



“  
In drie dagen hebben we vol energie een verandering ingezet. Op naar de netbeheerder van de toekomst.”

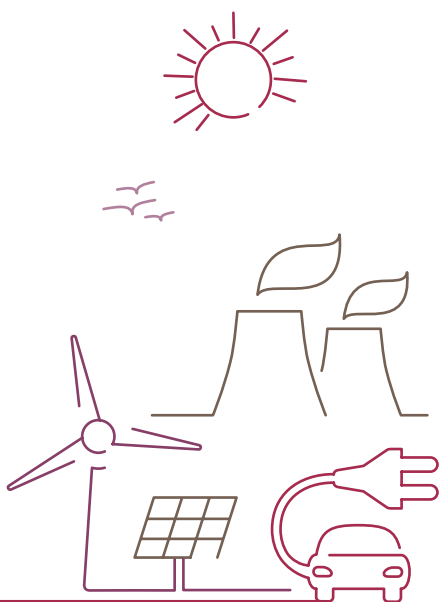
## Dienstverlening sneller verbeteren

### De situatie

Stedin is een regionale Nederlandse netbeheerder die voornamelijk in de Randstad opereert en verantwoordelijk is voor het transport van elektriciteit en gas naar circa twee miljoen huishoudens en industriële klanten. ‘Duurzame energie’ voor iedereen is Stedin’s missie en de belangrijkste drivers daarbij zijn het maatschappelijk belang, de (toekomstige) kerntaken, het blijven borgen van de onafhankelijkheid van Stedin en het versnellen van de energietransitie. In de groepsstrategie zijn vier strategische prioriteiten gesteld. De eerste pijler is het mogelijk maken van de energietransitie. Ten tweede moet innovatie mogelijk worden gemaakt. Ten derde verandering. Ten derde is verandering wenselijk op de elementen leiderschap, cultuur en gedrag. En de vierde pijler is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en daar een versnelling op aanbrengen.

### De uitdaging

Verschillende energietrends laten zien dat het energielandschap snel verandert. Zo wordt bijvoorbeeld de energievoorziening decentraler, betreden nieuwe spelers de energiemarkt en neemt de veranderlijkheid van de elektriciteitsproductie toe. Daarmee wordt een grotere flexibiliteit belangrijk mede door een veranderende en meer gevarieerde klantbehoefte. Om in de huidige snel veranderende wereld hier succesvol invulling aan te geven, ziet Stedin hoge urgentie in het verbeteren van haar dienstverlening en het realiseren van meer efficiëntie. Als doelstelling is gesteld om over vijf jaar 25% efficiënter te zijn. Hiervoor zijn een aantal dingen nodig, zoals bijvoorbeeld een concreet meerjarenplan, om de prestaties en dienstverlening





“ Je moest erbij zijn om het gevoel en de uitkomst te kunnen doorleven.”

“Ontzettend veel energie, en gedragen visie na drie dagen elkaar en de Stedin uitdagingen goed te hebben belicht.”

“De ASE laat je voelen dat je zelf aan zet bent.”

“Ik heb de ASE-sessie als heel goed ervaren. Fantastische driedaagse waar sense of urgency & energie hoogtij vierden.”

#### De deelnemers



significant te verbeteren. Deze verbetering zou versneld door moeten worden gevoerd waarbij een helder inzicht in de acties en randvoorwaarden om het plan uit te kunnen voeren noodzakelijk is.

#### De oplossing

Capgemini is door Stedin gevraagd om door middel van een intensieve, versnellende groepsinterventie een meerjarenplan op te stellen om Stedin's dienstverlening significant en versneld te verbeteren en inzicht te vergaren in de randvoorwaarden om dit plan uit te kunnen voeren. Door een team van de Capgemini Accelerated Solutions Environment (ASE) is een driedaagse ASE-sessie ontworpen en uitgevoerd. Ruim vijftig medewerkers van Stedin maakten kennis met de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van energietransitie en innovatie, gingen in gesprek met twee klanten, deelden elkaars visie op de toekomst van Stedin, brachten de belangrijkste uitdagingen in kaart en maakten concrete actieplannen voor zes belangrijke onderwerpen.

#### Het resultaat

Het resultaat na drie intensieve dagen was naast een gezamenlijk en gedragen beeld van de toekomstige visie, een actieplan voor zes gedefinieerde belangrijke onderwerpen: doelstelling, moraal, cultuur & gedrag, productgericht werken, quick wins, en governance. Deelnemers voelden eigenaarschap, noodzaak en motivatie om de huidige dienstverlening dusdanig (versneld) te verbeteren dat een efficiëntieslag van 25% gerealiseerd kan gaan worden over vijf jaar.



## Over Capgemini Consulting

Capgemini Consulting is de wereldwijde organisatie van de Capgemini Group voor transformatie- en strategisch advies, en is gespecialiseerd in het adviseren en begeleiden van ondernemingen bij belangrijke transformaties: van innovatieve strategieën tot strategie-implementatie, waarbij resultaten constant in het vizier worden gehouden. De nieuwe digitale economie veroorzaakt aanzienlijke tumult en creëert kansen. Om de bijbehorende digitale transformatie in goede banen te leiden werkt ons wereldwijde team van meer dan 3.000 getalenteerde consultants samen met toonaangevende ondernemingen en overheden. We putten hierbij uit ons inzicht in de digitale economie en ons leiderschap in bedrijfstransformaties en organisatorische veranderingen.

Kijk voor meer informatie op:  
[www.capgemini-consulting.nl](http://www.capgemini-consulting.nl)

#### Capgemini Consulting

P.O. Box 2575, 3500 GN Utrecht  
Tel. + 31 30 689 00 00