

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 226

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 11 januari 2024

ZUHAL DEMIR

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

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt.

Een belangrijk instrument daarbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij klanttevredenheidsonderzoeken 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.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
 - a) Wat zijn de doelstellingen?
 - b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
 - c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt?
 - d) Is er een minimumresponsgraad?
 - e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
 - f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?
 - g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?

- h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?
5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
- a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
- b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
- b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
- c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?
- Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?
- Zo niet, waarom niet?
- Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
- a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
- b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Hoe zullen de resultaten in de werking van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt geïmplementeerd worden?
- b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
- c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
10. Communiqueert de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten van het onderzoek?
11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt?

ZUHAL DEMIR

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

ANTWOORD

op vraag nr. 226 van 1 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) is een autonome dienst met rechtspersoonlijkheid, onder rechtstreeks toezicht van het Vlaams Parlement. U kan dergelijke informatieve vragen rechtstreeks stellen aan de VREG.