

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 228

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 11 januari 2024

ZUHAL DEMIR

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

Vlaams Energiebedrijf (VEB) - 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 het Vlaams Energiebedrijf.

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 het Vlaams Energiebedrijf betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Vlaams Energiebedrijf 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 het Vlaams Energiebedrijf?
 - 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 het Vlaams Energiebedrijf geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
 10. Communiceert het Vlaams Energiebedrijf 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 het Vlaams Energiebedrijf?

ANTWOORD

op vraag nr. 228 van 11 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. De laatste klantentevredenheidsmeting, uitgevoerd door het Vlaams Energiebedrijf (VEB) en waarvan de resultaten verwerkt zijn, dateert van 01/12/2022.
2. In het verleden vonden de klantentevredenheidsmetingen jaarlijks plaats. Eind vorig jaar werd een project gestart met als doel een maandelijkse klantenbevraging te organiseren in functie van de specifieke interactie die er geweest is met de klant (bv. ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst, raadplegen van de budgetmodule, ...).
3. Om te waken over de kwaliteit van de dienstverlening is klantentevredenheidsonderzoek een belangrijk instrument. Daarnaast gebruikt het VEB heel wat andere manieren om de klantentevredenheid op te volgen, voeling te houden met klanten en zo de kwaliteit van de dienstverlening te verzekeren en te verbeteren.

Zo beschikt het VEB over een uitgebreid team dat dagelijks in contact staat met zijn klanten. Het gaat dan om:

- Klantverantwoordelijken die instaan voor verkoop en begeleiding van de klanten van het VEB.
- Projectleiders en mensen in operationele ondersteuning van die projectleiders. Zij begeleiden klanten bij de implementatie van energie-efficiëntieprojecten.
- Operationele klantenadviseurs, business support teams, pricing- en datamanagers voor de projecten en de vragen rond levering van gas en elektriciteit.

Daarnaast capteert het VEB op een gestructureerde manier de vragen en opmerkingen van klanten die binnenkomen via contactformulieren, mail, telefoon enz. Het VEB gebruikt daarvoor een ticketing systeem. Dat systeem verzamelt alle vragen en stuurt ze door naar de bevoegde personen en diensten. Dit laat het VEB ook toe om op maandelijkse basis de vragen van klanten op te volgen en daarover te rapporteren.

Het VEB investeert ook in gestructureerde overlegmomenten met haar klanten in de vorm van jaarlijkse klantenstuurgroepen. Op die manier verzamelt het VEB informatie over de tevredenheid over bestaande diensten, maar dit is ook een opportuniteit om met klanten te overleggen over nieuwe diensten.

De feedback van de dagelijkse contacten met klanten en vragen van klanten worden verwerkt in gestructureerde wekelijkse overlegmomenten binnen de teams en via gestructureerde maandelijkse overlegmomenten tussen de teams onderling.

Op die manier houdt het VEB de vinger aan de pols van zijn klanten. Voor het ontwerpen en uitwerken van nieuwe diensten wordt er naast marktonderzoek ook beroep gedaan op de kwalitatieve feedback die op de diverse manieren verzameld wordt.

4. Voor deze vraag richten we ons tot de projectdefinitie van de klantentevredenheidsmeting die momenteel geïmplementeerd wordt.
 - a. De doelstelling zal vastgelegd worden op basis van de eerste metingen. Meer bepaald zal gekeken worden naar de deelscores op de verschillende rubrieken

om op die manier te zien welke marge voor verbetering er is op de punten waarover klanten minder tevreden zijn.

- b. In de nieuwe aanpak is het de bedoeling om alle klanten te bevragen in functie van de contactpunten die ze gehad hebben met het VEB. Voor de klantencontacten die zeer frequent voorkomen, wordt er een maandelijks steekproef van 100 klanten genomen.
 - c. Bij het ontwerp van de klantentevredenheidsmeting werden de klantencontacten met een voldoende hoge frequentie weerhouden. Mocht blijken dat de responsgraad te laag is (te weinig respondenten op de uitgestuurde vragenlijst), dan zal worden nagegaan hoe we dit kunnen verbeteren.
 - d. Zie 4.c.
 - e. Het gaat om een willekeurige steekproef.
 - f. Neen, per klantencontact en per fase in een klantenproject wordt een bevragsmethodiek (incl. frequentie) vastgelegd.
 - g. De aspecten die bevraagd worden, worden o.a. vastgelegd in functie van de eigenheden van het product alsook het aantal en de aard van de contactpunten die de klant met het VEB heeft.
 - h. Ja, door het gebruik van de NPS-methodiek.
5. Het klantentevredenheidsonderzoek verloopt zowel digitaal als fysiek.
6. Het klantentevredenheidsonderzoek gebeurt in eigen beheer.
7. a) Zie tabel 1.
b) Zie tabel 1.
c) Ja, er werd gepeild naar de klantenbeleving van het klantenportaal. De beleving werd als positief ervaren.
8. a) Zie tabel 1.
b) Op vlak van NPS-scores is de trend licht dalend, maar de NPS-scores zijn nog steeds positief.
9. a) Zie tabel 1.
b) Neen.
c) Via de regeringscommissaris.
10. Op vandaag is dat niet het geval.
11. Zie hierboven.
12. Voor de evaluatie van de klantentevredenheid baseert de minister zich op de externe evaluatie die uitgevoerd werd voor de samenwerkingsovereenkomst VEB-Vlaams Gewest 2019-2023. Hieruit bleek dat de klantentevredenheid hoog is. De klanten geven aan globaal tevreden te zijn over de dienstverlening, administratieve vereenvoudiging en tijdsbesparing. Als aandachtspunt kwamen enerzijds communicatie en informatiedoorstroming naar voor en anderzijds het proactief meedenken. Het eerste werd veroorzaakt door een snelle groei van de organisatie waardoor het aanspreekpunt voor (sommige) klanten vaak wisselde. Voor het tweede punt werd in de nieuwe samenwerkingsovereenkomst voorzien dat het VEB evolueert naar een systeem van trajectbegeleiding voor haar klanten. Het VEB kan daar in de komende periode op inzetten, mede doordat in de vorige periode het productportfolio van het VEB sterk uitgebreid is.

Tabel 1: Overzicht klantbevragingen van het VEB

Jaar bevraging	Datum	Respondenten	NPS	Detail	Verbeteringen / Acties
2022	1/12/2022	56	19	Studie: 73%	
				Uitvoering 75%	
				Samenwerking met VEB: 75%	
	6/10/2022	268	25	Professionaliteit medewerkers: 79%	Aanpassen van de organisatie: uitbreiding van customer care, door aanduiding van 2 klantenadviseurs voor ondersteuning van klanten.
				Portaal: 76%	
				Facturatie: 80%	Gerichte acties in het kader van de energiecrisis.
				Communicatie: 78%	
2021	13/01/2021	169	36	Klanten zijn vragende partij voor administratieve ondersteuning bij de soms complexe processen in de gereguleerde energiemarkt.	Digitaal portaal voor de vereenvoudiging van energieovernames Hulp bij vereenvoudiging van facturatie- en goedkeuringsproces. Opvolging en communicatie rond wijzigingen in de energiemarkt Vernieuwing van het klantenportaal
2020	24/06/2020	169	36	+ tevredenheid over de klantenverantwoordelijke	
				+ duidelijke facturatie	
				+ extra diensten die aangeboden worden	
				+ vertrouwen in de samenwerking	
				+ lagere energiefactuur dan voorheen	
				+ de ontzorging	
				+ de telefonische bereikbaarheid	
				+ de klantvriendelijkheid	
				+ het gebruiksgemak van het digitaal portaal	
				+ algemene tevredenheid	
				- facturatie	Ontevredenheid was vaak naar aanleiding van klantspecifieke vragen en/of behoeften. Deze werden direct opgelost.
				- bepaalde aspecten van het klantenportaal	De vragen worden gebundeld en opgenomen met de softwarepartners