

Themadag Disputen

Alleen ga je sneller, samen kom je verder



12 oktober 23

Programma

- Opening
- Live interviews
- Kennis maken met elkaar
- Waar komen we vandaan?

Lunch

- Stellingen
- Wat hebben we gedaan?
- Wat staat er nog op de planning?
- Vooruitblik
- Afsluiting

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Opening



Alleen ga je sneller, samen komen we verder

Live interviews



Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Kennis maken met elkaar



Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Waar komen we vandaan?

Dispuut: strijd met woorden (Van Dale)

- Binnen de informatiecode wordt het dispuutproces gebruikt om geschillen op te lossen tussen leveranciers en regionale netbeheerders over alle vastgestelde meterstanden (bedoeld in 5.1.3.4, 5.2.2.3 en 5.3.4.3) en, indien noodzakelijk, meterstanden te corrigeren
- Toepasbaarheid: corrigeren van reeds vastgestelde meterstanden voor een KV aansluiting
- Wederpartij kan zowel leverancier als netbeheerder zijn, deze treed in dispuut tegen een reeds vastgestelde meterstand
- Trigger: verbruik in een leegstandsperiode, of implausibele stand van de energieleverancier
- Doel: betrouwbare meetreeks, wat leidt tot zo min mogelijk netverlies

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Benchmark

- Meer uniformiteit omtrent het opstarten van disputen
- Geautomatiseerde disputen zorgen voor meer uniformiteit, keerzijde is dat het ook minder flexibel is
- Disputen komen minder vaak voor en er wordt gemakkelijker akkoord gegaan bij het afwijzen van een dispuut
- Graag meer onderlinge afstemming ter voorkoming van een dispuut. Nu vaak gestart vanuit het automatische proces
- Geen uniformiteit omtrent wel/geen disputen opstarten bij leegstand
- Met efficiënter samenwerken kun je onnodige inzet van tijd en mankracht voorkomen

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Input voorbereidingsvragen

- Wat gaat er goed?
Het gebruik van Partners in Energie als platform voor afstemming en samenwerking in het disputerenproces
Snelheid van indienen, wat bijdraagt aan achterhalen standen
- Welke gerealiseerde verbetering(en) zie je terug in het disputerenproces?
Eenduidige werkwijze tussen de netbeheerders
Aantal disputen onder de dispuutgrenzen is minimaal
- Wat is voor jou het grootste knelpunt in het disputerenproces?
Disputen met berekend vs. berekend
Bilateraal overleg als we het niet eens zijn met voorstelde standen op periodieke meterstanden (foto gevalideerd)
Sloopmeters, want hier kun je in principe niets meer mee

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Lunch



Stellingen

- De gebruikte terminologie in het Disputenproces (Winnen vs. Verliezen) draagt bij aan de samenwerking
- Het disputerenproces wordt gebruikt/misbruikt voor het terugdringen van het netverlies
- De huidige marktafspraken belemmeren een goede werking van het disputerenproces

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Wat hebben we gedaan?

- Feature opgesteld ten behoeve van een disputen analyse
 - Inzicht creëren en het proces kwantificeren
 - Identificeren van procesverbeteringen
 - In scope: analyseren en verbeteren op procesniveau
 - Uit scope: uniformeren werkwijze
- Tijdelijke werkgroep met inhoudelijk specialisten en analisten
- Inzicht in C-ARM Disputen
- Datadump vanuit Dynamics voor inzicht in communicatie
- Eerste inzichten

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Wat hebben we gedaan?

Eerste inzichten vanuit de analyse

- Disputen Elektra (januari t/m juni 2023)*

Maand	Leegstand		Totaal leegstand	Actief contract		Totaal actief contract	Eindtotaal
	Handmatig	Automatisch		Handmatig	Automatisch		
jan	10.601	5.250	15.851	8.051	11.480	19.531	35.382
feb	7.493	5.624	13.117	4.489	5.297	9.786	22.903
mrt	6.165	5.748	11.913	5.559	7.827	13.386	25.299
apr	2.583	6.073	8.656	15.165	9.536	24.701	33.357
mei	4.151	5.320	9.471	9.684	4.155	13.839	23.310
jun	3.929	1.861	5.790	4.971	3.585	8.556	14.346
Totaal	34.922	29.876	64.798	47.919	41.880	89.799	154.597
	44%	56%	40%	70%	30%	60%	

Toelichting:

- In het 1^{ste} halfjaar van 2023 zijn er 154.597 disputen gecreëerd
- 47% wordt automatisch opgestart
- 50% van de handmatig gecreëerde disputen wordt afgebroken
- 20% van de handmatig verzonden disputen wordt geaccepteerd
- Op 34% van de handmatig verzonden disputen wordt geen reactie ontvangen

* Cijfers excl. Liander i.v.m. missende DOM5 data

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Wat hebben we gedaan?

Eerste inzichten vanuit de analyse

- Disputen Gas (januari t/m juni 2023)

Maand	Leegstand		Totaal leegstand	Actief contract		Totaal actief contract	Eindtotaal
	Handmatig	Automatisch		Handmatig	Automatisch		
jan	2.653	1.901	4.554	1.901	2.150	4.051	8.605
feb	2.104	1.669	3.773	845	793	1.638	5.411
mrt	1.756	1.134	2.890	932	1.330	2.262	5.152
apr	1.586	963	2.549	862	1.948	2.810	5.359
mei	1.404	914	2.318	682	809	1.491	3.809
jun	864	387	1.251	570	618	1.188	2.439
Totaal	10.367	6.968	17.335	5.792	7.648	13.440	30.775
	60%	40%	56%	43%	57%	44%	

Toelichting:

- In het 1^{ste} halfjaar van 2023 zijn er 30.775 disputen gecreëerd
- 46% wordt automatisch opgestart
- 44% van de handmatig gecreëerde disputen wordt afgebroken
- 14% van de handmatig verzonden disputen wordt geaccepteerd
- Op 39% van de handmatig verzonden disputen wordt geen reactie ontvangen

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Wat staat er nog op de planning?

- Lijst nog uit te voeren users stories:
 - Inzicht in de triggers om disputen (handmatig) te starten, zodat we zien of we als netbeheerders uniform handelen
 - Inzicht in de cases uit de werkbak dispuut initiëren waar we geen dispuut opstarten, zodat we kunnen bepalen waar we kunnen automatiseren
 - Inzicht in de reacties van leveranciers op gestarte disputen, zodat we knelpunten kunnen identificeren en bespreken
 - Inzicht in de afwijssredenen van disputen, zodat we weten waar er verschil van inzicht is tussen leveranciers en netbeheerders
 - Inzicht in de disputen die we opstarten en vervolgens akkoord gaan met een afwijzing, zodat deze disputen in de toekomst voorkomen kunnen worden

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Vooruitblik

- Analyse uitgewerkt in een deelbaar document met advies voor procesoptimalisaties
- Bespreken van de analyse tijdens de inhoudelijke opvolging van deze sessie met collega's die dit werk uitvoeren

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Afsluiting



Alleen ga je sneller, samen kom je verder