

Vertrouwen als basis voor vlekkeloze overdracht

Een terugblik op de overname van 22 warmtepompprojecten door Greenspread Warmte



Precies 2.628 afnemers van warmte en koude zijn sinds 1 april 2015 klant van, Greenspread Warmte en niet langer van Nuon. Eind 2014 ronden beide partijen de overname af van 22 warmtepompprojecten verspreid over heel Nederland. Greenspread Warmte groeide daarmee in een keer uit tot een van 's lands grootste leveranciers van duurzame warmte en koude, terwijl Nuon de gewenste focus in haar marktpositie aanbracht.

“De exploitatie van de 22 warmtepompprojecten paste niet langer in de strategie van Nuon en moederbedrijf Vattenfall”, verklaart Frank de Vries, business manager van Nuon Warmte. “We hebben besloten de focus qua warmte te richten op vijf kernregio’s, waar grootschalige netten gevoed worden vanuit restwarmtebronnen.” Het klinkt als een eenvoudige beleidskeuze. Met het besluit een portfolio te verkopen bestaande uit 22 diverse warmteprojecten - zowel qua concept als qua levensduur en

locatie - begon Nuon aan een veelomvattend overnametraject.

Overname

“In eerste instantie hebben we een ‘longlist’ samengesteld van partijen die voor de overdracht in aanmerking konden komen”, blikt De Vries terug. “Uiteindelijk bleken elf bedrijven concrete interesse te hebben, waarvan er acht overbleven na het beschikbaar stellen van de projectdata.” Uit het selectieproces kwam Greenspread Warmte uiteindelijk naar voren als beste kandidaat. “Dat had te maken met de klantfocus. Voor Nuon was het belangrijk dat de warmtevoorziening voor onze klanten goed geregeld bleef. Greenspread had op dat gebied een heel overtuigend verhaal”, weet De Vries. “Over de klantenservice, de website en soortgelijke zaken was al uitvoerig nagedacht.”

Het feit dat Greenspread Warmte een relatief jonge speler in de warmtemarkt is,

heeft De Vries niet verontrust. "Ervaring met de exploitatie van warmtenetten had Greenspread al in ruime mate. Bovendien beschikken de mensen áchter Greenspread over een schat aan relevante kennis en ervaring vanuit het verleden. Ook dat heeft het vertrouwen gesterkt."

Carve-out

Vertrouwen is ook het sleutelwoord gebleken in het traject dat na de selectie plaatsvond; de zogenaamde "carve-out". Gedurende enkele maanden hebben Nuon en Greenspread Warmte intensief samengewerkt om de overdracht soepel te laten verlopen. Met

als ultieme doelstelling dat de klant niet of nauwelijks iets zou merken van de overname. "Natuurlijk hadden we bij Nuon vooraf allerlei draaiboeken klaarliggen", herinnert programmamanager Caryl Jonis zich nog goed. "Maar in de praktijk loop je altijd tegen verrassingen aan. Over meterstanden, SEPA-machtigingen, contracten met onderhoudspartijen en dat soort zaken. Nuon en Greenspread hebben daarbij altijd sámen naar de beste oplossingen gezocht. Er was nooit sprake van 'ons probleem' of 'het probleem van Greenspread', maar altijd van gedeelde belangen. Dat was prettig, want als er in de overdracht iets fout gaat, dan heeft



De locaties van de 22 projecten die Greenspread Warmte van Nuon heeft overgenomen



De klantenservice van Greenspread Warmte staat alle klanten met raad en daad bij.

de klant daar last van. Tegelijkertijd was Greenspread gebaat bij een organisatie die vanaf het begin op rolletjes loopt.” Jonis kijkt met tevredenheid terug op de gehele carve-out-periode. “Er was een wekelijks overleg waarin we alles in volledige openheid konden bespreken; niet alleen ‘high over’, maar ook op het niveau van de administratieve details. De samenwerking verliep eigenlijk fantastisch.” Het resultaat mag er dan ook wezen, vindt Jonis. “Als je bedenkt dat alle 22 systemen zo verschillend van aard zijn en ziet dat het hele overnametraject zo soepel en succesvol is doorlopen, dan kun je echt spreken van een voorbeeldproject.”

Persoonlijke benadering

Dat de overname daadwerkelijk geen invloed heeft gehad op levering van warmte, koude en warm tapwater, hebben alle klanten van de warmtepompprojecten intussen ervaren. Alle systemen hebben zich warmgedraaid voor het nieuwe stookseizoen, van Groningen

tot aan Veldhoven en van Schagen tot aan Dinxperlo. De facturatie verloopt daarbij voorspoedig en de medewerkers van de klantenservice van Greenspread Warmte staan particuliere en zakelijke consumenten al enige tijd met raad en daad bij. Jonis ziet in de persoonlijke benadering de kracht van Greenspread Warmte.

Voor Greenspread Warmte is die persoonlijke benadering essentieel. “Aanvankelijk ging het erom dat de klanten niets van de overdracht merkten”, legt directeur Martin Marquering uit. “Maar al snel wilden we ons ook bewijzen als een partij die heel toegankelijk is voor onze klanten. Daar hebben we al een hele organisatie voor ingericht.” Ambities heeft Marquering nog voldoende. “De komende periode willen we aan de slag met de technische en financiële optimalisatie van alle projecten die we van Nuon hebben overgenomen. Daar kunnen de klanten op termijn ook van profiteren. Daarnaast willen we ons exploitatieportfolio verder uitbreiden.”

Vertrouwen

Voor partijen die net als Nuon hun warmtepompprojecten op de markt willen brengen, heeft De Vries nog een tip. "Beschouw dergelijke overnames nooit enkel als een financiële transactie, maar zoek naar wederzijds vertrouwen. Anders beland je voor, tijdens en na de overname gegarandeerd in allerlei ongewenste en moeilijke discussies. Voor ons geldt dat de hele overdracht goed is verlopen en dat heeft vooral te maken met het vertrouwen dat heel snel is gegroeid tussen Nuon en Greenspread Warmte."

"De samenwerking verliep eigenlijk fantastisch"

Caryl Jonis, Nuon



Van links naar rechts: Frank de Vries (Nuon), Caryl Jonis (Nuon) en Martin Marquering (Greenspread Warmte).

