

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 738  
van **BRECHT WARNEZ**  
datum: 15 juni 2020

---

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

---

*Vlaams Energiebedrijf (VEB) - Klanttevredenheidsonderzoek*

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Vlaams Energiebedrijf (VEB).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het VEB betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van het VEB geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt ze de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?

9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het VEB?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 738 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

---

Voorafgaand: De vraagsteller haalt een klantentevredenheidsonderzoek aan als een belangrijk instrument voor een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening. Voor het VEB is het belangrijkste instrument om haar dienstverlening bij te sturen de klantenstuurgroep, waarmee meermaals per jaar wordt samengekomen. In deze stuurgroep zijn diverse klantensegmenten vertegenwoordigd (Steden en gemeenten, Vlaamse entiteiten, Sociale Huisvestingsmaatschappijen, Onderwijs, ...). De dienstverlening wordt daar uitvoerig besproken en het VEB gaat aan de slag met de feedback uit de klantenstuurgroep.

1. Najaar 2019. De klantentevredenheid wordt op kwartaalbasis opgevolgd, evenwel niet altijd met een externe meting.
2. Het uitgangspunt van de tevredenheidsmetingen zijn doorgaans aspecten waarop het VEB zijn dienstverlening wil verbeteren. Bv. de werking van het klantenportaal. Afhankelijk van het onderwerp en de doelstelling gaat het ofwel om een steekproef, ofwel om de bevraging van een volledige doelgroep. In het voorbeeld van het klantenportaal werden alle gebruikers van het portaal bevroegd. De laatste algemene klantentevredenheidsmeting dateert van 2016 en gebeurde telefonisch.
3. De klantentevredenheidsmetingen worden voornamelijk uitgevoerd door de eigen diensten via SurveyMonkey. Voor wat betreft de bevraging door adviesbureaus maakt dit deel uit van een bredere dienstverlening, de kost van de metingen op zich is dus niet beschikbaar.
4. Vermits de meting doorgaans gebeurt met betrekking tot gerichte aspecten van de dienstverlening kunnen geen algemene scores gegeven worden. In de telefonische meting van 2016 was 80% van de klanten tevreden of zeer tevreden, 6% was noch tevreden noch ontevreden, 13% was eerder ontevreden en 0% was zeer ontevreden.
5. Zie vraag 4.
6. Zie vraag 4.
7. Het opzet van de gerichte meting is net om de feedback mee te nemen als verbeterpunt in de werking van het VEB. Zo heeft de tevredenheidsmeting met betrekking tot het klantenportaal geleid tot een aantal aanpassingen op vlak van gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten van het klantenportaal.
8. Ja, deze zomer en najaar bezoekt het VEB alle klanten persoonlijk, waarbij ze ook een algemene klantentevredenheidsmeting afnemen.
9. De laatste klantentevredenheidsmeting toont aan dat het VEB naar zijn klanten luistert. Het stijgend aantal klanten en het stijgend aanbod van diensten, zoals onder andere beschreven in het jaarlijks activiteitenverslag van het VEB, bevestigen dit beeld.