

WHITE PAPER

CREDITMANAGEMENT IN DE NEDERLANDSE ENERGIESECTOR:

Strategische en maatschappelijke
verantwoordelijkheid in tijden van
energiearmoede



OVER DEZE WHITE PAPER

Deze whitepaper is geschreven om inzicht te geven in de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van creditmanagement in de energiesector: de maatschappelijke context van energiearmoede, de relevante wet- en regelgeving, en de manier waarop energiebedrijven en hun ketenpartners hiermee omgaan. Het doel is om professionals in de energie- en incassosector een actueel overzicht te bieden en bij te dragen aan het gesprek over sociaal verantwoord creditmanagement.

De energiesector en het bijbehorende beleidslandschap zijn op dit moment sterk in beweging: wetgeving wordt gefaseerd ingevoerd, ondersteuningsregelingen worden herzien, en geopolitieke ontwikkelingen kunnen energieprijzen op korte termijn beïnvloeden. De informatie, cijfers en regelingen in deze whitepaper zijn gebaseerd op de meest actuele en betrouwbare bronnen die ten tijde van publicatie beschikbaar waren, en vormen daarmee een momentopname. Waar mogelijk verwijzen wij naar de bron en publicatiedatum, zodat lezers de actualiteit zelf kunnen verifiëren. Voor de meest actuele stand van zaken rond specifieke regelingen, het Noodfonds Energie of wetgeving verwijzen wij naar de officiële kanalen van de betreffende instanties, zoals Rijksoverheid.nl, Energie-Nederland en ACM.nl.

1. INLEIDING

Voor lage-inkomenshuishoudens is de financiële kwetsbaarheid de afgelopen jaren aantoonbaar toegenomen. Tussen 2021 en 2024 stegen de kosten van essentiële levensbehoeften met ongeveer 26% en de energiekosten met circa 56% (van gemiddeld €1500 per jaar in 2021 naar €2363 in 2024). Vooral huishoudens met variabele energiecontracten of aflopende vaste contracten werden hierdoor geraakt. Huishoudens met langdurig vastgezette tarieven merkten minder van de prijsstijgingen. Doordat de uitgaven voor basisvoorzieningen veel sneller stegen dan het inkomen gaat een groter deel van het beschikbare inkomen momenteel naar vaste lasten. Lage-inkomenshuishoudens, die vaak geen financiële buffer hebben, komen hierdoor ernstig onder druk te staan.

Lage-inkomenshuishoudens betalen regelmatig meer aan energie, omdat ze vaak in oudere of slecht geïsoleerde woningen wonen. Hierdoor is meer energie nodig om het huis warm te houden. In Nederland zijn ongeveer 1,5 miljoen woningen slecht geïsoleerd (energielabel E, F of G). Zo'n huis verbruikt gemiddeld veel meer gas dan goed geïsoleerde woningen. TNO schatte in 2025 dat bij stijgende energieprijzen 550.000 tot 640.000 huishoudens in energiearmoede zouden kunnen belanden. TNO/CBS definiëren energiearmoede als een situatie met een laag inkomen én hoge energiekosten of slechte energetische woningkwaliteit. Ook veel huishoudens met een lager middeninkomen zijn kwetsbaar: uit CBS/TNO-scenario's blijkt dat in 2024 ruim 1 miljoen huishoudens (12,9% van het totaal) behoren tot een risicogroep (laag-middeninkomen met hoge energiekosten of slechte woningkwaliteit) (CBS, 2025). Dit stelt energiebedrijven en beleidsmakers voor de uitdaging een balans te vinden tussen betaalbaarheid, leveringszekerheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Naast structureel hoge energielasten spelen prijsschommelingen door geopolitieke spanningen een belangrijke rol. In 2022-2023 werden huishoudens geconfronteerd met extreme pieken in energieprijzen na de Russische invasie van Oekraïne: de olieprijs steeg met circa 30% en de gasprijs met meer dan 250%. De Nederlandsche Bank, 2026). In 2024-2025 normaliseerden de prijzen gedeeltelijk, maar het basisniveau bleef hoger dan in de periode vóór 2021. Vanaf begin 2026 bleek opnieuw hoe kwetsbaar de energiemarkt is voor internationale schokken. Door het gewapend conflict rond Iran en de verstoring van de scheepvaart door de Straat van Hormuz, goed voor circa 20% van de wereldwijde olie- en LNG-handel, steeg de Europese gasprijs in enkele weken tijd met ruim 45%. De Nederlandsche Bank, 2026).

Ook de contractmix in de energiemarkt verandert. Na de prijspieken in 2022-2023 keerden veel consumenten terug naar vaste contracten. Inmiddels heeft meer dan de helft van de huishoudens weer een vast energiecontract. Dat biedt meer voorspelbaarheid. Toch kunnen ook bij vaste contracten onderdelen van de prijs nog variëren. Vanaf 1 januari 2024 zijn bijvoorbeeld netbeheerkosten en energiebelastingen aangepast, waardoor huishoudens ondanks een vast contract toch meer zijn gaan betalen (circa €10 per maand extra voor een gemiddeld huishouden) (United Consumers, 2023).

De financiële druk op huishoudens neemt de komende jaren verder toe door een verwachte stijging van de nettarieven met gemiddeld € 141 per jaar in 2027, gecombineerd met stijgende leveringstarieven (ACM, 2026). Deze kostenstapeling verkleint de financiële ruimte van huishoudens verder, waardoor het risico op nieuwe of oplopende betalingsachterstanden groeit.

CREDITMANAGEMENT IN DE ENERGIESECTOR

In dit speelveld speelt creditmanagement een belangrijke rol. Het gaat niet langer alleen om het innen van openstaande rekeningen, maar ook om het waarborgen van basisvoorzieningen zoals licht en warmte, het signaleren van betalingsproblemen en ketensamenwerking. Cijfers laten zien dat betalingsachterstanden toenemen en de gemiddelde hoofdsom in incassodossiers hoger worden. Een huishouden dat in 2019 €150 per maand aan energiekosten betaalde, zag dit bedrag in 2021 stijgen naar €210, waardoor een achterstallige betaling sneller tot een groter incassodossier leidt (Radar, 2022). Zo steeg de gemiddelde openstaande rekening bij energiemaatschappijen tussen 2019 en 2021 van €400 naar €550 per klant.

De sector zelf zet proactief stappen richting meer sociale verantwoordelijkheid. Sociaal verantwoord creditmanagement is een strategisch instrument geworden die bepaalt hoe de sector omgaat met kwetsbare klanten, hoe reputatie wordt opgebouwd en hoe duurzame klantrelaties standhouden in tijden van financiële druk. De vijf grote leveranciers ondertekenden in 2025 het Afsprakenkader Sociaal Incasseren. Hierin maakten zij gezamenlijk afspraken over maatwerk, betalingsregelingen en vroegtijdig contact (Energie-Nederland, 2025).

Ook droegen energiebedrijven in 2023, 2024 en 2025, samen met de rijksoverheid, bij aan de financiering en uitvoering van het Tijdelijk Noodfonds Energie, zodat kwetsbare huishoudens tijdelijk ondersteund konden worden bij hoge energielasten. Het kabinet werkt momenteel aan een Noodfonds Energie 2026, en structurele voorzieningen voor huishoudens met hoge energiekosten.

Energiebedrijven staan voor een steeds complexere taak in creditmanagement: zij moeten ervoor zorgen dat energie betaalbaar blijft en vorderingen betaald worden, terwijl ze tegelijkertijd voldoen aan wettelijke verplichtingen tot zorgvuldigheid, transparantie en samenwerking met schuldhulpverlening. Een mensgerichte en proactieve aanpak helpt hierbij, omdat het klanten ondersteunt en de kans op tijdige betaling vergroot." Deze whitepaper verkent hoe wet- en regelgeving, maatschappelijke verwachtingen en sectorontwikkelingen samenkomen in de praktijk van creditmanagement binnen de energiesector.



2. ENERGIEARMOEDE & MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Toegang tot energie is een basisbehoefte. Zonder warmte en licht komt niet alleen comfort in gevaar, maar ook gezondheid en bestaanszekerheid. Vooral in de winter kan het ontbreken van verwarming leiden tot ernstige gezondheidsproblemen, zoals luchtwegklachten of verergering van hart- en vaatziekten. Daarom rust er op energiebedrijven een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid: zij leveren niet alleen energie, maar dragen ook bij aan het welzijn van hun klanten en de stabiliteit van de samenleving.

LAGERE INKOMENS ONEERLIJK HARD GERAAKT

Veel mensen met een laag inkomen wonen in huurwoningen die slecht geïsoleerd zijn. Deze woningen, vaak van woningcorporaties, verbruiken meer energie en brengen daardoor hogere energiekosten met zich mee voor deze kwetsbare groep (TNO, 2024, Woonbond, 2025). Hierdoor worden juist de huishoudens die het minst kunnen betalen extra hard getroffen. TNO deed samen met het CBS onderzoek waaruit bleek dat energiearmoede sterk samenhangt met woningen met een laag energielabel (E, F of G.), die vaak slecht geïsoleerd zijn (TNO, juli 2025, Energiearmoede in Nederland 2019-2024). Volgens TNO speelt dit probleem niet alleen bij de laagste inkomens, maar ook bij huishoudens met een laag middeninkomen. Ook deze groep staat financieel onder druk en is daardoor kwetsbaar voor energiearmoede.

Om energiearmoede effectief aan te pakken, is het noodzakelijk om zowel het inkomen van huishoudens te verbeteren als de energetische kwaliteit van woningen te verhogen. Woningisolatie speelt hierbij een belangrijke rol. Energiearmoede effectief aanpakken vraagt om samenwerking tussen leveranciers, netbeheerders, schuldhulpverleners, woningcorporaties, gemeenten, incassopartners, lokale energieadvies- en besparingsorganisaties en zorg- of welzijnsinstellingen.

Alleen door gezamenlijke inspanningen kunnen kwetsbare en risicogroepen tijdig geholpen worden en blijft toegang tot energie gewaarborgd voor iedereen.

NOODFONDS ENERGIE

Het Noodfonds Energie ondersteunde tussen 2023 en 2025 huishoudens die door sterk gestegen energieprijzen hun energierekening niet meer konden betalen. Het Tijdelijk Noodfonds Energie sloot in april 2025 voor nieuwe aanvragen.

Op 1 juli 2026 maakte minister Vijlbrief van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in een brief aan de Tweede Kamer bekend dat het Noodfonds Energie deze winter opnieuw opent. Voor deze ronde is €193 miljoen beschikbaar gesteld. Naar verwachting kunnen hiermee circa 500.000 huishoudens worden geholpen, aanzienlijk meer dan in voorgaande jaren. Het fonds is bedoeld voor huishoudens met een laag inkomen en een hoge energierekening, met een inkomensgrens tot 200% van het sociaal minimum. De drempel ligt op 8% van het inkomen voor huishoudens tot 130% van het sociaal minimum en op 10% voor huishoudens tussen 130% en 200% van het sociaal minimum. Het fonds blijft na opening minimaal vier maanden open. Anders dan in voorgaande jaren geldt geen 'op is op'-principe: iedereen die aan de voorwaarden voldoet en een aanvraag doet, ontvangt een tegemoetkoming. Het kabinet werkt aan een structurele, meerjarige opvolger van het Noodfonds, waarvoor een wetwijziging nodig is. In september 2026 informeert de minister de Tweede Kamer opnieuw, onder meer over de definitieve openingsdatum van het Noodfonds voor komende winter.



AFSPRAKENKADER SOCIAAL INCASSEREN

In maart 2025 ondertekenden diverse energieleveranciers samen met andere publieke en private partijen het Afsprakenkader Sociaal Incasseren, waarin gezamenlijke uitgangspunten zijn vastgelegd voor een mensgerichte aanpak van betalingsachterstanden, waaronder vroegtijdig persoonlijk contact, passende betalingsregelingen en doorverwijzing naar ondersteuning. Dit sluit aan bij de bredere coalitie van de Stichting Financieel Gezond Nederland, waarin ook energiebedrijven actief participeren om de financiële gezondheid van huishoudens te verbeteren en problemen zoals betaalachterstanden en schulden tegen 2030 te halveren. Het Afsprakenkader onderstreept de verschuiving van traditionele incasso naar een meer mensgerichte aanpak, met persoonlijk contact, maatwerk en passende betalingsregelingen. Een dergelijke aanpak draagt niet alleen bij aan het voorkomen van problematische schulden, maar kan in de praktijk ook leiden tot minder langdurige incassotrajecten, lagere incassokosten, minder oninbare vorderingen en een hogere klanttevredenheid (Boon, 2026).

3. WET- EN REGELGEVING

Wet- en regelgeving speelt een belangrijke rol in de Nederlandse energiesector. Ze zorgt ervoor dat energiebedrijven zorgvuldig omgaan met klanten, ook bij betalingsproblemen. Het gaat niet alleen om het innen van rekeningen, maar ook om bescherming van kwetsbare klanten, dataverwerking, leveringszekerheid en wettelijk verplichte samenwerking met schuldhulpverlening. De belangrijkste regels en wetten die energieleveranciers volgen, kunnen worden onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

BETALINGSACHTERSTANDEN EN AFSLUITING

Volgens de Regeling afsluitbeleid kleinverbruikers mag een leverancier een levering van energie alleen beëindigen cq. overeenkomst opzeggen nadat een zorgvuldig proces is doorlopen. Dit omvat meerdere schriftelijke betalingsherinneringen met een betalingstermijn van minimaal 14 dagen, aantoonbare inspanningen voor persoonlijk contact, bijvoorbeeld telefonisch of via een huisbezoek, en door verwijzing naar schuldhulpverlening of de gemeente (de vroegsignaleringsmelding). Beëindiging van de levering is een contractueel en juridisch proces dat door de leverancier wordt geïnitieerd. Na deze beëindiging kan een fysieke afsluiting van de energielevering plaatsvinden, uitgevoerd door de netbeheerder. Hierbij geldt extra bescherming voor kwetsbare consumenten, zoals mensen voor wie afsluiting medische risico's met zich meebrengt; zij mogen niet worden afgesloten wanneer een medische verklaring wordt overlegd. Belangrijk hierin is de heraansluitplicht. Deze houdt in dat zodra schuldhulpverlening of de gemeente is betrokken bij de betalingsproblemen, energie weer moet worden aangesloten.

Energieleveranciers zijn wettelijk verplicht actief samen te werken met schuldhulpverlening. Zij moeten signalen van betalingsachterstanden tijdig doorgeven aan gemeenten of schuldhulpinstanties en mogen niet afsluiten wanneer een klant een hulptraject volgt. Dit is vastgelegd in het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.



INCASSOKOSTEN EN PRIVACY

Energiebedrijven moeten bij creditmanagement rekening houden met wet- en regelgeving zoals de Wet Incassokosten (WIK), het Besluit Incassokosten (BIK), de Wet kwaliteits incassodienstverlening (WKI) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze regels bepalen wanneer en hoeveel incassokosten in rekening gebracht mogen worden en hoe persoonsgegevens veilig worden verwerkt. Ze vormen het juridische kader waarbinnen bedrijven sociaal en strategisch creditmanagement kunnen toepassen.

NIEUWE WETGEVING

Per 1 januari 2026 is de nieuwe Energiewet in werking getreden. Daarmee worden de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet 2000 vervangen, waarbij onderdelen van de nieuwe wet gefaseerd in werking treden. Tegelijkertijd vervangt de Wet Collectieve Warmte (Wcw) geleidelijk de Warmtewet en introduceert een nieuw regulieringskader voor collectieve warmtesystemen. Deze wetten versterken de bescherming van consumenten en de transparantie van energielevering en consumenten-informatie. Energieleveranciers moeten zich houden aan bestaande en geconsolideerde verplichtingen zoals een leveringsvergunning van de ACM, tijdige en duidelijke prijscommunicatie, en transparante contractvoorwaarden. Dit vereist dat creditmanagementprocessen en voorwaarden hierop getoetst moeten worden en waar nodig aangepast moeten worden, zodat zowel wetgeving wordt nageleefd als kwetsbare klanten tijdig worden ondersteund.



4. VROEGSIGNALERING EN SAMENWERKING VOOR SCHULDHULPVERLENING

Binnen het wettelijke kader dat in hoofdstuk 3 is beschreven, vormt vroegsignalering voor de energiesector een belangrijk instrument om betalingsachterstanden tijdig te signaleren en problematische schulden te voorkomen. Energiebedrijven moeten betalingsachterstanden bij de gemeente melden zodra een klant twee termijnbedragen niet heeft voldaan en twee betalingsherinneringen heeft ontvangen.

Na deze melding komt de gemeente in actie om ondersteuning aan te bieden. De focus voor energiebedrijven verschuift steeds meer van uitsluitend incasseren naar het actief ondersteunen van klanten met financiële problemen.

Het doel van deze vroegsignalering is dat gemeenten en schuldhulpverleners huishoudens in een vroeg stadium kunnen bereiken. Hierdoor kunnen grotere financiële problemen en afsluiting van energie worden voorkomen. De samenwerking tussen energiebedrijven, gemeenten, schuldhulpverleners en organisaties zoals NVVK speelt hierbij een centrale rol. Zo sloten NVVK en Energie-Nederland al in 2021 een convenant over minnelijke schuldhulpverlening, gericht op vroegtijdige samenwerking tussen schuldeisers en schuldhulpverlening om problematische schulden structureel aan te pakken (NVVK & Energie-Nederland, 2021).

In 2024 nam het gemiddelde aantal vroegsignalen per 1.000 inwoners per maand met 10% toe ten opzichte van 2023. De deelnemende gemeenten ontvingen gemiddeld 4,4 signalen per 1.000 inwoners per maand, tegenover 4 in 2023. Omgerekend naar heel Nederland komt dit neer op zo'n 945.000 vroegsignalen in 2024.

UITDAGINGEN VOOR GEMEENTEN

Gemeenten hebben een wettelijke taak om schulden vroegtijdig te signaleren en burgers te ondersteunen voordat betalingsachterstanden problematisch worden. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman ('Hoe eerder, hoe beter', 2024) blijkt dat dit in de praktijk nog veel uitdagingen oplevert. Zo verschillen gemeenten sterk in de inspanningen die zij leveren om persoonlijk contact te leggen met burgers; dit hangt samen met de beschikbare mensen en middelen, maar ook met kennis en ervaring van medewerkers. Daarnaast is het voor gemeenten vaak lastig in te schatten hoe groot de financiële problemen van een burger zijn, omdat vaste lastenpartners zoals energieleveranciers en waterbedrijven beperkt informatie mogen verstrekken bij het doorgeven van signalen. Ook worden niet alle burgers bereikt: sommigen willen geen hulp uit schaamte of wantrouwen, anderen denken geen hulp nodig te hebben. Tevens is de registratie van informatie over de aanpak van vroegsignalering niet uniform, waardoor het moeilijk is om te bepalen welke methoden effectief zijn. Volgens de ombudsman moeten gemeenten meer investeren in samenwerking, kennisdeling en het ontwikkelen van duidelijke minimumvereisten voor vroegsignalering om deze uitdagingen te overwinnen.



5. OPERATIONELE EN STRATEGISCHE UITDAGINGEN

Energiebedrijven staan voor een aantal complexe uitdagingen die direct invloed hebben op hun bedrijfsvoering en op de bescherming van klanten. Deze uitdagingen zijn zowel financieel, operationeel als juridisch van aard en vragen om een geïntegreerde aanpak.

BETAALACHTERSTANDEN EN ENERGIEARMOEDE

Zoals eerder beschreven kampt een groeiend aantal klanten met structureel lage betaalcapaciteit. Dat betekent dat betalingsregelingen vaak niet voldoende zijn. Energiebedrijven moeten daarom maatwerkoplossingen bieden, zoals flexibele betalingsregelingen en intensieve begeleiding, om te voorkomen dat klanten in energiearmoede terechtkomen.

REGELGEVINGSDRUK EN TOEZICHT

Ook de wet- en regelgeving rondom energielevering wordt steeds strenger. Energiebedrijven moeten aanmaningstermijnen, maximale incassokosten, betalingsregelingen en afsluitbeleid nauwgezet naleven. Tegelijkertijd houdt de Autoriteit Consument & Markt (ACM) toezicht, waardoor bedrijven continu moeten bewijzen dat zij klanten op een transparante en wettelijke manier behandelen.

CONTRACT- EN PRIJSMIGRATIE

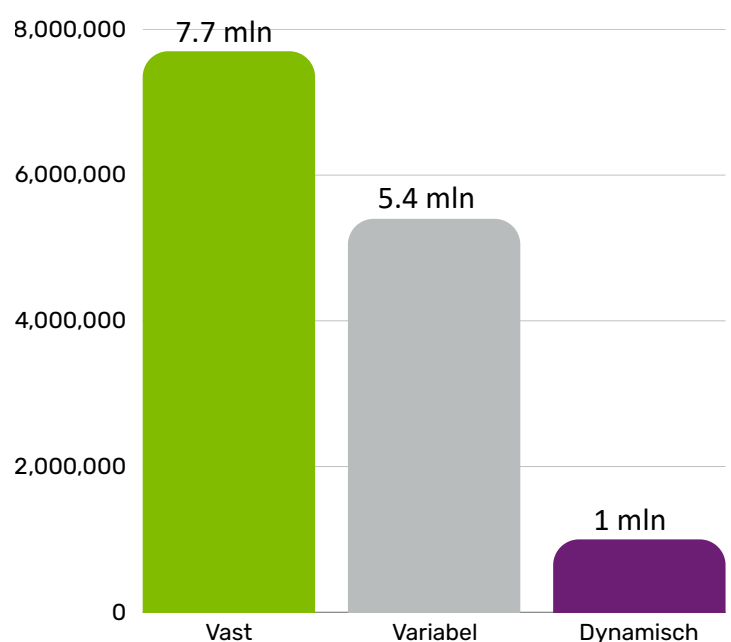
Klanten wisselen steeds vaker tussen vaste, variabele of dynamische contracten, wat de voorspelbaarheid van kasstromen en het kredietrisico voor energieleveranciers beïnvloedt. Het managen hiervan vereist goede systemen en duidelijke communicatie naar klanten, zodat zowel financiële stabiliteit als klanttevredenheid behouden blijft.

Recente prijsverhogingen bij variabele contracten hebben geleid tot juridische onduidelijkheid en lopende massaclaims tegen grote energieleveranciers zoals Vattenfall, Eneco en Budget (Vattenfall, 2025).

Dit vergroot de onzekerheid voor leveranciers en kan financiële risico's en reputatieschade veroorzaken. Daarnaast hebben sommige energieleveranciers een monopoliepositie in hun warmteleveringsgebied. Consumenten kunnen in deze situatie niet overstappen naar een andere leverancier, wat vaak leidt tot onbegrip bij klanten over tarieven en betalingsverplichtingen. Volgens de ACM hebben consumenten in de warmtesector geen keuzevrijheid en ontbreekt daardoor de concurrentiedruk die normaal bijdraagt aan lagere tarieven en betere dienstverlening. Zonder die prikkel is tariefregulering door de ACM noodzakelijk om consumenten te beschermen tegen misbruik van de monopoliepositie van warmteleveranciers (ACM, 2021; ACM, 2026). Dit benadrukt het belang van transparante communicatie en zorgvuldig creditmanagement, zodat klanten begrijpen waarom ze gebonden zijn aan hun leverancier en welke ondersteuning beschikbaar is.

Verdeling soorten energiecontracten

Huishoudens, gas- en energiecontracten gecombineerd (maart 2026)



ACM, Monitor Consumentenmarkt Energie

6. TRENDS EN TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

In de Nederlandse energiesector verschuift creditmanagement van een puur operationele functie naar een strategische rol. Trends zoals digitalisering, datagedreven werken en preventieve klantbegeleiding stellen energiebedrijven in staat betalingsachterstanden sneller te signaleren en gericht actie te ondernemen. Samenwerking met schuldhulpverlening, incassopartners en naleving van wet- en regelgeving zorgen ervoor dat afsluitingen verantwoord gebeuren en kwetsbare klanten beschermd blijven. Deze aanpak helpt niet alleen om vorderingen te innen, maar versterkt ook klantrelaties en draagt bij aan een positief imago van het bedrijf.

DIGITALISERING EN DATAGEDREVEN RISICOSTURING

Digitalisering zorgt ervoor dat creditmanagement sneller, beter en efficiënter werkt. Energiebedrijven gebruiken realtime data, zoals verbruiksprofielen, betalingsgedrag en slimme metergegevens om risico's vroeg te signaleren. Datagedreven risicosturing maakt het bovendien mogelijk klanten te segmenteren op betaalvermogen, waardoor risico's beheersbaar blijven en passende oplossingen geboden kunnen worden. Nieuwe technologie, zoals AI en slimme systemen en processen verbeteren de betrouwbaarheid van voorspellingen.

VERZAMELEN VAN BETROUWBARE METERSTANDEN

Het verkrijgen van betrouwbare meterstanden vormt een belangrijke operationele factor binnen creditmanagement. De sector ontwikkelt zich daarbij steeds meer in de richting van automatische en realtime dataverzameling via slimme meters. Deze ontwikkeling moet de afhankelijkheid van handmatige meteropgaven door consumenten verminderen en de betrouwbaarheid van facturatie vergroten.

Hoewel energiemeters in Nederland steeds vaker worden vervangen door digitale of slimme meters, kunnen in de praktijk situaties ontstaan waarin (tijdelijk) geen actuele meterstanden beschikbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld optreden bij meters zonder automatische uitlezing of bij technische storingen. In die gevallen moeten meterstanden handmatig worden doorgegeven. Wanneer dit te laat gebeurt of helemaal niet, stelt de energieleverancier het verbruik vast op basis van historisch verbruik of standaardprofielen (ACM ConsuWijzer, z.d.). Deze schattingen kunnen afwijken van het werkelijke verbruik, wat kan leiden tot verschillen op de eindafrekening.

De overheid stimuleert de verdere digitalisering van energiemetingen en de geleidelijke vervanging van verouderde meters. Netbeheerders zijn verantwoordelijk voor het vervangen en beheren van energiemeters en informeren consumenten over deze processen. Door deze ontwikkeling wordt de slimme meter steeds meer de standaard in Nederlandse huishoudens. Dit levert meer inzicht op in energieverbruik en kan bijdragen aan energiebesparing (Rijksoverheid, z.d.). Tegelijkertijd zorgt de grootschalige vervanging van oudere meters ervoor dat het gebruik van analoge meters geleidelijk afneemt en het energiesysteem steeds verder digitaliseert.



INNOVATIE IN PRODUCTEN EN ENERGIECONTRACTEN

Energiebedrijven in Nederland spelen in op de Energiewet en Warmtewet door producten te ontwikkelen die betaalbaarheid en transparantie voor klanten vergroten. Voorbeelden hiervan zijn dynamische energiecontracten, waarbij de tarieven meebewegen met de markt en klanten via apps of online portalen inzage krijgen in prijs en verbruik. Volgens cijfers van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) stond het aantal dynamische energiecontracten voor Nederlandse huishoudens in maart 2026 voor het eerst boven de één miljoen, wat wijst op een sterke toename van dit type contracten in de afgelopen jaren (ACM Energiemonitor, 2026). De branchevereniging Energie-Nederland en de ACM maakte afspraken over de voorlichting aan klanten over de mogelijkheden, risico's en de wijze van prijsbepaling bij dynamische tarieven. Dit draagt bij aan duidelijke informatievoorziening voor consumenten. Deze digitale tools en producten helpen klanten beter inzicht te krijgen in hun energie-uitgaven en kunnen het risico op wanbetaling voor leveranciers verminderen door consumenten bewuster te maken van verbruikspatronen en tarieven (Solar Magazine, 2025). Daarmee zijn deze ontwikkelingen ook relevant voor creditmanagement: meer inzicht in en grip op het energieverbruik kan bijdragen aan het voorkomen van betalingsproblemen. Ook oplossingen die het energieverbruik structureel verlagen, zoals energiebesparing en verduurzaming, kunnen bijdragen aan de betaalbaarheid van energie en daarmee aan het voorkomen van betalingsachterstanden.

VERDUURZAMING

Dat verduurzaming niet alleen een klimaatambitie is maar ook een directe beschermingsmaatregel voor kwetsbare huishoudens, wordt bevestigd door onderzoek van het Centraal Planbureau. Uit een analyse van de inkomenseffecten van hogere energie- en brandstofprijzen blijkt dat huishoudens met een warmtepomp of elektrische auto aanzienlijk

minder hard worden geraakt door prijschommelingen. Op de langere termijn maakt verdere verduurzaming van woningen en voertuigen huishoudens structureel minder kwetsbaar voor toekomstige prijsschokken — met name als deze technologieën ook toegankelijk worden voor huishoudens met een lager inkomen (CPB, 2026).

PREVENTIE EN SAMENWERKING IN DE KETEN

Creditmanagement verschuift van reageren op betalingsachterstanden naar preventie. Energiebedrijven proberen klanten eerder te bereiken en zoeken daarbij steeds vaker de samenwerking met gemeenten, schuldhulpverlening en andere ketenpartners. Daarmee wordt samenwerking in de keten steeds meer onderdeel van het reguliere creditmanagement, in plaats van een afzonderlijke interventie wanneer betalingsproblemen al zijn ontstaan.

VERWACHT EFFECT VAN DEZE INNOVATIES

Door innovatie en investeringen in datagedreven werken, samenwerking in de keten en maatschappelijk verantwoord handelen is de energiesector beter bestand tegen prijsschommelingen en betalingsrisico's. De effecten zijn:

- Sterkere duurzame klantrelaties.
- Betere naleving van wet- en regelgeving.
- Hogere voorspelbaarheid in inkomsten.
- Minder afsluitingen
- Lagere incassokosten.
- Meer maatschappelijke waarde en vertrouwen in de energiemarkt.

Zo is creditmanagement niet alleen een financiële functie, maar ook een instrument voor stabiliteit, betaalbaarheid en vertrouwen in de Nederlandse energiesector.

“DE AFSPRAKEN LIGGEN ER, NU MOETEN WE ZE WAARMAKEN”

Safira de Witte is business development manager bij Budget Thuis en al vijftien jaar actief in de energiesector. Ze heeft het vak zien veranderen: waar betalingsproblemen vroeger vaak als individueel probleem werden behandeld, ziet ze in de praktijk steeds vaker dat structurele factoren, stijgende vaste lasten, de krapte op de woningmarkt, onzeker werk, de directe aanleiding zijn. Creditmanagement dat dat negeert, werkt niet meer. Syncasso sprak met haar over de grenzen van wat energiebedrijven alleen kunnen doen en wat er volgens haar structureel anders moet.

CREDITMANAGEMENT VERSCHUIFT NAAR DE SOCIALE KANT. HOE KIJKT U DAARTEGEN AAN?

De Witte is er helder over: de verschuiving is onvermijdelijk, maar ze heeft ook een zakelijke logica. Betalingsproblemen zijn in toenemende mate het gevolg van structurele bestaansonzekerheid, stijgende woonlasten en boodschappen, flexibele arbeidscontracten, energieprijzen die ook na de piek van 2022-2023 op een hoger basisniveau zijn blijven hangen. In die context kunnen schulden groter worden. Budget Thuis vertaalde dat inzicht naar beleid: al na de eerste onbetaalde nota wordt contact gezocht, samen met een verwijzing naar Geldfit. “Hoe kleiner de schuld is en hoe sneller je erbij bent, dan laat je het niet verder oplopen. Zeker met een energierekening die best fors is.”

Dat vroege contact werd binnen de sector aanvankelijk als opvallend voortvarend gezien, omdat veel organisaties destijds pas later in het proces persoonlijk contact zochten. Inmiddels ziet De Witte dat vroegsignalering en sociaal incasseren breder gemeengoed worden binnen de energiesector.

IS ENERGIEARMOEDE OP TE LOSSEN DOOR ENERGIEBEDRIJVEN?

Op de vraag of energiebedrijven energiearmoede kunnen oplossen, is De Witte duidelijk over de grenzen van hun rol: niet alleen, en niet zonder structurele ingrepen aan de kant van de woning. Ze wijst op een patroon dat ook in onderzoek van CBS en TNO wordt bevestigd: huishoudens met de laagste inkomens wonen vaker in slecht geïsoleerde woningen en betalen daardoor verhoudingsgewijs meer aan energie. Gedragsverandering helpt marginaal, maar is volgens haar geen antwoord op een bouwkundig probleem.

“De meest kwetsbare huishoudens zitten vooral in de sociale woningbouw. Daar heb je woningbouwcorporaties echt voor nodig om echt een gestructureerde aanpak te kunnen doen.” Het Tijdelijk Noodfonds Energie, dat tijdens de energiecrisis werd opgezet om huishoudens met lage inkomens en hoge energielasten tijdelijk financieel te ondersteunen, waardeert ze om meerdere redenen: de gerichtheid, alleen voor huishoudens met een hoge rekening én een laag inkomen, maar ook het vermogen om het telkens binnen korte tijd opnieuw op te tuigen als de nood hoog is. Dat samenwerking tussen overheid en energiebedrijven zo snel kan schakelen, vindt ze op zichzelf al waardevol. Tegelijkertijd is ze kritisch over de structurele waarde ervan: volgens De Witte is het een doekje voor het bloeden zolang verduurzaming uitblijft. De echte oplossing ligt wat haar betreft in isolatie, structurele verduurzaming en gedragscoaching achter de voordeur en daarvoor zijn andere partijen nodig dan energieleveranciers alleen.



SAFIRA DE WITTE



WAT BETEKEN HET AFSPRAKENKADER SOCIAAL INCASSEREN IN DE PRAKTIJK?

Budget Thuis tekende op 25 maart 2025 het Afsprakenkader Sociaal Incasseren van de SFGN en is recentelijk van aspirant-deelnemer doorgesloopt naar volwaardig deelnemer. Zo'n 60 bedrijven, banken, verzekeraars, energieleveranciers, werken daarin samen. "Buiten dit kader zijn we elkaars concurrent. Maar hier zoeken we echt de samenwerking op. We trekken samen op richting het noodfonds, we weten elkaar te vinden, bijvoorbeeld in onze appgroep."

Tegelijkertijd weet ze uit ervaring dat coalities alleen werken als er binnen organisaties mensen zijn die het écht belangrijk vinden. Wat haar bij de SFGN-coalitie opvalt, is dat die oprechte betrokkenheid er is. Een groep mensen die zien en begrijpen dat dit een probleem is dat je gezamenlijk moet oplossen. Volgens haar zit de volgende stap daarom niet zozeer in méér overleg, maar in het aansluiten van aanvullende organisaties en het daadwerkelijk toepassen van de afspraken in de praktijk.

WAAR SCHIET HET SYSTEEM NOG TEKORT?

De vroegsignalering via gemeenten werkt goed waar gemeenten daar capaciteit en prioriteit voor hebben. Amsterdam noemt ze als positief voorbeeld. Maar de kwaliteit over het hele land wisselt sterk, en dat is iets waar energieleveranciers geen grip op hebben.

"Of het goed werkt, ligt echt aan de gemeente en hoe professioneel die zijn. Bij sommige wordt het erbij gedaan en is er minder capaciteit. Dan loopt het allemaal wat moeizamer."

Wat haar opvalt, is dat betalingsproblemen zich steeds minder langs voorspelbare lijnen tekenen. Een scheiding, plotselinge mantelzorg of een wegvallend flexcontract kan elk huishouden raken, de groep is breder dan wordt aangenomen. Dat vraagt volgens haar om een systeem dat niet wacht tot mensen diep in de problemen zitten, maar structureel eerder ingrijpt op het niveau van inkomenspolitiek, woningkwaliteit en toegang tot schuldhulp, en niet alleen op het niveau van de individuele klant.

WAT MOET ER NU ECHT GEBEUREN?

De Witte verwacht dat er voor 2030 een structurele publieke regeling komt om kwetsbare woningen te verduurzamen, mede gefinancierd vanuit Europa. Ze is realistisch over de snelheid waarmee de overheid dat kan organiseren. Op sectoraal vlak verwacht ze meer samenwerking tussen bedrijven rondom vaste lasten en een groeiend aantal partijen dat zich aansluit bij het Afsprakenkader. Maar haar kernboodschap is simpel: "We hebben de afspraken gemaakt. Laten we de komende twee, drie jaar gebruiken om ze echt te implementeren en te verbeteren, in plaats van er nog meer over te praten. Niet lullen, maar poetsen."



'SOCIAAL INCASSEREN IS GEEN GUNST, HET IS DE NORM'

We spraken Martin Neef, head of Payment & Collections bij Vattenfall over energiearmoede, het noodfonds, vroegsignalering, de toekomst van creditmanagement en de impact van de nieuwe Energiewet. Martin werkt al bijna twintig jaar bij Vattenfall. Vanuit die ervaring ziet hij hoe creditmanagement in de energiesector is veranderd.

ENERGIEARMOEDE RAAKT STEEDS MEER HUISHOUDENS. HOE MERKEN JULLIE DAT BIJ VATTENFALL?

"We zagen de druk op klanten de afgelopen jaren stap voor stap toenemen," vertelt Martin Neef. "Tijdens de coronacrisis konden we mensen vaak nog helpen met praktische oplossingen, zoals online betalingsregelingen en laagdrempelig contact via WhatsApp. Maar de energiecrisis van 2022 en 2023 was van een andere orde. Bedragen werden groter en de betaalcapaciteit bij een groeiende groep klanten ontbrak. We hanteren al jaren een zorgvuldig incassoproces, waarbij we zelf de regie houden en oog hebben voor de maatschappelijke situatie van onze klanten maar rondom de energiecrisis merkten we dat het om een breder maatschappelijk probleem ging." Samen met het Nibud, de NVVK en andere partijen probeerde Vattenfall het onderwerp nadrukkelijk op de politieke agenda te krijgen. Daar werd achter de schermen bijna een jaar intensief aan gewerkt en dat leidde uiteindelijk tot maatregelen zoals de energietoeslag en het Tijdelijk Noodfonds Energie. Twee tijdelijke maatregelen om huishoudens met een laaginkomen en hoge energiekosten financieel te ondersteunen.

OVER VERDUURZAMING EN ENERGIEARMOEDE

In 2025 lag de focus van het Tijdelijk Noodfonds Energie voor het eerst ook op verduurzaming. Daarbij werd ook zichtbaar hoe complex het systeem van subsidies en regelingen is. "Er zijn al veel duurzaamheidsregelingen, maar ze worden nauwelijks gebruikt. Mensen moeten alles eerst zelf betalen en hopen dat ze de subsidie later terugkrijgen. Vaak is ook nog onduidelijk wanneer dat gebeurt.

Zeker voor mensen die het financieel al moeilijk hebben, is dat een grote drempel." Samen met het Tijdelijk Noodfonds Energie onderzocht Vattenfall waar knelpunten en mogelijkheden zitten om compensatie en verduurzaming te combineren. Neef benadrukt daarbij dat een energieleverancier dit niet alleen kan oplossen. Hij wijst daarbij op het Social Climate Fund, een Europees fonds dat kwetsbare huishoudens moet ondersteunen bij de energietransitie. "Wij zijn geen bank. We kunnen die financiering niet zelf regelen. Wel proberen we partijen bij elkaar te brengen. Met het Social Climate Fund hopen we dat er een duidelijk systeem komt, met publieke financiering en één loket."

DE GOEDKOOPESTE ENERGIE IS DIE JE NIET GEBRUIKT.

Vattenfall probeert klanten ook praktisch te helpen besparen, via verbruikapps, energiescans en huisbezoeken. "Bij een energiescan of huisbezoek zie je vaak pas waar het verbruik echt vandaan komt," zegt Neef. "Vaak zijn het kleine dingen die verschil maken: een halogeenlamp, een apparaat dat aan blijft staan. Daarvan bewust worden kan mensen veel geld besparen." Dat sluit volgens Neef aan bij hoe Vattenfall breder met klanten omgaat. "Je kunt een klant niet uitleggen dat iets alleen in het belang van Vattenfall is," zegt hij. "Het moet altijd óók werken voor de klant en voor de samenleving."



MARTIN NEEF



SAMENWERKING ROND SCHULDEN EN BETALINGSPROBLEMEN

Die gedeelde verantwoordelijkheid geldt niet alleen bij energieverbruik, maar ook bij betalingsproblemen. Zo is Vattenfall betrokken bij het Afsprakenkader Sociaal Incasseren, een samenwerking vanuit de Stichting Financieel Gezond Nederland met grote schuldeisers als energieleveranciers, woningcorporaties en banken om incassotrajecten menselijker en preventiever te maken. Daarnaast is Vattenfall betrokken bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering, waarin gemeenten, verhuurders, zorgverzekeraars en energie- en waterbedrijven afspraken maken om betalingsachterstanden vroeg te signaleren en schulden te voorkomen. Bovendien was Martin Neef voorzitter van de Schuldeiserscoalitie, een samenwerkingsverband van grote schuldeisers. De kern van deze samenwerkingen is volgens hem simpel: als elke partij zijn eigen aanpak hanteert, werkt het niet. "Als Vattenfall alleen zorgvuldig handelt terwijl andere partijen sneller en harder incasseren, dan help je niemand," zegt hij. "Dan loop je uiteindelijk allemaal vast."

VROEGSIGNALERING IN DE PRAKTIJK

Die samenwerking krijgt concrete vorm in vroegsignalering, dat inmiddels wettelijk verplicht is. Vattenfall pleitte zelf voor een verplichting, zodat alle energieleveranciers aan vroegsignalering meedoen. Volgens Neef is dat bewust gedaan om te voorkomen dat het vrijblijvend blijft. "We hebben er zelf op aangedrongen dat het een verplichting werd," zegt hij. "Juist omdat we vinden dat iedereen dit moet doen. Als je erin gelooft, wil je dat het de norm is, niet een uitzondering." In de uitvoering ziet hij grote verschillen tussen gemeenten. Amsterdam noemt hij als voorbeeld waar samenwerking met buurtteams en maatjesprojecten al langer goed is ingebed. In andere gemeenten is dat minder vanzelfsprekend. "Die verschillen zijn groot," zegt Neef. "Niet overall is het niveau hetzelfde. Er is echt behoefte aan een duidelijker kwaliteitskader voor vroegsignalering. Dat lijkt met de basisdienstverlening in schuldhulp nu ook te komen." Een ander probleem is de snelheid van de opvolging. Na een signaal volgt eerst een gemeentelijke aanmelding, maar daarna kan het in de praktijk nog weken duren voordat hulp op gang komt. "Dan ben je zo anderhalve maand verder," zegt hij. "Soms al twee termijnbedragen die erbij komen." Ook in de opvolging zelf ziet hij knelpunten. "Soms wordt een traject even gepauzeerd, en daarna hoor je niets meer terug," zegt Neef. "Na een maand valt zo'n signaal automatisch weg, zonder dat er echt iets gebeurd is. Dat is zonde."

VANAF 1 JANUARI 2026 NIEUWE ENERGIEWET

De nieuwe Energiewet laat zien hoe maatschappelijke keuzes rond energiearmoede en incasso worden vertaald naar wetgeving in de sector. De voorbereiding hierop vroeg veel van Vattenfall. "Mijn team was er zo'n drie maanden intensief mee bezig, andere teams binnen Vattenfall nog langer. Dat terwijl de ACM ons eerder complimenten gaf voor hoe we ons afsluitbeleid hadden ingericht. Toch blijft het puzzelen om de vertaalslag van nieuwe wettekst te vertalen naar processen." Vooral de rol van vroegsignalering is veranderd. "Vroegsignalering en incasso liepen voorheen parallel. Nu dicteert vroegsignalering deels wanneer ik bepaalde incassomaatregelen kan nemen. Dat was even schakelen." Vattenfall dacht in de ontwerpfase van de energiewet mee waardoor enkel op onderdelen moest worden aangepast. Er is nog één wens. "We zijn met partners in gesprek om de aanlevertermijn voor vroegsignalering terug te brengen naar wekelijks, of zelfs dagelijks. De wet bepaalt nu deels hoe en wanneer we klanten kunnen benaderen. Daardoor kan er soms vertraging ontstaan tussen het signaleren van betalingsproblemen en het bieden van passende ondersteuning." Maar volgens Neef is wetgeving slechts een deel van het antwoord. Er blijft altijd een groep die alsnog in de problemen komt, waarvoor meer steun nodig is.

VAN TIJDELIJK NOODFONDS NAAR STRUCTURELE OPLOSSING

Volgens Neef is het tijdelijk Noodfonds Energie geen houdbare constructie. Hij legt uit dat politieke omstandigheden een structurele oplossing steeds hebben vertraagd. "We zijn al bij noodfonds één in gesprek gegaan over een structurelere oplossing. Maar er was een kabinetsval, daarna een formatie, twee keer op rij politieke onrust. Elke keer werd de structurele oplossing op de lange baan geschoven." Volgens hem is duidelijk dat inkomensondersteuning via energieleveranciers geen blijvende oplossing kan zijn. "Het moet een publiek gefinancierd energiefonds zijn. En we moeten stoppen met pleisters plakken. Structurele verduurzaming is uiteindelijk de enige echte oplossing."

De beweging richting zo'n publiek gefinancierde aanpak ziet hij als vooruitgang, al blijft hij realistisch over de uitvoering. "In ieder geval wordt het nu erkend als een maatschappelijk probleem dat opgelost moet worden." Die maatschappelijke context werkt ook door in nieuwe wet- en regelgeving voor de energiesector.

CREDITMANAGEMENT IN DE ENERGIESECTOR IN 2027-2030?

Neef verwacht dat de druk op de betaalbaarheid verder zal toenemen. "Saldering verdwijnt, nettarieven stijgen, er komen nieuwe Europese heffingen," zegt hij. "Zonder extra maatregelen worden kwetsbare huishoudens harder geraakt." Het vak verandert technisch snel, maar niet fundamenteel. "AI en data helpen enorm," zegt hij. "Maar uiteindelijk heb je mensen nodig die snappen wat er achter een betalingsprobleem zit en die kunnen doorverwijzen naar hulp." De oplossing ziet hij niet in één richting, maar in een combinatie. "Energiebesparing, verduurzaming, slimme systemen," zegt hij. "En zolang dat niet genoeg is: tijdelijke compensatie. Niet als eindstation, maar als brug." Wat voor hem uiteindelijk centraal blijft, is eenvoudig. "Dat iedereen in staat is zijn energierekening te betalen."

CREDITMANAGEMENT IN DE ENERGIESECTOR IN VERANDERING

Energie-Nederland is de branchevereniging voor alle partijen die stroom, gas en warmte produceren, leveren en verhandelen. De organisatie fungeert als spreekbuis voor ongeveer 90 leden die samen de hele Nederlandse Energiemarkt bedienen en is aanspreekpunt voor overheid, politiek en maatschappij. Als brancheorganisatie houdt de organisatie de vinger aan de pols: wat speelt er in de sector, welke wetgeving komt eraan en wat betekent dat voor leveranciers en hun klanten? We spraken Roel Kaljee die vanuit zijn functie als programmamanager zijn visie deelt over thema's die raken aan creditmanagement in de energiesector.

EEN HOGERE ENERGIEREKENING IS ONVERMIJDELIJK

Kaljee verwacht voor de komende tien jaar dat energie duurder zal worden voor iedereen. Hij geeft aan dat dat niet zit in één oorzaak, maar door een opeenstapeling van ontwikkelingen. Zo noemt hij het verstopt komen te zitten van het stroomnet, wat onder andere zal leiden tot grootschalige investering in het stroomnet en nieuwe tijdsafhankelijke nettarieven voor gebruikers. Ook noemt hij de stijging van de gasprijs door de bijmengverplichting, de verplichting voor gasleveranciers om steeds meer groen gas bij te mengen in het gasnet. Omdat het produceren van groen gas duurder is dan aardgas, stijgt de gasprijs naarmate het aandeel groen gas groeit. Daarnaast komt vanaf 2027 ETS2 in werking: een Europese regeling waarbij bedrijven die brandstoffen zoals gas leveren aan huishoudens en gebouwen, moeten betalen voor de CO₂-uitstoot die daarbij vrijkomt. Die extra kosten zullen worden doorberekend aan de eindgebruiker, wat de gasprijs verder opdrijft. Kaljee ziet op korte termijn ook met verduurzaming een stijging al zal die dan minder zijn door de besparing. Maar ook wie overstapt op elektriciteit krijgt straks weer te maken met hogere netkosten door de tijdsafhankelijke nettarieven. “De rekening gaat omhoog, voor iedereen.”

VAN NOODFONDS NAAR STRUCTURELE OPLOSSING

Het Tijdelijk Noodfonds Energie hielp de afgelopen jaren meer dan 200.000 huishoudens met het betalen van hun energierekening. Het fonds werd opgezet door een aantal grote energieleveranciers. Energie-Nederland droeg niet financieel bij maar pleitte er wel voor dat de overheid de verantwoordelijkheid voor structurele hulp zou overnemen. Dat is nu gelukt voor 2027. Energie-Nederland dringt er op aan dat het fonds wordt omgevormd tot een structureel Energiefonds 2027-2032, terwijl er gelijktijdig maatregelen komen gericht op het verduurzamen van woningen van huishoudens met lage en middeninkomens. Want zolang woningen niet verduurzaamd zijn, blijven mensen kwetsbaar voor hoge energiekosten. Op de lange termijn verwacht Kaljee echter dat energiearmoede minder een energievraagstuk wordt en meer een algemeen inkomensprobleem. Als woningen eenmaal verduurzaamd zijn en de energierekening daalt, blijft er een groep mensen over die het simpelweg niet redt omdat hun inkomen te laag is. Dat is niet meer op te lossen met energiemaatregelen, dat vraagt om inkomensbeleid.



ROEL KALJEE



ENERGIE
NEDERLAND

SIGNALEREN WERKT ALLEEN ALS DE OPVOLGING OOK KLOPT

In 2020 ondertekende Energie-Nederland namens de energieleveranciers het Landelijk Convenant Vroegsignalering, samen met gemeenten, woningcorporaties, drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Het idee: zodra een klant een betalingsachterstand heeft, geeft de energieleverancier een signaal af aan de gemeente, zodat die proactief hulp kan aanbieden. Sinds 2021 is dit een wettelijke taak van elke gemeente. Dat de nieuwe Energiewet het nu ook formeel verankert voor energieleveranciers, verandert de afspraken die Energie-Nederland namens de sector heeft gemaakt niet wezenlijk.

Maar Kaljee maakt zich wel zorgen over de uitvoering. Want gemeenten mogen zelf bepalen wat ze doen met een signaal; een brief sturen, bellen of een huisbezoek. In de praktijk pakt echter nog niet elke gemeente dat even voortvarend op en signaleren heeft alleen zin als er een vervolgstap volgt. Kaljee merkt op dat de regelgeving en de processen weliswaar zijn gerealiseerd, maar dat er vervolgens nog niet voldoende mensen en middelen beschikbaar zijn om het ook daadwerkelijk efficiënt en effectief uit te voeren. Als het goed is wordt hier wel aan gewerkt door het ministerie en VNG.

HET BELANG VAN VRAAGCREATIE VOOR DE ENERGIETRANSITIE

De structureel hogere energierekening is één kant van het verhaal. De andere kant is er de energietransitie zelf en, zo geeft Kaljee aan, die biedt ook kansen. Er is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in duurzame energie, maar Kaljee ziet een discrepantie: het aanbod van duurzaam opgewekte elektriciteit groeit, maar de vraag ernaar blijft achter. Vooral in de industrie moet die vraag nog van de grond komen. Als dat lukt, lost het volgens hem meteen een ander probleem op. Huishoudens met zonnepanelen leveren nu stroom terug die veelal niets waard is. Meer vraag naar duurzame elektriciteit kan daar verandering in brengen. Kaljee is er nuchter over: de sector zit in een overgangsfase waarin veel tegelijk samenkomt. De kosten gaan omhoog, maar op de lange termijn, als woningen verduurzaamd zijn en de vraag naar duurzame energie op gang komt, wordt het beter te managen. Daar zet de sector nu ook op in.



ENERGIE
NEDERLAND

CONCLUSIE

Deze whitepaper laat zien dat creditmanagement in de energiesector steeds meer een sociaal vraagstuk wordt, niet alleen een financieel vraagstuk. Energiearmoede is een groot en blijvend probleem. Het raakt vooral huishoudens die het al moeilijk hebben, en gebeurtenissen zoals het conflict rond Iran laten zien hoe snel de energieprijzen kunnen stijgen. Ook verandert de wetgeving snel: de nieuwe Energiewet en de Wet Collectieve Warmte zorgen voor nieuwe regels, en vroegsignalering is nu verplicht voor gemeenten en energiebedrijven.

De interviews in deze whitepaper bevestigen dit beeld. Safira de Witte (Budget Thuis) laat zien dat energiebedrijven steeds vaker zelf contact zoeken met klanten, vóórdat er problemen ontstaan. Martin Neef (Vattenfall) benadrukt dat energiearmoede en verduurzaming samenhangen: minder energieverbruik helpt huishoudens het meest. Roel Kaljee (Energie Nederland) legt uit dat de energierekening de komende jaren waarschijnlijk blijft stijgen, en dat de sector daarom werkt aan structurele oplossingen in plaats van tijdelijke noodfondsen.

Deze whitepaper maakt duidelijk: energiebedrijven, gemeenten, schuldhulpverleners en incassopartners hebben elkaar nodig. Alleen door samen te werken kunnen kwetsbare huishoudens op tijd geholpen worden.

OVER SYNCASSO

Syncasso gelooft in een intelligente incassoaanpak die past bij de uitdagingen van vandaag en morgen. Betalingsachterstanden hebben namelijk een onverminderd grote impact op individuen, gezinnen, bedrijven en de samenleving. Als innovatieve ketenpartner zoeken wij de samenwerking op in de schuldenketen. Want waarom zou een incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie alleen incasseren, als we opdrachtgevers, debiteurklanten én de maatschappij ook duurzaam verder kunnen helpen.

Onze klanten zijn voornamelijk grotere organisaties met hoge volumes aan openstaande vorderingen op personen. Waaronder organisaties in de energiesector die dagelijks te maken hebben met de uitdagingen die in deze whitepaper beschreven staan.

Wij geloven dat duurzaam incasseren begint bij goed begrip van de mensen achter de vordering. Vanuit gedragswetenschappelijke inzichten en datagedreven werkwijzen ondersteunen wij schuldenaren bij het vinden van een uitweg die houdbaar is, niet alleen voor de korte termijn, maar structureel. Dat sluit direct aan bij de beweging die de energiesector de afgelopen jaren maakt: van puur operationeel incasseren naar maatschappelijk verantwoord creditmanagement.

Syncasso is sinds 2021 SRCM (Social Responsible Credit Management) gecertificeerd, de onafhankelijke branchenorm voor sociaal verantwoord incasseren.. Een onafhankelijke Raad voor Certificering toetst jaarlijks of we aan de norm voldoen. We rapporteren hierover in ons sociaal jaarverslag, dat gelijktijdig met het financiële jaarverslag verschijnt. Daarnaast is Syncasso is aspirant-deelnemer aan het Afsprakenkader Sociaal Incasseren van de Stichting Financieel Gezond Nederland. Omdat wij ons herkennen in de ambitie: minder schulden, meer perspectief, en een aanpak die werkt voor alle partijen in de keten.

De vraagstukken die in deze whitepaper aan bod komen, energiearmoede, vroegsignalering, ketensamenwerking, zijn ook onze vraagstukken. We gaan graag het gesprek aan met energiebedrijven die op zoek zijn naar een partner die schaal combineert met zorgvuldigheid.

De stap zetten naar toekomstbestendig en sociaal creditmanagement? Neem contact op via communicatie@syncasso.nl

BRONNEN

ACM ConsuWijzer. (z.d.-a). De slimme meter.

ACM. (2026, 14 september). ACM: Huishoudens betalen in 2027 gemiddeld per jaar €89 meer voor transport elektriciteit en €52 meer voor gastransport. acm.nl. Geraadpleegd op 21 juni 2026.

Autoriteit Consument & Markt. (2021). ACM schetst varianten voor toekomstige warmtemarkt.

Autoriteit Consument & Markt. (z.d.-b). Monitor Consumentenmarkt energie. acm.nl.

Autoriteit Consument & Markt. (2021). ACM-notitie Marktmodellen warmte en rol netwerkbedrijven. In acm.nl. ACM.

Autoriteit Consument & Markt. (2026). Rendementsmonitor Warmteleveranciers 2024. In acm.nl.

Autoriteit Consument & Markt (2023, 5 juni). Nieuwe regels ACM stimuleren aanbod vaste contracten, weer ruime keuze voor consument. ACM.

Autoriteit Consument & Markt. (z.d.-c). Meterstanden op de energierekening.

Autoriteit Consument & Markt. (z.d.-d). Wetten en regels voor de energiemarkt.

Autoriteit Consument & Markt. (2026). ACM Energiemonitor: aantal dynamische energiecontracten bij huishoudens boven 1 miljoen. Geraadpleegd via Tweakers artikel

AVG/UAVG (grondslagen, beveiliging, richtsnoeren): UAVG (Wetten.nl), EDPB-richtsnoeren.

Boon, J. (2026, 27 juni). Energiebedrijven proberen rekening vriendelijk betaald te krijgen. nu.nl.

Centraal Planbureau. (2026). Inkomenseffecten van hogere energie- en brandstofprijzen.

De Nederlandsche Bank. (2026, 24 maart). Oorlog in het Midden-Oosten: impact op de Nederlandse economie. dnb.nl.

Energie-Nederland. (2025, 25 maart). Energieleveranciers ondertekenen afsprakenkader sociaal incasseren. Energie-Nederland.

EU-elektriciteitsmarktontwerp (aangenomen 21 mei 2024, in werking 16 juli 2024): Europese Commissie.

Gaslicht.com. Vaste energietarieven sinds 2024 voordeliger dan dynamische contracten, 2024.

Kuijper, K. (2026, 22 april). Energieprijzen stijgen: tot € 477 per jaar duurder door oorlog Iran. energievergelijk.nl.

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2025). Energiewet 2026.

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (z.d.-a). Wanneer krijg ik een slimme meter? Rijksoverheid.

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (z.d.-b). Hoe werkt een slimme meter? Rijksoverheid.

NVVK & Energie-Nederland. (2021). Modelconvenant mei 2021. In Modelconvenant 2021.

Purpose Management Consulting. (2023, 22 mei). Energiesector kent grote verschillen in sociaal incasseren. Consultancy.nl.

Radar. (2022, 8 mei). Betalingsachterstand op energierekening groeit met maar liefst 40 procent in 2,5 jaar.

Rijksinspectie Digitale Infrastructuur. (2026, 21 januari). RDI vanaf 2026 toezichthouder op verplichte medewerking aan energiemeterwissel.

Rijksoverheid. (2025, 30 juni). Kabinet werkt aan publiek energiefonds om kwetsbare huishoudens te ondersteunen. Rijksoverheid.nl.

Rekenkamer. (2023, 1 oktober). Rekenkameronderzoek naar energiearmoede in SED-gemeenten.

Solar Magazine (2025, 14 februari). 423.000 consumenten hebben een dynamisch energiecontract voor stroom.

Stand van zaken Wet collectieve warmte (ingediend 2024, parlementaire behandeling 2025): Rijksoverheid/Tweede Kamer.

TNO. (2025, 6 maart). Scenario's energiearmoede 2025 bij stijgende energieprijzen. tno.nl/nl.



Syncasso is een incasso- en deurwaardersorganisatie en specialist in maatschappelijk verantwoord incasseren. Vanuit gedragswetenschappelijke inzichten en met een mensgerichte aanpak ondersteunt Syncasso mensen met financiële problemen bij het vinden van duurzame oplossingen.