

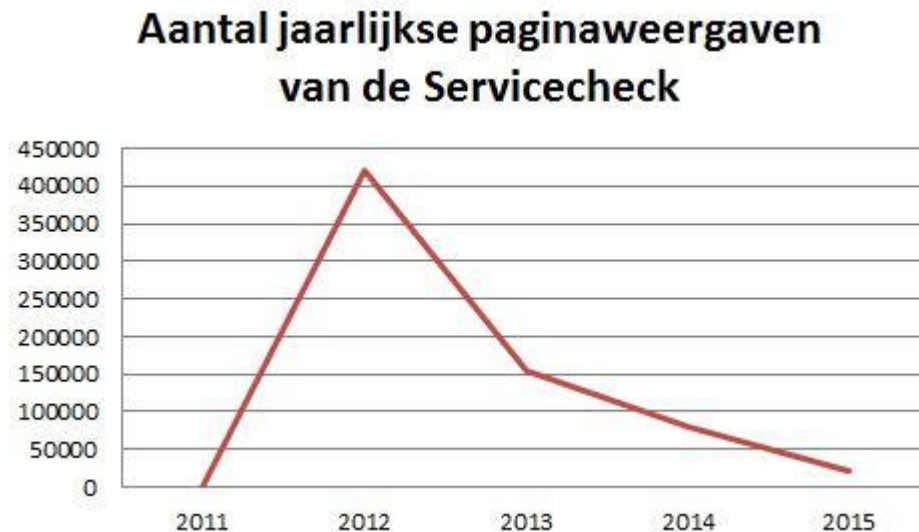
1 Informatienota: Consultatie servicecheck

1. Inleiding

Eén van de decretale functies van de VREG is "het toezicht houden op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers, inclusief hun systemen van vooruitbetaling en de klachten van huishoudelijke afnemers."¹ Sinds 2011 biedt de VREG in dat kader op zijn website de Servicecheck aan, zodat gezinnen niet enkel de prijs maar ook bepaalde aspecten van dienstverlening van de energieleveranciers kunnen vergelijken. De Servicecheck bevat enkel gegevens over energieleveranciers die aan huishoudelijke afnemers leveren.

De populariteit van deze tool daalde, zoals Figuur 1 toont, echter dramatisch in de laatste jaren. Daarnaast zijn er ook enkele vraagstukken rond bepaalde topics binnen de servicecheck.

Figuur 1: Aantal jaarlijkse paginaweergaven van de Servicecheck



*De gegevens voor 2015 waren bij opmaak van dit document slechts beschikbaar tot november

We hopen aan de hand van uw input in deze consultatie de toekomst van de servicecheck op een gedragen en meer succesvolle manier uit te bouwen. De servicecheck kan dan in de komende jaren evolueren in de richting van een tool die in de mate van het mogelijke aansluit bij de visie van de belangrijkste stakeholders.

¹ Energiedecreet: Artikel 3.1.3. Afdeling 2 Hoofdstuk 1 Titel 3

2. Gegevens van de respondent

Naam	
Organisatie	
Kende u de servicecheck voor u deze consultatie invulde?	
Indien ja: hoe tevreden bent u over de huidige invulling van de servicecheck? Gelieve uw antwoord toe te lichten.	

3. Vragen

De vragen van deze consultatienota worden telkens voorafgegaan door een korte inleiding, die de huidige situatie en mogelijke problemen bespreekt. Daarna wordt u gevraagd zo precies en volledig mogelijk te antwoorden op de betreffende vraag.






1. De klachtenindicator

a. Update categorieën

Eén van de meest in het oog springende elementen in de servicecheck is de klachtenindicator. De klachtenindicator is opgevat als een indicator voor de ontevredenheid van de klanten van een bepaalde energieleverancier. Hij geeft het aantal tweedelijnsklachten weer die binnenkomen bij de VREG of de ombudsdienst energie per 5.000 unieke huishoudelijke klanten in een periode van één jaar. Enkel leveranciers die al een jaar actief waren en over die periode gemiddeld meer dan 5.000 unieke huishoudelijke klanten beleverden, krijgen een klachtenindicator toegewezen.

Met tweedelijnsklachten wordt hier bedoeld dat de klant zich eerst tot zijn energieleverancier heeft gericht en zich daar niet (voldoende) geholpen voelde. We maken daarbij geen onderscheid tussen gegronde of ongegronde klachten. Een klant die een ongegronde tweedelijnsklacht indient heeft immers ook geen voldoende antwoord gehad van de energieleverancier om van gedachte te veranderen. Dit kan bijvoorbeeld ook wijzen op een tekortkoming bij de informatieverlening van de leverancier.

Op basis van de score worden leveranciers vervolgens onderverdeeld in categorieën die als volgt opgebouwd zijn:

Aantal klachten per 5.000 huishoudelijke klanten	Aantal VREG logo's
0 – 3	5 
3 – 6	4 
6 – 9	3 
9 – 12	2 
> 12	1 

In 2012 waren de energieleveranciers nog verdeeld over de categorieën 3, 4 en 5 VREG logo's. De klachtenindicator werkte toen als een goede benchmark en dreef de energieleveranciers tot een verbetering van hun klachtenbehandeling. Bij de laatste updates zaten alle leveranciers, op één na, telkens in de hoogste categorie. Op deze manier lijkt de klachtenindicator de rol van benchmark niet meer te vervullen. Om deze rol te herstellen denken wij eraan de categorieën die de basis vormen van de klachtenindicator te herdefiniëren.

Enkele voorstellen worden hieronder opgelijst en in Bijlage 1: Voorstellen voor nieuwe categorieën klachtenindicator uitgewerkt. Hierbij maken we een onderscheid tussen een statische (vast voor altijd) en een dynamische (steeds evoluerende) aanpak.

Statisch

- 1) De categorieën worden iets ambitieuzer opgevat (zoals bij de lancering in 2011 het geval was). (zie Bijlage 1.1.: Een statische indicator op basis van de oorspronkelijke intervallen)

Dynamisch

- 1) De categorieën worden opgevat als een rangschikking: Categorie één zijn de beste 20% leveranciers, categorie twee de volgende 20% en zo verder. (zie Bijlage 1.2.: Een dynamische indicator die de leveranciers gelijk verdeeld over de categorieën)
- 2) De categorieën worden opgevat als een weergave van het verschil tussen een leverancier en de *best practice*² in de sector. (zie Bijlage 1.3.: Een dynamische indicator die het verschil meet met de best scorende leveranciers.)

Vraag 1: Hoe zou u liefst nieuwe categorieën zien vastgelegd worden voor de klachtenindicator? U kan in uw antwoord verwijzen naar één van de voorstellen, aangeven liever geen verandering te willen of een ander voorstel doen.

b. Kritische massa huishoudelijke afnemers

Een ander vraagstuk rond de klachtenindicator is de kritische massa die een energieleverancier moet bedienen om met een klachtenindicator te worden opgenomen in de Servicecheck. Een leverancier met gemiddeld minder dan 5.000 unieke huishoudelijke klanten in de beschouwde periode krijgt geen klachtenindicator toegewezen. De voornaamste reden voor deze keuze is dat een leverancier met erg weinig unieke huishoudelijke klanten een zeer grote schommeling van de klachtenindicator zou voelen als er over deze leverancier één extra klacht zou binnenkomen. Toch hebben enkele energieleveranciers die onder deze grens blijven al gevraagd opgenomen te worden.

Anderzijds zou het kunnen dat bepaalde energieleveranciers de publicatie van de klachtenindicator zouden willen vermijden, en daarom bewust hun klantenaantal onder 5.000 unieke huishoudelijke klanten zouden houden. Dit zou kunnen gezien worden als een onzichtbare barrière op de markt. Dit moet in ieder geval vermeden worden.

Vraag 2: Welke grens vindt u dat de VREG moet hanteren voor het uitreiken van een klachtenindicator? Heeft u hier verdere suggesties rond?

² De leveranciers die het op dat moment het best doen

c. Weergeven evolutie klachtenindicator

Naast de update van de categorieën overweegt de VREG ook de *evolutie* van de klachtenindicator binnen de beschouwde periode ter beschikking te stellen. De klachtenindicator kan immers vier kwartalen slecht blijven door een tijdelijke verhoging van het aantal klachten. Een weergave van de evolutie per kwartaal zou op die manier een verbetering op korte termijn kunnen aantonen.

Vraag 3: Denkt u dat de aanvulling van een indicator van de evolutie van de klachtenindicator binnen de beschouwde periode een verbetering zou bieden? Heeft u suggesties hoe deze evolutie het best weergegeven zou worden?

2. Meer prominente link met de V-test®

De V-test® is een tool van de VREG die consumenten (zowel gezinnen als KMO's) toestaat het voor hen goedkoopste contract voor elektriciteit of aardgas te zoeken. Deze tool wordt enorm veel vaker geraadpleegd door gezinnen en KMO's om een elektriciteits- of aardgasleverancier te kiezen dan de servicecheck. Voor een stuk valt dit mogelijk te verklaren door de hogere relevantie die de consument toeschrijft aan de V-test®. Uit onze jaarlijkse enquête bij 1.000 gezinnen, verwerkt in de marktmonitor 2015, blijkt namelijk dat veruit de meeste gezinnen een leverancier kiezen omdat hij goedkoper is.

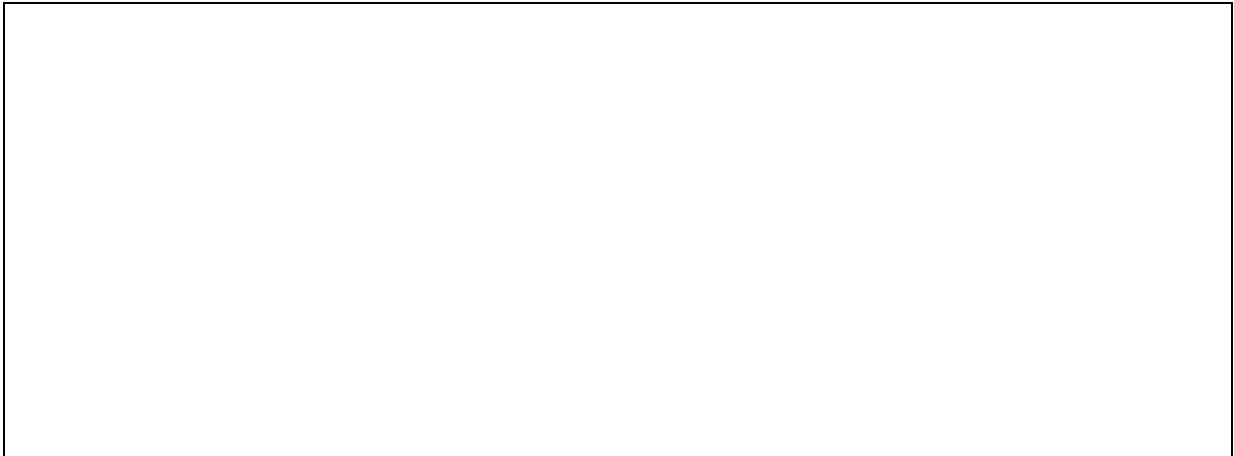
Toch denkt de VREG dat de servicecheck ook voor een breder publiek interessant kan zijn. 35% van de gezinnen in de enquête gaven namelijk aan dat een betere dienstverlening voor hen een reden was om een bepaalde leverancier te kiezen. Een mogelijke optie om deze consumenten te bereiken is een duidelijkere link te plaatsen vanuit de resultatenpagina van de V-test®.

Vraag 4 : Denkt u dat het nuttig is om een duidelijkere link te leggen van de V-test® naar de servicecheck? Heeft u suggesties hoe de gebruikers van de V-test® het best bereikt kunnen worden om ook de servicecheck te raadplegen?

De V-test® maakt een vergelijking op het niveau van de verschillende contracten die de energieleveranciers aanbieden. De servicecheck maakt enkel een vergelijking tussen de energieleveranciers. Om de Servicecheck dichter te laten aansluiten bij de V-test® wordt daarom overwogen de servicecheck – waar relevant - ook op contractniveau uit te werken. Dit zou bovendien toestaan bepaalde nieuwe elementen op te nemen, zoals de manier waarop de vaste vergoeding doorgerekend wordt bij het veranderen van energieleverancier.

Een mogelijk nadeel van deze werkwijze is dat het overgrote deel van de informatie (momenteel zelfs alle informatie) uit de servicecheck hetzelfde is voor alle contracten van één leverancier. Een keuze voor het contractniveau zou daarom misschien overbodig geacht kunnen worden.

Vraag 5 : Moet de informatie van de servicecheck op het niveau van de contracten beschikbaar zijn, bijvoorbeeld om een betere aansluiting te vinden met de V-test®? Heeft u dan suggesties voor de manier waarop dit best kan uitgewerkt worden?



3. Variabelen die niet direct gerelateerd zijn aan dienstverlening

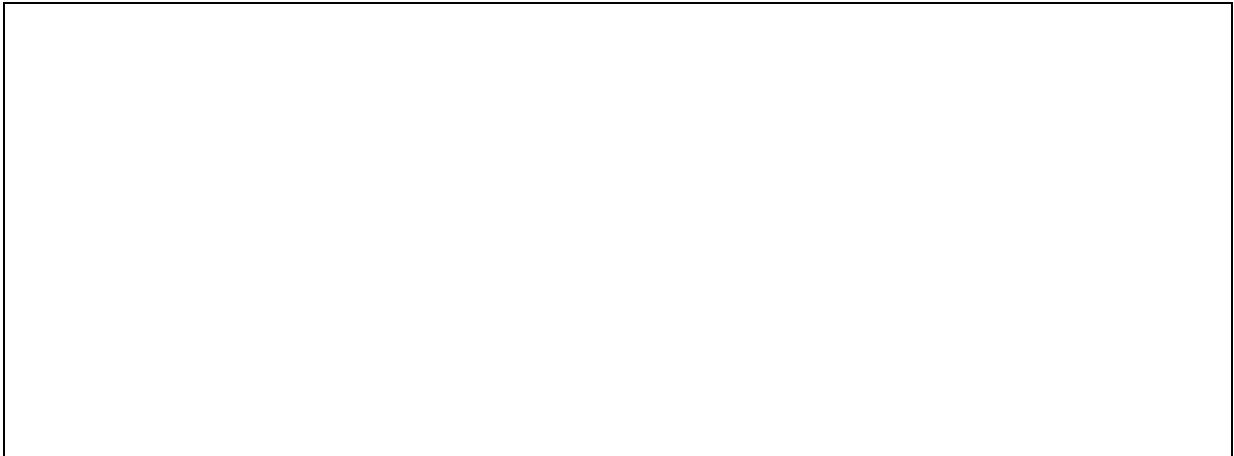
De oorspronkelijke opzet van de servicecheck is consumenten een beter beeld te geven van de dienstverlening van de energieleveranciers. Gaandeweg werden echter ook enkele andere beoordelingspunten opgenomen.

Een aantal van deze criteria heeft te maken met het omgaan met slecht betalende klanten. Voorbeelden zijn de kosten voor een herinneringsbrief of ingebrekestelling en de administratieve kost voor een betalingsplan. Het aanrekenen van verwijlinteressen voor late betalingen zou een nieuwe toevoeging kunnen zijn. Het aanbieden van deze informatie via de servicecheck verhoogt misschien ook de transparantie over de aanpak van de energieleveranciers, gezien deze informatie nergens anders verzameld wordt. Toch erkennen we ook dat het klanten de mogelijkheid geeft een leverancier te selecteren die los omgaat met slechte betalers.

Vraag 6 : Horen criteria omtrent het omgaan met slecht betalende klanten ook thuis in de servicecheck? Licht uw antwoord toe.

Energieleveranciers bieden steeds vaker ook diensten aan die breder zijn dan de klassieke taken van een energieleverancier. Zo bieden sommige bedrijven bijvoorbeeld energie-audits, het onderhoud van de verwarmingsketel en de plaatsing van slimme thermostaten aan. Eén op vier gezinnen uit onze jaarlijkse enquête in het kader van de marktmonitor gaf aan bereid te zijn te betalen voor dergelijke diensten. We overwegen daarom deze extra diensten ook op te nemen in de servicecheck, met de vermelding of deze dienst gratis of betalend zijn. Een mogelijk nadeel van deze toevoeging zou kunnen zijn dat kleinere leveranciers het aanbod van extra diensten niet kunnen volgen of door de servicecheck druk voelen om ze toch aan te bieden.

Vraag 7 : Moeten extra diensten, zoals bijvoorbeeld energie-audits, met de vermelding of ze gratis of betalend zijn, opgenomen worden als een element in de servicecheck? Heeft u hier verdere suggesties rond?



4. Structuur van de servicecheck

Bijlage 2: Huidige structuur resultaten servicecheck geeft de structuur weer waarin de resultaten van de servicecheck momenteel worden weergegeven.

De VREG vermoed dat deze weergave niet de meest optimale is voor de gebruiker van de Servicecheck. Om een nieuwe weergave te ontwikkelen, hadden we graag een idee van wat u de belangrijkste elementen uit de servicecheck vindt. Dit mogen zowel bestaande criteria zijn, als dingen waar wij nog niet aan gedacht hebben.

Vraag 8 : Wat zouden in de toekomst de belangrijkste elementen van de servicecheck moeten zijn?

5. Is het een goed idee om aan de servicecheck een klachtenknop te verbinden?

De VREG stelt op zijn website ook een tool ter beschikking om klanten toe te laten te controleren of voor contracten die stroom uit hernieuwbare bronnen garanderen, de herkomst van de geleverde elektriciteit correct aangetoond wordt door de elektriciteitsleverancier, namelijk de Groencheck. We merken dat klanten hier soms zagen dat hun leverancier de belofte niet nakwam, maar hier toch geen klacht over indienden. Daarom installeerden we een klachtenknop die automatisch een klacht genereert. Het lijkt ons een goed idee een soortgelijke functie ook te integreren in de servicecheck. Op die manier kunnen klanten die een verschil met de gerapporteerde gegevens merken meteen een klacht versturen. Net als bij de groencheck moet erover gewaakt worden dat enkel gegronde klachten doorgang vinden. Bijlage 3: Formulier klacht groencheck geeft weer hoe het formulier bij de groencheck werkt. Eerst wordt gevraagd bij de elektriciteitsleverancier extra informatie in te winnen. Daarna dient een uitgebreid formulier ingevuld te worden. Een klacht wordt ook enkel geregistreerd als de communicatie met de leverancier in bijlage wordt bijgevoegd.

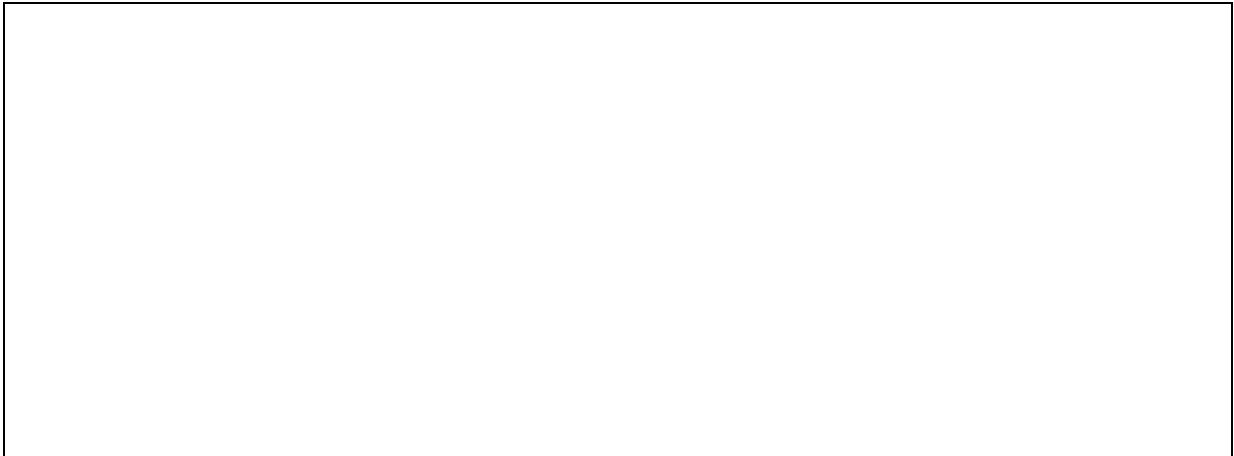
Vraag 9 : Vindt u dat de VREG een dergelijke klachtenknop moet integreren in de servicecheck? Heeft u hier verdere suggesties rond?

6. Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"

De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie maakte in het verleden een akkoord op voor leveranciers van elektriciteit of aardgas in België. De bepalingen in het akkoord zijn sterk gebaseerd op de wetgeving en de leveranciers engageren zich deze strikt toe te passen. Bovendien koppelt het hier ook enkele elementen van dienstverlening aan. Er werd ook een gedragscode verkoop op afstand en verkoop buiten de onderneming aan gekoppeld. Het akkoord is te vinden op:

http://economie.fgov.be/nl/consument/Energie/Facture_energie/het_akkoord_dat_de_consument_ber_schermt/

Vraag 10 : Nemen we de ondertekening van dit akkoord op als een variabele in de servicecheck, nadat alle energieleveranciers de tijd en mogelijkheid hebben gehad dit te ondertekenen en zich naar de voorwaarden te schikken? Heeft u hier verdere suggesties rond?



Andere verbetervoorstellen

Vraag 11 : Heeft u andere suggesties/opmerkingen over de servicecheck in het algemeen of enig onderdeel?






Bijlagen

Bijlage 1: Voorstellen voor nieuwe categorieën klachtenindicator

De methoden voor het vastleggen van de categorieën in een mogelijk nieuw format van de klachtenindicator worden hieronder kort toegelicht.






Bijlage 1.1.: Een statische indicator op basis van de oorspronkelijke intervallen

In dit voorstel worden de categorieën opnieuw voor onbepaalde duur vastgelegd op basis van de intervallen die bij de oorspronkelijke klachtenindicator werden gekozen. Onderstaande figuur biedt een overzicht:

Aantal klachten per 5.000 huishoudelijke klanten	Aantal VREG logo's
0 – 1	5 
1 – 3	4 
3 – 5	3 
5 – 7	2 
> 7	1 

Bijlage 1.2.: Een dynamische indicator die de leveranciers gelijk verdeeld over de categorieën

In dit voorstel worden de 20% leveranciers met het laagste aantal klachten per 5.000 huishoudelijke afnemers ingedeeld in de categorie met 5 sterren. De volgende 20% leveranciers vallen dan in de categorie met 4 sterren en zo verder.

Aantal klachten per 5.000 huishoudelijke klanten	Aantal VREG logo's
Beste 20% leveranciers	5 
Volgende 20%	4 
Volgende 20%	3 
Volgende 20%	2 
Slechtste 20% leveranciers	1 






Bijlage 1.3.: Een dynamische indicator die het verschil meet met de best scorende leveranciers.

Een mogelijk nadeel van de vorige methoden is dat deze als streng zou kunnen aanvoeld worden. Zo zou in het vorige systeem een leverancier met een iets slechtere indicator toch veel minder logo's kunnen krijgen als alle scores dicht bij elkaar liggen. Een alternatief bestaat erin de eerste categorie te definiëren als het interval tussen bijvoorbeeld de beste vijf scores en vervolgens te meten hoeveel van deze intervallen de andere leveranciers van de *best practice* verwijderd zijn.

Een voorbeeld illustreert hier. Stel dat de leveranciers volgende scores optekenen voor een bepaalde periode:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	1,3	1,4	1,9	2,2	2,2	2,6	2,8	3,5	4,3

De categorie met 5 sterren zou dan afgebakend worden als het interval tussen A en E, namelijk 1 – 2,2. De andere categorieën worden vervolgens gevormd door bij 2,2 telkens de intervallengte (in dit geval $1,2 = 2,2 - 1$) op te tellen. De verdeling ziet er dan als volgt uit:

Aantal klachten per 5.000 huishoudelijke klanten	Aantal VREG logo's
1 - 2,2	5 
2,2 – 3,4	4 
3,4 – 4,6	3 
4,6 – 5,8	2 
> 5,8	1 

In ons voorbeeld zouden leveranciers A tot F daardoor in de hoogste categorie vallen, G tot H in de volgende en I tot J in de categorie met 3 sterren. De onderste twee categorieën blijven in dit geval leeg.

Bijlage 2: Huidige structuur resultaten servicecheck

1. Algemene informatie – contacteren leverancier
 - a. Media om de leverancier te contacteren
 - i. Telefoon
 - ii. E-mail
 - iii. Face 2 face (klantenkantoor)
 - iv. Brief
 - v. Leverancier contacteert mij (web)
 - vi. Fax
 - vii. Andere
 - b. Contactgegevens
 - i. Adres
 - ii. Telefoonnummer
 1. Betalend of gratis (en tarief)
 - iii. Faxnummer
 - iv. Openingsuren klantcontactcentrum
 - v. Website
 - vi. E-mail
 - vii. Locatie klantenkantoor
 - viii. Link algemene voorwaarden
2. Dienstverlening
 - a. Beloofde beantwoordingstermijn e-mail/brief
 - b. Rechtstreeks persoon aan de telefoon of keuzemenu
 - c. Percentage telefonische oproepen beantwoord door persoon binnen één minuut
 - d. Klachtenindicator + eventuele toelichting
3. Kosten bij vroege stopzetting (verbrekingsvergoeding)
4. Aangeboden betaalmogelijkheden
 - a. Overschrijving
 - b. Domiciliëring
 - c. Contant
 - d. Andere, namelijk ...
5. Bijkomende kosten
 - a. Herinneringsbrief
 - b. Ingebrekestelling
 - c. Administratieve kost voor betalingsplan
 - d. Overige, namelijk...

Bijlage 3: Formulier klacht groencheck

In de GroenCheck staat een lager % groene stroom dan wat mijn leverancier mij beloofde - is er iets mis?

Als de GroenCheck een lager groenpercentage toont dan wat u verwachtte, adviseren we u volgende stappen te ondernemen:

1. Controleer uw contract:
Onderzoek welk percentage groene stroom u contractueel heeft afgesproken met uw leverancier.
2. Neem schriftelijk (via e-mail of per brief) contact met uw leverancier:
Als in de GroenCheck een lager % groene stroom vermeld staat dan wat uw leverancier u belooft, kan u met hem contact opnemen om verduidelijking te vragen. Het kan zijn dat het contractueel beloofde groenpercentage niet door alle partijen op dezelfde manier begrepen wordt. Of mogelijk heeft uw leverancier een fout gemaakt in zijn administratie.
3. Als u geen duidelijke uitleg krijgt of uw leverancier kan het beloofde % groene stroom niet bewijzen, kan u bij ons een klacht indienen. Wij kunnen dan op basis van het antwoord van uw leverancier onderzoeken waar het misging en rechtzettingen in gang zetten. We houden een overzicht van de meldingen bij en kunnen sancties opleggen aan de marktpartijen die hun verplichtingen niet nakomen.

KLACHT OVER DE GROENCHECK

Klacht over het resultaat van de GroenCheck

Uw voor- en achternaam *

Uw e-mailadres *

Uw telefoonnummer *

Uw EAN-code (begint met 5414) *

Naam leverancier *

Contractnaam

Beloofde groenpercentage volgens uw contract *

Groenpercentage in de groencheck *

Maand(en) met afwijkend groenpercentage *

Voeg de brief of e-mailwisseling met uw leverancier toe als bijlage *

 Bladeren...

Reactie van uw leverancier *

Vrije mededeling