartij, waarbij de klant de contactgegevens van de andere marktpartij ontvangt. Indien wel akkoord van de klant wordt de klacht, met inachtneming van de privacy wetgeving en conform E- en G-wet doorgegeven aan de andere marktpartij.

De klacht wordt uniek doorgegeven aan de andere marktpartij d.w.z. per klant per aansluitadres wordt één klacht doorgegeven.

Indien de klacht wordt doorgezet naar de marktpartij waartoe deze behoort, worden de volgende generieke gegevens verstrekt:

- Contactgegevens klant;
 - Toestemming Klant (Toelichting op gegeven toestemming door Klant)
 - Adresgegevens aansluiting;
 - EAN-code aansluiting;
 - Klachttypering; (bron: MPM Leveranciersmodel)
 - Vermeend hoog/laag verbruik
 - Meetinrichting
 - Tarieven
 - Overig
 - Behandelaar (Contactpersoon CPR);
 - Klachtomschrijving;
 - Toelichting Klachtanalyse: (Waarbij rekening moet worden gehouden met het delen van de privacy gevoelige informatie)
 - Resultaten algemene analyse (5 stappen plan; zie bijlage C);
 - Resultaat verbruiks analyse (Klachtdossier).
- Indien een klachtomschrijving van "vermeend hoog/laag verbruik" typering wordt gekozen, worden de volgende gegevens behorende bij de periode van levering verstrekt:
- Metergegevens van E- en/ of G-meter;
 - Meterstand(en);

4 Impact

4.1 Impact op MPM Leveranciersmodel

In het MPM Leveranciersmodel versie 9.0 d.d 18 januari 2017: Toevoegen 2.3.1 Klachtoverdracht

Huidige tekst van paragraaf 2.3 "Het Leveranciersmodel als Servicemodel":

Pag 17:

"In het verplichte leveranciersmodel is de leverancier het eerste aanspreekpunt voor de afnemer.

De netbeheerder zal in onderstaande situaties nog zelf contact met afnemers hebben en primair als eerste aanspreekpunt optreden. Als de afnemer een vraag stelt die de verantwoordelijkheid is van de netbeheerder dan verwijst de medewerker van de leverancier de afnemer door naar zijn eigen netbeheerder."

Processen waarvoor Netbeheerder eerste aanspreekpunt is

In het verplichte leveranciersmodel is de netbeheerder aanspreekpunt voor de volgende aangelegenheden (aanvragen aannemen, offreren, factureren, incasseren, vragen beantwoorden, klachten behandelen, etc.):

- het tot stand brengen, wijzigen of uitbreiden van een aansluiting;
- het onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, de-activeren en wegnemen van een aansluiting of een door de netbeheerder beheerde meetinrichting;
- andere werkzaamheden van de netbeheerder op het perceel van de afnemer;
- transportbeperkingen en -onderbrekingen;
- compensatievergoedingen worden door de netbeheerder uitbetaald. Een en ander onafhankelijk van het leveranciersmodel.
- storingsmeldingen (geen wijziging van afspraken m.b.t. het nationale storingsnummer); schade, gebreken of onregelmatigheden ten aanzien van de aansluiting, de meetinrichting of het net en
- opschorting of beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst.

Als de netbeheerder een vraag of klacht krijgt die niet zijn verantwoordelijkheid is, kan hij de afnemer doorverwijzen naar de leverancier die in het centraal aansluitregister staat of stond geregistreerd.

De leverancier wordt in het verplichte leveranciersmodel verantwoordelijk voor enkele klantvragen over netbeheergerelateerde onderwerpen, zoals bijvoorbeeld:

- Juistheid van gefactureerde periodieke netwerkkosten (inclusief debiteurenbeheer en incasso)

- Capaciteitstariefcodes voor E en G en standaardjaarverbruiken
- Tot stand komen van de ATO (maar voor vragen over de inhoud ervan kan de afnemer worden doorverwezen naar de netbeheerder)

Een leverancier hoeft alleen de vragen te beantwoorden die gaan over de periode waarin hij leverancier is of was en waarin het leveranciersmodel in werking was. Vragen over de periode voor invoering van het verplicht leveranciersmodel moeten volgens de oude werkwijze afgehandeld worden, omdat de leverancier in die gevallen niet automatisch over de juiste informatie beschikt; de netbeheerder is zelf verantwoordelijk voor het behandelen van vragen of klachten over de periodieke netwerkkosten, aansluitwaarden, de aansluit- en transportovereenkomst, etc.

Nieuwe tekst MPM Leveranciersmodel versie 10.0 d.d. 18-01-2017:

Pag 17:

"In het leveranciersmodel is de leverancier het eerste aanspreekpunt voor de afnemer.

De netbeheerder zal in onderstaande situaties nog zelf contact met afnemers hebben en primair als eerste aanspreekpunt optreden.

Processen waarvoor Netbeheerder eerste aanspreekpunt is

In het verplichte leveranciersmodel is de netbeheerder aanspreekpunt voor de volgende aangelegenheden (aanvragen aannemen, offreren, factureren, incasseren, vragen beantwoorden, klachten behandelen, etc.):

- het tot stand brengen, wijzigen of uitbreiden van een aansluiting;
- het onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, de-activeren en wegnemen van een aansluiting of een door de netbeheerder beheerde meetinrichting;
- andere werkzaamheden van de netbeheerder op het perceel van de afnemer;
- transportbeperkingen en -onderbrekingen;
- compensatievergoedingen worden door de netbeheerder uitbetaald. Een en ander onafhankelijk van het leveranciersmodel.
- storingsmeldingen (geen wijziging van afspraken m.b.t. het nationale storingsnummer); schade, gebreken of onregelmatigheden ten aanzien van de aansluiting, de meetinrichting of het net en
- opschorting of beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst.

De leverancier wordt in het verplichte leveranciersmodel verantwoordelijk voor enkele klantvragen over netbeheergerelateerde onderwerpen, zoals bijvoorbeeld:

- Juistheid van gefactureerde periodieke netwerkkosten (inclusief debiteurenbeheer en incasso)
- Capaciteitstariefcodes voor E en G en standaardjaarverbruiken
- Tot stand komen van de ATO
- Een leverancier hoeft alleen de vragen te beantwoorden die gaan over de periode waarin hij leverancier is.
-

Paragraaf 2.3.1 Klachtoverdracht

Als een marktpartij een vraag of klacht krijgt die niet zijn verantwoordelijkheid is, handelt hij de klacht af volgens onderstaande procedure:

Grootverbruik:

De marktpartij waar de klacht in eerste instantie binnenkomt, analyseert de klacht en indien de klacht behoort tot een andere marktpartij verwijst hij de klant naar de juiste marktpartij (bij voorbeeld Netbeheerder of Meetverantwoordelijke) en verstrekt daarbij de contactgegevens van de desbetreffende marktpartij. Hier is dus geen overdracht tussen marktpartijen

Kleinverbruik:

De marktpartij waar de klacht in eerste instantie binnenkomt, analyseert de klacht en legt de bevindingen vast.

Indien de klacht door een andere marktpartij afgehandeld dient te worden, deelt de initiële klacht ontvangende partij dit aan de klant mede en vraagt toestemming om het inhoudelijke dossier over te dragen aan de andere marktpartij.

Indien geen toestemming van de klant, dan wordt de klant gevraagd zelf contact op te nemen met die andere marktpartij, waarbij de klant de contactgegevens van de andere marktpartij ontvangt. Indien wel toestemming van de klant wordt de klacht, met inachtneming van de privacy wetgeving en conform E- en G-wet doorgegeven aan de andere marktpartij.

Indien de klacht wordt doorgezet naar de marktpartij waartoe deze behoort, worden de volgende generieke gegevens verstrekt:

- *Contactgegevens klant;*
 - *Toestemming Klant (Toelichting op gegeven toestemming door klant)*
 - *Adresgegevens aansluiting;*
 - *EAN-code aansluiting;*
 - *Klachttypering; (bron: MPM Leveranciersmodel)*
 - Vermeend hoog/laag verbruik*
 - Meetinrichting*
 - Tarieven*
 - Overig*
 - *Behandelaar (Contactpersoon CPR);*
 - *Klachtomschrijving;*
 - *Toelichting Klachtanalyse:*
 - *Resultaten algemene analyse (5 stappen plan; zie bijlage C);*
 - *Resultaat verbruiks analyse (Klachtdossier).*
- Indien een klachtomschrijving van "vermeend hoog/laag verbruik" typering wordt gekozen, worden de volgende gegevens behorende bij de periode van levering verstrekt:*
- *Metergegevens van E- en/ of G-meter;*
 - *Meterstand(en)*

Klachten over (facturatie) periodieke netwerkkosten

Een leverancier moet in het leveranciersmodel klachten van afnemers aannemen die gaan over de gefactureerde periodieke netwerkkosten. Eerst zal de leverancier nagaan of de gefactureerde periodieke netwerkkosten overeenkomen met de informatie in het contractregister. De volgende stap is om het centraal aansluitingenregister te raadplegen en zo nodig contact op te nemen, middels de in paragraaf 2.3.1 beschreven procedure, met de netbeheerder om de klacht te beoordelen. De netbeheerder zal de klacht in behandeling nemen en zorgen dat de afnemer en zijn leverancier het antwoord krijgt teruggekoppeld en de afnemer eventueel gecompenseerd wordt door de netbeheerder. Indien de klacht ongegrond is verklaard, is de leverancier gerechtigd om stappen te nemen om de vordering bij de afnemer te incasseren. Mocht de afnemer niet akkoord zijn met het afsluiten van de klacht dan zal de leverancier voor verdere afhandeling zorgen.

De leverancier spant zich in om bij klantvragen over hoge verbruiken te analyseren wat daarvan de oorzaak kan zijn, teneinde onnodige aanvragen van meterijkingen zoveel mogelijk te voorkomen.

Voor klachten van afnemers met betrekking tot de processen waarvoor de netbeheerder het eerste aanspreekpunt is (zie opsomming hiervoor in paragraaf 2.3), zal de netbeheerder dus een eigen klachtproces moeten hebben/inrichten.

De netbeheerder heeft een reactietermijn van 4 weken om de klacht op te lossen. Iedere leverancier en netbeheerder neemt in het contactpersonenregister een contactpersoon op die klachten afhandelt.

4.2 Impact op Technische codes

N.v.t.

4.3 Impact op DPM ...

N.v.t.

5 Invoeringsstrategie

	Release onafhankelijk	Release afhankelijk
Na vaststelling ALV NEDU	3 maanden na vaststelling in de ALV NEDU, dus op 7-2-2019	
Sectorrelease xxxx		
Specifieke datum		

6 Te vervallen issues

Bijlage A – Aanvullende informatie ten behoeve van codewijzigingsvoorstel

Vraag	Antwoord
1. Wat is de aanleiding voor de indiening van het codevoorstel en wat zijn de redenen die het voorstel noodzakelijk maken?	Geen Codewijzigingsvoorstel
2. Wat zijn de doelstellingen die met het codevoorstel worden nagestreefd en op welke wijze draagt het codevoorstel bij aan het verwezenlijken van die doelstellingen?	N.V.T.
3. Op welke wijze houdt het codevoorstel rekening met het belang van:	
a. <i>het betrouwbaar, duurzaam, doelmatig en milieu hygiënisch verantwoord functioneren van de energievoorziening?</i>	N.v.t
b. <i>de bevordering van de ontwikkeling van het handelsverkeer op de energiemarkt?</i>	N.v.t
c. <i>de bevordering van het doelmatig handelen van afnemers?</i>	N.v.t
d. <i>een goede kwaliteit van de dienstverlening van netbeheerders?</i>	N.V.T.
e. <i>een objectieve, transparante en niet discriminatoire handhaving van de energiebalans op een wijze die de kosten weerspiegelt?</i>	N.v.t
4. Welke alternatieven zijn mogelijk en welke afweging is gemaakt bij de keuze tussen de alternatieven?	N.V.T.
5. Welke effecten heeft het codevoorstel voor netgebruikers, netbeheerders en andere belanghebbenden?	N.v.t.
6. Is er samenhang met andere issuebeschrijvingen, (voorstellen voor) codes en Europese netcodes? En zo ja, welke?	N.v.t

Bijlage B – Vragenlijst ter beoordeling privacy impact

Vraag	Antwoord
Type project	
1. Is er sprake van het verwerken van persoonsgegevens? <1.1 NOREA>	Ja; namelijk de onderstaande gegevens: • <i>Contactgegevens klant;</i> • <i>Adresgegevens aansluiting;</i> • <i>EAN-code aansluiting;</i> • <i>Metergegevens van E- en/ of G-meter;</i> • <i>Meterstand(en)</i>
2. Is het duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verwerking van gegevens? <1.2 NOREA>	Ja: Leverancier, Netbeheerder, Meetverantwoordelijke
3. Is het doel van de verwerking van persoonsgegevens voldoende SMART omschreven? <1.5 NOREA>	Ja E-Wet 95o / 19D 9zie boven)
De gegevens	
4. Zijn alle gegevens nodig om het doel te bereiken (worden er zo min mogelijk gegevens verzameld)? <2.1 NOREA>	Ja; 1. Is per data-element vastgesteld wat de toegevoegde waarde is en waarom dit noodzakelijk is? <i>Juist klantcontact; per dataelement: voorkomen rework; herhaalverkeer</i> 2. Kan volstaan worden met het gebruik van alleen een ja/nee in plaats van het volledige gegeven? <i>Nee</i> 3. Kan volstaan worden met het verschil tussen 2 waarden in plaats van beide waarden afzonderlijk? <i>Nee</i> 4. Kan gebruikgemaakt worden van andere wiskundige methodieken (bijvoorbeeld voor het bepalen van afwijkingen? <i>Nee</i>
5. Kan het doel met geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens worden bereikt (terwijl daar op dit moment geen gebruik van wordt gemaakt?) <2.2 NOREA>	<i>Nee</i>
Verzamelen van gegevens	
6. Verzamelt u de gegevens op basis van een van de wettelijke grondslagen? <4.3 NOREA>	De AVG kent een beperkt aantal grondslagen op basis waarvan gegevens mogen worden verwerkt: 1. U vraagt toestemming. <i>Ja; m.b.t. overdracht dossier (wet taak LV → NB; ondubbelzinnige toestemming indien tussen LV of van NB naar LV. De toestemming dient meegestuurd te worden met de overdracht.</i> 2. De gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene een partij is. <i>NEE</i>

	3. De gegevens zijn nodig voor het volgen van een wettelijke verplichting. <i>JA (op grond van E- en G wet. Vanwege Wettelijke grondslag ook naar NB; vandaar toestemming zoals beschreven bij 1</i>
7. Is duidelijk of u de gegevens verzamelt op basis van opt-in (verzameling uitsluitend als de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven) of op basis van opt-out (verzameling tenzij de betrokkene daartegen bezwaar heeft gemaakt)? <4.4 NOREA>	<i>Opt-in indien overdracht tussen Leveranciers of indien overdracht van Netbeheerder naar Leverancier; Opt-out indien overdracht van Leverancier naar Netbeheerder</i>
Gebruik van gegevens	
8. Is het gebruik van de gegevens verenigbaar (in lijn) met het doel van het verzamelen? <5.1 NOREA>	<i>T.b.v. oplossen klacht en overdragen dossier; (juiste partij afhandelen)</i>
Bewaren en vernietigen	
9. Is een bewaartermijn voor de gegevens vastgesteld? <6.1 NOREA>	<i>Degene die klacht doorzet en ontvangt moet bewaartermijn hebben ingericht (conform AVG)</i>
10. Kunnen de gegevens na afloop van de bewaartermijn fysiek worden verwijderd (uit een bestand) of vernietigd (papier)? <6.2 NOREA>	<i>Ja, (Technische) inrichting proces</i>
11. Zo ja, worden de gegevens na verstrijken van de bewaartermijn op zo'n manier vernietigd of verwijderd dat ze niet meer te benaderen zijn en te gebruiken zijn? <6.2.1 NOREA>	<i>Ja</i>

Bijlage C – Stappenplan vermeend hoog verbruik



5 stappenplan

