Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 174
van **WARD KENNES**
datum: 10 februari 2017

---

aan **BART TOMMELEIN**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Vlaams Energieagentschap (VEA) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dat laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspelen. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 – door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Vlaams Energieagentschap betreft?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Vlaams Energieagentschap geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdspanne zal zo’n meting alsnog uitgevoerd worden?

BART TOMMELEIN
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD
op vraag nr. 174 van 10 februari 2017
van **WARD KENNES**

Het VEA heeft in het verleden al verschillende klantentevredenheidsmetingen uitgevoerd.

Op het overkoepelende niveau liet het VEA in het najaar van 2008 door een extern bureau een stakeholdersenquête uitvoeren bij de belangrijkste strategische partners van het agentschap. In 20 diepte-interviews werd nagegaan hoe de samenwerking met het VEA werd gepercipieerd en wat de mogelijke verbeterpunten waren inzake de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten waren algemeen heel positief.

Het overige onderzoek dat door het VEA totnogtoe werd gevoerd, situeert zich op een meer detailniveau teneinde gericht en voldoende diepgaand de betrokkenen te kunnen bevragen over de dienstverlening. Hieronder een beknopte opsomming van de reeds uitgevoerde klantentevredenheidsonderzoeken, opgesplitst per doelgroep.

Burgers

- De belangrijkste enquête naar burgers is de tweejaarlijkse REG-enquête bij 1000 Vlaamse huishoudens. In dit onderzoek wordt onder meer gepeild naar de kennis en tevredenheid over de communicatie die het VEA voert (website, brochures, …).
- In 2008 werd een online onderzoek uitgevoerd naar gezinnen die fotovoltaïsche zonnepanelen hadden geplaatst. Er werd onder meer gepeild bij welke instanties informatie werd ingewonnen, waarom werd geïnvesteerd in PV, de tevredenheid inzake de energie-opbrengst van de geplaatste installatie en naar de tevredenheid over de ondersteuning gegeven door de Vlaamse overheid.
- Het VEA liet reeds enkele malen de door haar gevoerde mediacampagnes door het publiek evalueren.
- In 2011 heeft het VEA op de BIS-beurs burgers bevraagd over de energieprestatieregelgeving. Onder meer over hun kennis hieromtrent, de noodzaak tot handhaving, de rol die verschillende partijen hierin moeten spelen en over waar zij terecht willen kunnen voor meer informatie over EPB.
- In 2011 vond ook een eerste draagvlakbevraging inzake windenergie plaats. Naast een algemeen standpunt ten aanzien van windenergie en de impact van de mogelijkheid tot participatie op dit standpunt, werd ook dieper ingegaan op een 25-tal stellingen omtrent windturbines en gepeild naar de behoeften inzake communicatie en betrokkenheid. Sinds 2014 wordt het draagvlak voor windenergie met een beperktere set vragen, maar jaarlijks, opgevolgd via een bevraging van 1000 huishoudens, in samenwerking met de VREG.
- In 2012 heeft het VEA bezoekers van haar website energiesparen.be bevraagd over de tevredenheid met de verschillende aspecten van de website.
- In 2015 liet het VEA de tevredenheid onderzoeken bij burgers die recent hun spouwmuur lieten isoleren. De vragen hadden onder andere betrekking op de uitgevoerde werken, de gekozen aannemer, maar ook op de premiehoogte.
- Eind 2016 voerde het VEA een beperkt online onderzoek naar de tevredenheid over de e-maildienstverlening van het VEA.

Bedrijven

- Sinds 2012 bevraagt het VEA, in samenwerking met de VREG, jaarlijks een representatieve steekproef van 1000 energieverantwoordelijken van bedrijven

met 5 tot 200 werknemers. Voor wat het VEA-gedeelte van het onderzoek betreft, wordt gepolst naar de kennis en de toepassing van de financiële ondersteuningsmaatregelen voor energiebesparende of hernieuwbare energie investeringen.

Architecten

- Reeds 3 maal werd een telefonisch onderzoek uitgevoerd bij Vlaamse architectenbureaus om te peilen naar de implementatie van de energieprestatieregelgeving. Onder andere de tevredenheid over en de suggesties rond de EPB-software kwamen hierbij aan bod, net als de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling in het kader van EPB.

Verslaggevers en energiedeskundigen

- Ook verslaggevers werden al meermaals bevraagd aangaande de energieprestatieregelgeving, meer specifiek over de administratieve procedures, de handhaving, de software en de energieprestatiedatabank, de EPB-formulieren en de communicatie naar verslaggevers toe (waaronder de door VEA georganiseerde infosessies, de nieuwsbrief/nieuwsflashes).
- De groep energiedeskundigen werd eveneens in meerdere klantentevredenheidsonderzoeken betrokken. De onderzoeken naar energiedeskundigen type A hadden voornamelijk betrekking op de tevredenheid over de software, de energieprestatiedatabank, het inspectieprotocol, de opleiding, de handhavingsprocedures en de regelgeving in het algemeen, evenals de communicatiekanalen die door het VEA worden ingezet. De onderzoeken naar energiedeskundigen publieke gebouwen focusten op de gevolgde opleiding, de handhaving, de regelgeving, de webapplicatie. Voor wat betreft de energiedeskundigen type B werd aandacht besteed aan de software, de energieprestatiedatabank en de behoefte aan opleiding.
- In andere onderzoeken naar energiedeskundigen kwamen ook de sterktes en zwaktes van het EPC aan bod, evenals de evaluatie van het gebruik van scores en kleurenbalken.

Immomakelaars

- Makelaars werden in het kader van de EPC-evaluatie bevraagd over de dienstverlening van het VEA, het EPC in het algemeen, de sterktes en zwaktes van het EPC, evenals over hun tevredenheid over een aantal specifieke onderdelen van het EPC (duidelijkheid, schalen, aanbevelingen, …).

Gemeentelijke ambtenaren

- Het VEA heeft al enkele malen de gemeentelijke ambtenaren verantwoordelijk voor het doorsturen van de vergunningsgegevens bevraagd in het kader van de evaluatie van de energieprestatieregelgeving. Betrokkenen werden o.a. bevraagd aangaande de gebruiksvriendelijkheid van de energieprestatiedatabank en de tevredenheid over het probleemoplossend handelen van het VEA.

De hernieuwbare energiesector

- Eind 2012 namen 16 belangrijke stakeholders uit de hernieuwbare energiesector gedurende 1 uur deel aan een online discussieforum met vragen over de activiteiten van het VEA inzake de ondersteuning en uitvoering van het Vlaamse hernieuwbare energiebeleid, het stakeholdermanagement ter zake en de competenties die het VEA op dit terrein verder moet ontwikkelen.

De bouwsector

- In 2016 heeft het VEA 500 aannemers bevraagd over hun kennis van de energieprestatieregelgeving, hun behoefte tot opleiding inzake BEN-bouwen en de tevredenheid over de reeds gevolgde opleidingen.

Naast de opgesomde tevredenheidsonderzoeken werden stakeholders ook geconsulteerd in het kader van verschillende stakeholderoverlegmomenten of betrokken bij de evaluatie van verschillende processen binnen het VEA (bijvoorbeeld inzake EPB, EPC, REG- en sociale openbaredienstverplichtingen, Renovatiepact, actieplan hernieuwbare energie, …).

Naast evaluaties achteraf, heeft het VEA recent ook enkele Service Design trajecten opgestart die als bedoeling hebben om nog te ontwikkelen diensten onmiddellijk zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van het doelpubliek. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de nog te ontwikkelen Woningpas, evenals het Renovatieadvies.

Samengevat besteedt het VEA ruim aandacht aan het organiseren van klantentevredenheidsbevragingen en het betrekken van stakeholders bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de haar toebedeelde taken. De resultaten van de onderzoeken en van het stakeholderoverleg worden besproken binnen de betrokken teams en vertaald in verbeteracties.