

# VREG

uw gids op de  
energiemarkt

Vlaamse overheid  
Koning Albert II-laan 20 bus 19  
1000 BRUSSEL  
[www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## **Consultatieverslag van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt**

**van 14 april 2016**

met betrekking tot de toekomst van de Servicecheck

RAPP-2016-02

**Onderwerp van de consultatie**

Het onderwerp van de consultatie betrof de aanpassingen qua inhoud en methodologie van de servicecheck.

**Consultatietermijn**

Deze consultatie liep van 17 december 2015 tot en met 19 februari 2016.

**Consultatieverantwoordelijke**

Voor meer informatie over het verloop van de consultatie en de inhoud van het consultatieverslag kan u contact opnemen met Wim Somers op het nummer 02/553.13.71 of via [wim.somers@vreg.be](mailto:wim.somers@vreg.be)

**Inhoudsopgave**

1.	Samenvatting.....	3
1.1.	Op korte termijn (update Q2 2016: juli).....	3
1.2.	Op middellange termijn (update Q1 2017: april).....	3
1.3.	Lange termijn (update Q4 2018: Januari 2019).....	4
2.	Situatieschets .....	6
3.	Bespreking antwoorden en conclusies.....	6
3.1.	Over de nieuwe schaal voor de klachtenindicator .....	7
3.2.	Over de te hanteren ondergrens (aantal HH klanten) voor de nieuwe klachtenindicator .....	9
3.3.	Over het weergeven van de evolutie van een klachtenindicator .....	11
3.4.	Over een betere link met de V-test.....	12
3.5.	Over een servicecheck op contractniveau .....	13
3.6.	Over het toevoegen van criteria die vooral aansluiten bij hoe leveranciers omgaan met slechte betalers.....	14
3.7.	Over het toevoegen van extra diensten in de servicecheck .....	15
3.8.	Over het toevoegen van een klachtenknop aan de servicecheck.....	18
3.9.	Over de opname van het ondertekenen van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” in de servicecheck.....	19
3.10.	Over de gewenste toekomstige structuur en de belangrijkste elementen in de toekomst van de Servicecheck .....	20
	Bijlage 1: uitgebreide antwoorden op vraag vastleggen nieuwe categorieën klachtenindicator .....	21

Deze nota biedt een overzicht van de antwoorden uit de publieke consultatie over de Servicecheck op onze website en de conclusies die wij eruit getrokken hebben voor de toekomst van dit instrument. In het stuk 'Bespreking' wordt op elke vraag uitgebreider ingegaan. In de samenvatting bespreken we enkel de ontwikkelingen die we op basis van de consultatie voorop stellen voor de Servicecheck.

## 1. Samenvatting

### 1.1. Op korte termijn (update Q2 2016: juli)

Bij de eerstvolgende update van de Servicecheck zullen we enkele aanpassingen doen die geen inspanning vragen van de energieleveranciers en voor ons ook maar een beperkte werklust meebrengen.

Ten eerste gaat het om enkele aanpassingen die zorgen voor een betere toegang en minder overbodige informatie. Daarvoor wordt het **tussenscherm** tussen de leveranciersselectie en de resultatentabel weggehaald of sterk vereenvoudigd en nemen we het onderdeel over de **verbrekiingsvergoeding** weg. Ten tweede zullen we proberen waar mogelijk binnen de huidige structuur de **lay-out** te verbeteren door de vragen te herschikken, door de tabelvorm te optimaliseren en door enkele visuele verbeteringen uit te voeren. Ten derde wordt aan de klachtenindicator vanaf deze update een bestand of Infogr.am webpagina gekoppeld die de **evolutie van de klachtenindicator** van de leverancier weergeeft ten opzichte van het gemiddelde van alle leveranciers met een indicator. Ten slotte zullen we ook al vanaf deze update trachten de **link vanuit de V-test** duidelijker te maken, door in de detailweergave van de V-test de koppeling duidelijker te maken.

Rond de tijd van deze update zal ook een eerste shortlist van mogelijke **nieuwe indicatoren** worden voorbereid. Deze zal als basis dienen om te bespreken met de leveranciers welke indicatoren haalbaar zijn om in de nieuwe Servicecheck op te nemen. Hoe dan ook kiezen we er niet voor om een **geaggregeerde indicator** te ontwikkelen die gegevens van de klachtenindicator combineert met andere parameters om een soort servicequoting te bekomen, zoals sommige respondenten voorstellen. In de toekomst overwegen we wel een geaggregeerde servicequoting te maken naast de klachtenindicator, maar enkel als vergelijkbare gegevens kunnen geaggregeerd worden op basis van een objectieve weging.

### 1.2. Op middellange termijn (update Q1 2017: april)

In de periode tussen de eerste fase en de update van Q1 2017 zullen de **nieuwe indicatoren** besproken worden met de energieleveranciers en zal voldoende tijd voorzien worden om eventuele aanpassingen te implementeren. Naar verwachting zal dan in april 2017 de nieuwe Servicecheck van start kunnen gaan.

In de nieuwe Servicecheck wordt ten eerste de **schaal van de klachtenindicator** aangescherpt naar de schaal die bij aanvang van de Servicecheck was gekozen. Er zal in ieder geval omzichtig omgegaan worden met deze aanpassing. Het moet immers duidelijk zijn dat deze herschaling niet betekent dat de leveranciers het slechter doen, maar dat de categorieën aangescherpt zijn om opnieuw een bepaalde differentiëring te krijgen tussen de prestaties van de energieleveranciers onderling.

Daarom zal een uitgebreide communicatie opgezet worden via de nieuwsbrieven en de website om de aanpassing van de schaal aan te kondigen. De focus zal hier liggen op de goede prestaties van de leveranciers in de afgelopen periode die ertoe geleid hebben dat ze quasi allemaal in de beste categorie terechtkwamen, waarop wij de schaal opnieuw moesten aanpassen. In de grafieken die gekoppeld zijn aan de klachtenindicator via Infogr.am zal ook duidelijk de scheiding tussen de oude schaal en de nieuwe schaal getoond worden.

Bij deze update zullen we ook de leveranciers die **nog geen klachtenindicator** hebben uitnodigen om ook een klachtenindicator te krijgen, zelfs als zij voorlopig onder de grens van 5.000 unieke huishoudelijke klanten vallen. We zullen de grens niet verlagen, omdat we nog steeds denken dat de klachtenindicator van een erg kleine leverancier erg volatiel kan zijn en dus geen goede indicatie is van zijn klachtenbehandeling. Om de continuïteit te bewaren verwachten we in dat geval wel dat deze leverancier minstens voor een volledig jaar een klachtenindicator behoudt. Deze voorwaarde bouwen we in om ervoor te zorgen dat een leverancier niet enkel een klachtenindicator aanvraagt als hij op dat moment geen klachten heeft en zich bij een verslechtering terugtrekt.

Naast de toevoeging van de nieuwe indicatoren zal ook een luik met **extra diensten** aangeboden door de leverancier worden aangemaakt. Het is echter absoluut niet de bedoeling van dit luik om een marketingplatform voor de leveranciers te creëren om hun aanbod te tonen. Daarom worden ten eerste zeer strikte uitsluitingscriteria vastgelegd voor het toevoegen van nieuwe categorieën. We behouden ons het recht voor om later deze criteria later aan te passen indien dit uit de praktijk nodig blijkt te zijn. Volgende criteria vormen een startpunt:

- De extra dienst is beschikbaar voor alle klanten van de leverancier, zonder uitzondering
- De extra dienst is gratis
- De extra dienst wordt nog niet weergegeven in de V-test met een 'doosje' (dat een extra dienst aanduidt).

Het is dus vooreerst belangrijk dat de Servicecheck nog altijd de universele dienstverlening van een leverancier toont. Vervolgens zullen we de al dan niet opname van een nieuwe categorie baseren op volgende selectiecriteria (onder voorbehoud van wijzigingen):

- De waarde van de dienst is door ons beoordeelbaar
- De extra dienst bestaat uit meer dan een korting of een geschenk
- De voorkeur wordt gegeven aan diensten gerelateerd aan energieverbruik en energiekosten
- De dienst is significant genoeg om een onderscheid te maken met andere leveranciers.

Hoe dan ook zal voor elke vraag tot het toevoegen van een nieuwe categorie een gemotiveerd antwoord teruggestuurd worden naar de aanvrager.

Ten slotte zal ook een **'rapporteer een verschil' knop** aangemaakt worden om via een formulier een discrepantie tussen de gerapporteerde gegevens in de Servicecheck en de praktijk aan te kaarten met een leverancier. We volgen hier de leveranciers dat zij het eerste aanspreekpunt voor dergelijke klachten moeten blijven, en zullen de gebruiker dan ook naar hun klachtendienst doorverwijzen met deze knop.

### 1.3. Lange termijn (update Q4 2018: Januari 2019)

Op het einde van 2017 plannen we een **evaluatie** van de vernieuwingen in de Servicecheck. Daarbij zal bekeken worden of de aanpassingen voor de gebruiker relevant en nuttig waren. Bovendien zal dan ook

geëvalueerd worden of verdere ontwikkelingen nuttig en/of gelegitimeerd zijn door vernieuwde interesse in de Servicecheck. Mogelijke verdere ontwikkelingen zijn dan een redesign van de servicecheck, eventueel geïntegreerd met de V-test, of het werken met een geaggregeerde indicator die een aantal 'positieve' aspecten van de dienstverlening weegt en in één cijfer weergeeft.

## 2. Situatieschets

Van december 2015 tot februari 2016 liep op de website van de VREG een publieke consultatie over de toekomstige invulling van de servicecheck. Aan de hand van de input van de stakeholders en andere nieuwe inzichten wordt hieronder een visie uitgewerkt voor de toekomst van de servicecheck. Dit document poogt een richtinggevend document te zijn voor de verdere ontwikkeling van de Servicecheck, maar kan geen voorafnames nemen op de mogelijkheid tot uitwerking van de ideeën die erin verwerkt zijn.

## 3. Bespreking antwoorden en conclusies

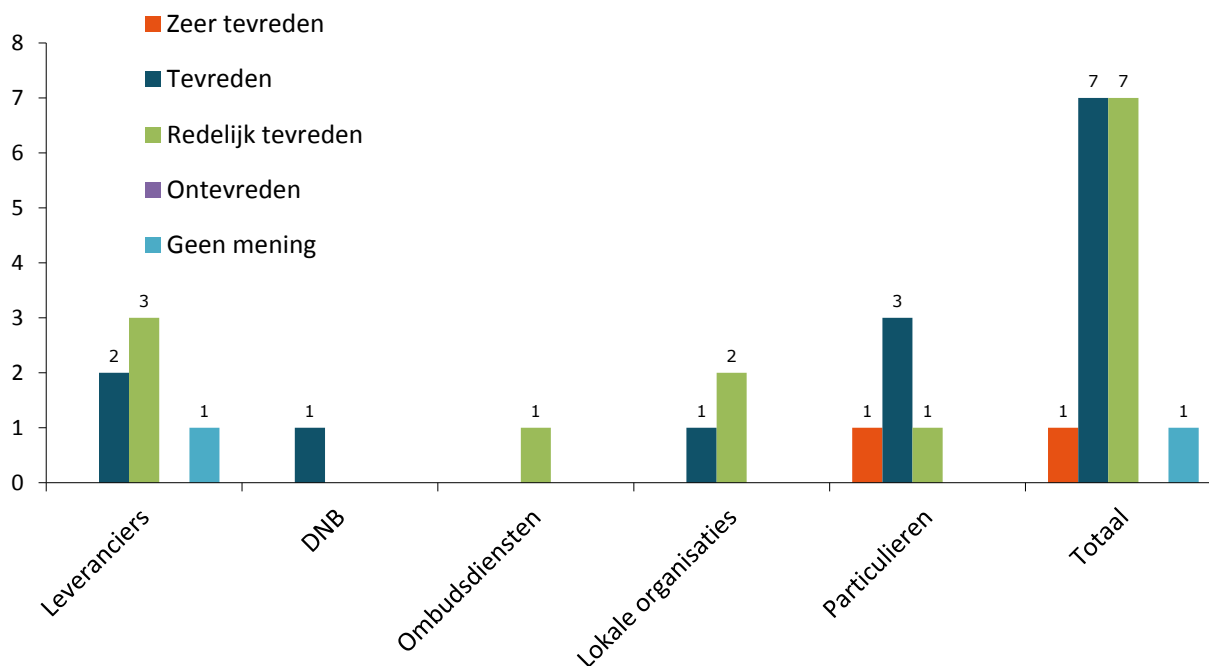
De respondenten kunnen grosso modo onderverdeeld worden in volgende categorieën:

Categorie respondent	Aantal
Particulieren	25
Leveranciers	7
Distributienetbeheerders	1
Ombudsdiensten	2
Andere organisaties	3
Totaal	38

We vinden het vooral jammer dat organisaties die consumenten vertegenwoordigen niet deelnamen aan deze consultatie. We denken dan ook dat de antwoorden in de consultatie geen perfect overzicht bieden van de sector.

Slechts 18/38 respondenten kende de Servicecheck. Vooral de particuliere respondenten kenden de Servicecheck niet voor het invullen van de Servicecheck. Onder de respondenten die hem wel kenden, was er toch een relatieve tevredenheid over de werking ervan.

**Figuur 1: Tevredenheid over de servicecheck (aantal respondenten)**



In wat volgt zullen de antwoorden overlopen worden in de volgorde uit de consultatie zelf, gevolgd door onze conclusie. Bij ja/nee vragen zal waar mogelijk een overzicht gegeven worden van de antwoorden in een grafiek.

### 3.1. Over de nieuwe schaal voor de klachtenindicator

De meeste respondenten uit de enquête delen onze analyse dat de klachtenindicator nood heeft aan een vernieuwing. De meningen over hoe dit moet gebeuren, lopen echter sterk uiteen. Een overzicht van de ideeën uit de consultatie (de volledige reacties zijn onderaan het document te raadplegen):

Geen verandering – <b>EDF Luminus, Essent, Eni</b>	De VREG denkt dat het in niemand's voordeel is de klachtenindicator op het huidige niveau te houden. Er is geen differentiatie mogelijk, terwijl leveranciers die momenteel erg hoog scoren zich op die basis terecht mogen onderscheiden van de anderen.
Benchmark maken met andere sectoren – <b>Electrabel</b>	De Servicecheck lijkt geen goed medium om deze informatie over te brengen, gezien het gaat om een vergelijking tussen leveranciers onderling. De VREG overweegt wel in een verduidelijking

	indien mogelijk een vorm van benchmark te integreren.
Scherper bijstellen van de categorieën – <b>Ecopower, ombudsdienst Energie</b>	De VREG is het eens met de analyse dat het scherper bijstellen van de categorieën op korte termijn een eenvoudige en effectieve manier is om de lat voor de leveranciers hoger te leggen.
Nieuwe indicator met KPI systeem op basis van klachten t.o.v. switches – <b>OCTA+</b>	De VREG begrijpt dat nieuwe klanten waarschijnlijk actiever zijn en dus meer contact zullen opnemen met een leverancier. Het lijkt echter niet werkbaar om hier rekening mee te houden op een eerlijke manier. Bovendien maakte de klant een bewuste keuze voor de betreffende leverancier, en kan dus verwacht worden dat de leverancier met een goede klantendienst tegemoet kan komen aan zijn vragen.
Korf van meetbare evaluaties (vb. snelheid van switchen, opsturen facturen na meteropname, doorlooptijd verwerken van aanpassingen, ...) – <b>Infrac</b>	De VREG overweegt inderdaad deze zaken mee te nemen in de servicecheck. Om hen te integreren in de klachtenindicator zou echter een subjectieve weging moeten gebeuren. Dit draagt niet onze voorkeur uit.
Korf die totale dienstverlening weerspiegelt – <b>Een andere leverancier</b>	Voor deze korf verwijst deze leverancier naar indicatoren die de dienstverlening van de leverancier weerspiegelen, zoals contactmogelijkheden, betalingsmogelijkheden en dienstverlening. Wij zijn er echter niet van overtuigd dat deze elementen een voldoende differentiërend karakter hebben om ze op te nemen in de service-quotatie. Bovendien zijn we geen voorstander van het wegen van totaal verschillende zaken in één indicator.
Kwalitatieve elementen integreren (vb. volgen aanbevelingen Ombudsdienst Energie) – <b>Vlaamse Ombudsdienst</b>	Deze suggestie zal zeker meegenomen worden voor de verdere invulling van de servicecheck. Het volgen van de aanbevelingen is inderdaad ook een ander facet van het behandelen van klachten. We moeten bekijken of het mogelijk is deze mee in de klachtenindicator te verwerken. Het lijkt alleszins mogelijk ze onder de klachtenindicator weer te geven.



Een aantal stakeholders waren het alvast eens dat indien enkel de bestaande klachtenindicator geupdated wordt, er een statische update van de categorieën gebeurt. Hoewel de ombudsdiensten pleiten voor een scherpere bijstelling om een mooie verdeling te krijgen van de leveranciers over de categorieën, valt iets te zeggen voor het argument van de leveranciers dat de lat op een haalbare hoogte moet blijven. Het zou inderdaad een negatief signaal zijn als alle leveranciers bij slechte omstandigheden in de markt opeens veel sterren zouden verliezen. Bovendien hebben zij inderdaad verdienste aan hun huidige hoge score.

Wat betreft de andere voorstellen worden alvast de extra voorgestelde parameters bekijken, ten minste om ze naast de klachtenindicator weer te geven (zie *“Over de gewenste toekomstige structuur en de belangrijkste elementen in de toekomst van de Servicecheck”*).

We stellen daarom voor de categorieën van klachtenindicator **vanaf Q1 2017 (update Q1 2016-Q4 2016) aan te scherpen tot de originele categorieën** bij de opstart. Op die manier krijgen de leveranciers de tijd om zich, indien nodig aan te passen. Wij engageren ons van onze kant om deze update ook duidelijk te communiceren, zowel in de servicecheck als via andere kanalen. Op deze manier verhinderen we dat klanten onterecht denken dat de dienstverlening van de leveranciers slechter is geworden.

### 3.2. Over de te hanteren ondergrens (aantal HH klanten) voor de nieuwe klachtenindicator

Er waren grosso modo vijf antwoorden van de stakeholders voor deze vraag, namelijk:

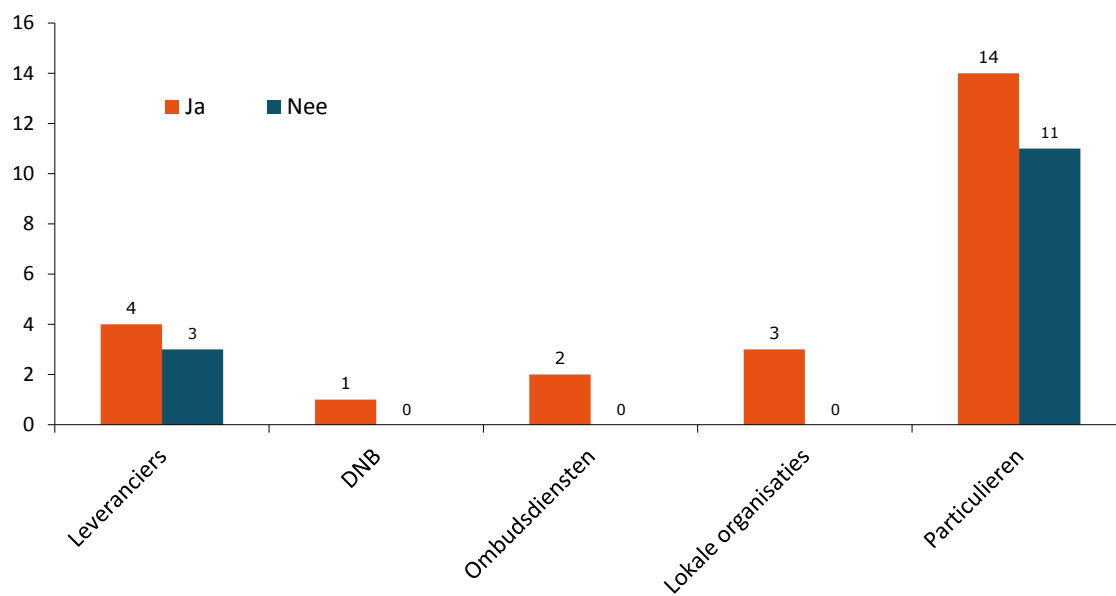
Behoud van de huidige grens	Genoteerd
Geen grens	We denken niet dat het een goed idee is de grens volledig weg te halen. Met simpele cijfervoorbeelden kan aangetoond worden dat een beginnende leverancier met een laag aantal klanten die slechts één klacht krijgt, meteen een heel aantal klassen daalt. Zoals de leveranciers ook zelf aangeven is het reduceren van de klachten tot 0 bijna onmogelijk. Daarom lijkt dit een te erge straf voor zo'n kleine leverancier.
Lichte verlaging van de grens en/of vrijwillige opname leveranciers met een lager aantal HH klanten	We verwachten niet dat een kleine verlaging van de grens een groot verschil zou maken in het aantal opgenomen leveranciers. We zijn wel voorstander om leveranciers vrijwillig te laten toetreden tot de klachtenindicator, indien ze ermee instemmen dan ook deze indicator te behouden zo lang ze een aanbod voor particulieren hebben.
Opname van alle leveranciers (met een indicatie of een subindicator voor leveranciers met minder dan 5000 afnemers)	We denken dat het moeilijk zou zijn een indicatie duidelijk genoeg te maken voor de gebruiker. Het is immers belangrijk geen verkeerd signaal te geven. We overwegen wel

	enkel de indicator (en dus niet het aantal VREG logo's) bij deze leverancier weer te geven of het aantal klachten die over deze leverancier werden verzameld.
De indicator minder volatiel maken door de periode waarover de berekening gebeurt erg lang te maken.	We verwachten dat deze aanpassing meer negatieve dan positieve gevolgen zou hebben. We nemen nu reeds het gemiddelde over de periode van een jaar en zien dat een leverancier die tijdelijk een sterke verhoging van de klachten heeft deze verhoging van de indicator 3 kwartalen verder sleept. De indicator zou inderdaad een weergave moeten zijn van de stabiele prestatie van een leverancier, maar het moet ook mogelijk blijven om een verbetering aan te tonen. Daarom beslist de VREG de klachtenindicator (in zijn huidige vorm) over een jaar te blijven berekenen.

Vanaf de update van **Q1 2017 (over de periode Q1 2016 – Q4 2016)** willen we alvast starten de leveranciers die onder de grens zitten **vrijwillig toe te laten** tot de indicator. Om de continuïteit te bewaren verwachten we in dat geval wel dat deze leverancier minstens voor een volledig jaar een klachtenindicator behoudt. Deze voorwaarde bouwen we in om ervoor te zorgen dat een leverancier niet enkel een klachtenindicator aanvraagt als hij op dat moment geen klachten heeft en zich bij een verslechtering terugtrekt. Een verdere uitbreiding lijkt ons niet opportuun, gezien de enorme volatiliteit niet proportioneel zou zijn voor kleinere leveranciers.

### 3.3. Over het weergeven van de evolutie van een klachtenindicator

**Figuur 2: Antwoorden op vraag of de klachtenindicator een indicatie van de evolutie moet bevatten**

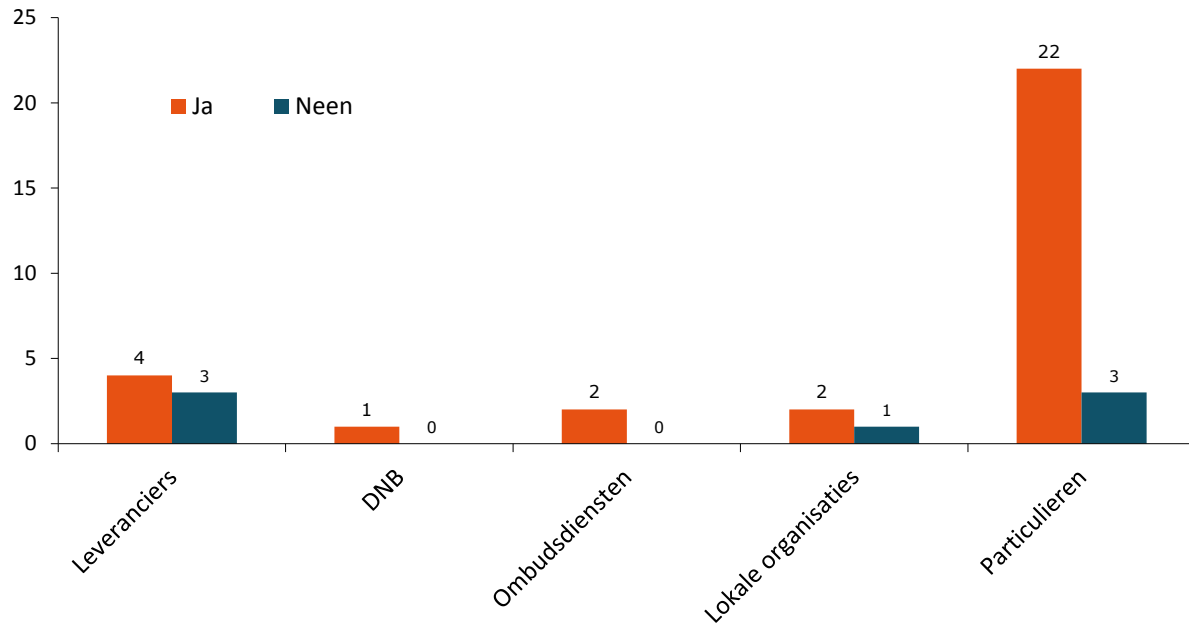


Verschillende leveranciers zijn geen voorstander van het weergeven van de evolutie zoals in een hitparade, gezien een verandering in het aantal klanten of in de externe omstandigheden zo opeens bijvoorbeeld een rode pijl naar beneden zou kunnen opleveren. Twee andere stakeholders stellen echter een manier voor om deze evolutie op een minder ingrijpende manier weer te geven. Zo zou elke klachtenindicator een link kunnen bevatten naar een overzicht van de geschiedenis van deze indicator, met eventueel ook een indicatie van de gemiddelde indicator in de markt.

**Vanaf Q2 2016** voorzien we een evolutie van de klachtenindicator **wanneer doorgelikt wordt op de klachtenindicator in de vorm van een grafiek**. Daarin wordt de klachtenindicator van een leverancier doorheen de tijd afgezet tegen een gemiddelde van alle leveranciers met een klachtenindicator. Er wordt wel een duidelijke markering aangebracht die de breuk aantoont met de vorige schaling.

### 3.4. Over een betere link met de V-test

Figuur 3: Antwoorden op vraag of er een duidelijkere link nodig is tussen V-test en servicecheck



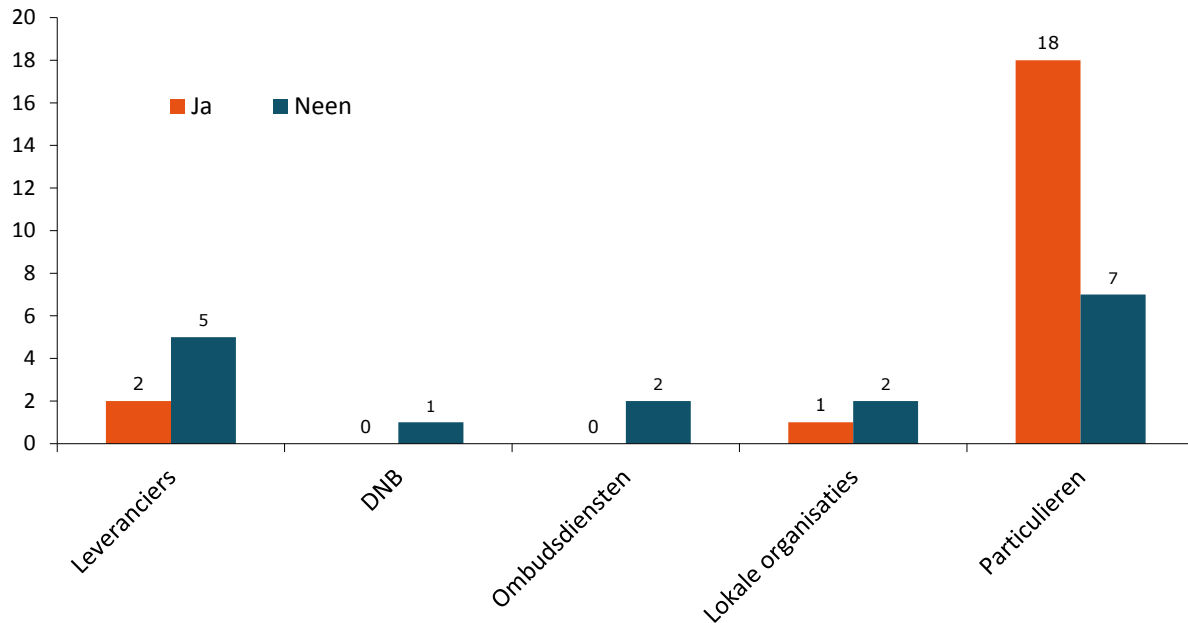
De meeste respondenten willen een iets duidelijkere link tussen de V-test en de servicecheck. Ze willen hierin echter niet te ver gaan, gezien de V-test voor een switch reeds alle relevante informatie bevat.

Wij sluiten ons aan bij deze analyse en willen starten met een duidelijkere weblink in de V-test. We plannen daarom zo snel mogelijk **(Q2 2016) de link in de V-test (vanuit de resultatenpagina) veel duidelijker te maken**, door het toevoegen van een zin en een duidelijke knop.

Het weergeven van een klachtenindicator of een klein overzicht van enkele belangrijke indicatoren overwegen we in de toekomst, indien er genoeg differentiatie en/of relevantie kan bereikt worden. Daartoe plannen we eerst een evaluatie na 2017 van de nieuwe schaal van de klachtenindicator en het succes van de quick wins en de resulterende nieuwe aandacht voor de servicecheck.

### 3.5. Over een servicecheck op contractniveau

Figuur 4: Antwoorden op vraag of de servicecheck ook op contractniveau moet uitgewerkt worden

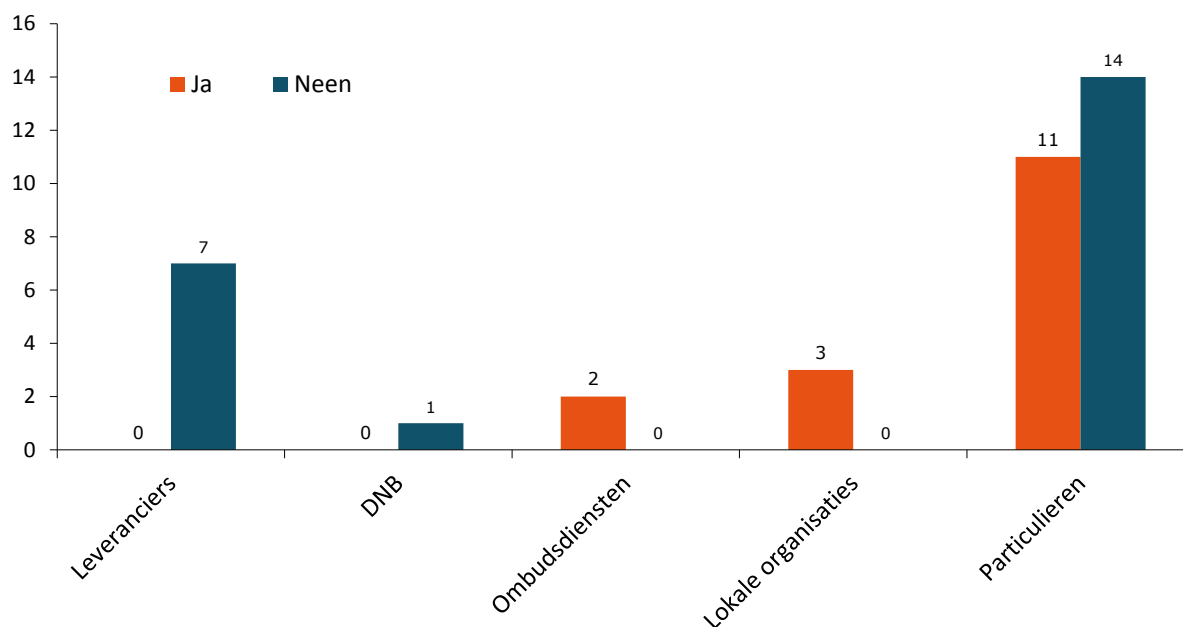


Hoewel de meeste particulieren die antwoordden op de consultatie aangaven geïnteresseerd te zijn in een servicecheck op contractniveau, volgen wij toch de redenering van de meeste andere partijen in de consultatie. Zij geven aan dat dit de informatie in de servicecheck erg complex zou maken en dat dit, zeker met de huidige invulling van de servicecheck, niet de moeite waard zou zijn. De meeste respondenten delen overigens ook onze analyse dat er momenteel weinig verschil zou zijn tussen de verschillende producten van een bepaalde leverancier. We volgen wel de redenering dat het duidelijk moet zijn als bepaalde producten niet voldoen aan de geschetste voorwaarden. We overwegen daarom zeker een uniforme indicatie wanneer voor sommige producten niet dezelfde dienstverlening aangeboden wordt.

Vanaf de update **Q2 2016 (over de periode Q2 2015 – Q1 2016)** zullen we duidelijker communiceren aan de leverancier dat elk antwoord in de servicecheck moet gebaseerd zijn op de dienstverlening van het product waarbij voor die vraag het **minst gunstige antwoord** voor de klant bekomen wordt. We bekijken nog of een bepaalde indicatie voor een specifiek product nodig/wenselijk zijn.

### 3.6. Over het toevoegen van criteria die vooral aansluiten bij hoe leveranciers omgaan met slechte betalers

Figuur 5: Antwoorden op vraag of extra kosten aangerekend aan wanbetalers in de servicecheck moeten blijven

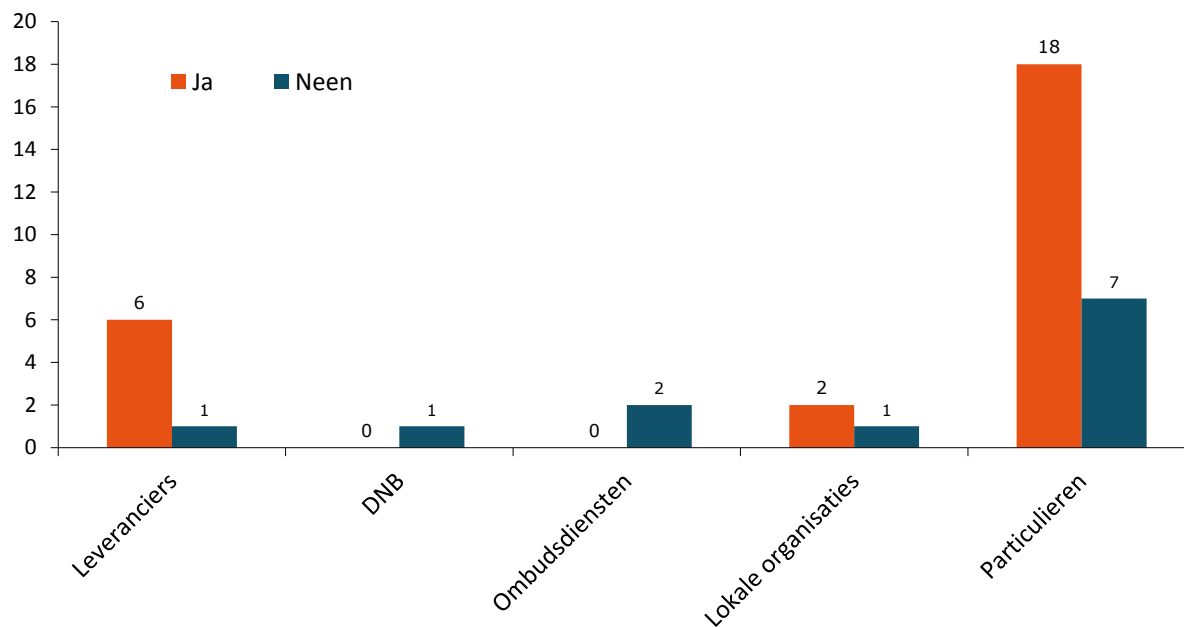


De meeste respondenten, en in het bijzonder alle leveranciers, vinden dat deze criteria niet thuis horen in de servicecheck. Ze verwijzen naar negatieve selectie van leveranciers die soepel omgaan met wanbetalers en naar de mogelijkheid om oplossingen op maat te zoeken. We begrijpen dat deze criteria niet de kern vormen van de dienstverlening. Zoals de Ombudsdienst Energie opmerkt, vinden wij dat het voor een goede betaler die éénmalig zijn factuur niet tijdig betaalt echter wel als een element van de dienstverlening kan gezien worden. Twee respondenten vinden bovendien dat het voor klanten wel mogelijk moet zijn deze informatie op voorhand te weten.

We stellen daarom voor de huidige indicatoren te bewaren, maar duidelijk enkel te vragen naar de **maximaal aangerekende vergoeding**. Op die manier blijft er voor de leveranciers zeker de mogelijkheid om antwoorden op maat te zoeken. Vanaf de update **Q2 2016** zal hierover duidelijk gecommuniceerd worden en zal duidelijker aangegeven worden dat dit de maximaal aangerekende kosten zijn. Meteen voegen we wel de mogelijkheid toe dat de leverancier aangeeft dat een **eerste herinnering gratis** is.

### 3.7. Over het toevoegen van extra diensten in de servicecheck

Figuur 6: Antwoorden op de vraag of extra diensten geïntegreerd moeten worden in de servicecheck



Voor deze vraag is er een duidelijk meningsverschil tussen de leveranciers, die in grote mate voorstander zijn van het toevoegen van extra diensten, en de Vlaamse Ombudsdienst en de Ombudsdienst Energie, die tegen zijn. Volgende opmerkingen werden gemaakt:

Extra diensten verleggen de focus op positieve elementen dienstverlening in plaats van waar niet aan voldaan wordt. De servicecheck zou moeten aantonen hoe leveranciers zich onderscheiden, bijvoorbeeld door tools, producten en diensten, inspanningen inzake energie-efficiëntie, online dienstverlening, ... Op die manier geeft het een positief signaal - Electrabel	We zijn het ermee eens dat een positieve benadering van de dienstverlening van de leveranciers waar mogelijk verkieslijk is. Wat betreft het toevoegen van extra diensten zijn we echter bezorgd over de praktische uitwerking van deze toevoeging. Wanneer immers gekozen wordt om alle extra diensten toe te voegen, verliest de servicecheck overzichtelijkheid. Bovendien zijn verschillende diensten gekoppeld aan producten.
De leverancier is het best geplaatst om zijn producten toe te lichten. Een doorverwijzing naar de leverancier is dus beter op zijn plaats. Anders zou de servicecheck te complex kunnen worden. – EDF Luminus	We zijn het ermee eens dat de overzichtelijkheid van de servicecheck voorop moet staan (cfr. Antwoord hierboven). Bepaalde elementen van de dienstverlening zijn echter nuttig voor de klant om te kunnen vergelijken. Het zou jammer zijn moest de servicecheck niet de mogelijkheid bieden deze vergelijking te maken.

<p>Extra diensten dienen opgenomen te worden in de servicecheck voor zover die diensten rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met het energieverbruik van de afnemer. Vb.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aanbieden van energieaudits;</li> <li>• de verkoop, installatie en onderhoud van batterijen;</li> <li>• de verkoop, installatie en onderhoud van PV-panelen;</li> <li>• de verkoop, installatie en onderhoud van zonneboilers;</li> <li>• de verkoop, installatie en onderhoud van laadpalen voor elektrische vervoer;</li> <li>• de verkoop en installatie van isolatie;</li> <li>• het aanbieden van diensten inzake energiemonitoring;</li> </ul>	<p>We zijn het ermee eens dat diensten die verband houden met het energieverbruik het meest gerechtvaardigd zijn als een uitbreiding van wat we als dienstverlening van de leverancier beschouwen. Een verband met het energieverbruik lijkt ons echter geen voldoende voorwaarde om een extra dienst toe te voegen. Verder zijn ook andere diensten denkbaar die even gerechtvaardigd zijn als een uitbreiding van de dienstverlening.</p>
<p>Enkel echt aparte diensten toevoegen – Essent Enkel activiteiten gekoppeld aan een welbepaald aanbod opgenomen – OCTA+ Enkel diensten die verband houden met energielevering mogen toegevoegd worden - Infrax</p>	<p>We zijn het ermee eens dat niet zomaar elke dienst in de lijst mag verschijnen. Generieke diensten hoeven niet apart vermeld te worden als dienstverlening. We willen er in ieder geval ook over waken dat enkel diensten gekoppeld aan het aanbod van elektriciteit of gas opgenomen worden.</p>
<p>Extra diensten mogen niet opgenomen worden. De klachtenindicator behandelt niet de klachten over de extra diensten.</p> <p>Er kan ook sprake zijn van concurrentievervalsing tegenover andere aanbieders van bepaalde diensten, die geen energieleverancier zijn. De VREG lijkt immers bepaalde diensten te valideren door ze op te nemen in de servicecheck.</p> <p>Bepaalde extra diensten kunnen overstappen bemoeilijken. – Vlaamse Ombudsdienst.</p>	<p>We moeten er inderdaad over waken dat duidelijk is dat de diensten die de leverancier aanbiedt wel of niet gekoppeld zijn aan de klachtenindicator. Indien dit niet het geval is, lijkt het voldoende dit te vermelden. Het lijkt ons geen voldoende argument om extra diensten niet toe te voegen.</p> <p>We achten het toevoegen van bepaalde diensten, die gekoppeld zijn aan het aanbod van een leverancier, niet als concurrentievervalsing. Het is immers niet verkeerd aan te geven dat de leverancier deze dienst aanbiedt, zonder daarmee aan te geven dat hij de enige is die deze diensten aanbiedt.</p> <p>Het is inderdaad zo dat bepaalde diensten een klant sterker aan zijn leverancier kunnen binden. Het is echter niet de taak van de VREG of de servicecheck om deze impact te beoordelen.</p>
<p>Gratis diensten zouden kunnen weergegeven worden in de V-test. De servicecheck is hier niet het juiste medium voor. – Ombudsdienst Energie</p>	<p>We zijn het ermee eens dat productspecifieke diensten moeilijk overzichtelijk kunnen weergegeven worden in de servicecheck. Daarom kiezen we ervoor zeker in een eerste</p>



	<p>fase enkel die diensten op te nemen die voor het hele aanbod van de leverancier geldt, mogelijks met enkele uitzonderingen.</p> <p>Ook het gratis aspect van een dienst lijkt ons belangrijk om het te zien als een deel van de dienstverlening. Als een leverancier een extra dienst ter betaling aanbiedt, kan dit immers gezien worden als een tweede product van de leverancier. Het is niet de taak van de servicecheck alle commerciële diensten van de leverancier op te lijsten. In dat geval lijkt het aangewezen de leverancier hier zelf reclame voor te laten maken.</p>
--	---

We besluiten uit de consultatie dat er weinig partijen volledig tegen het toevoegen van extra diensten zijn. Er worden echter wel verschillende reservaties gemaakt, waar wij ons in grote mate bij aansluiten. Voor we in beperkte vorm deze toevoegingen maken zullen we eerst evalueren hoe de quick wins vanaf Q1 2017 het succes van de Servicecheck doen toenemen. Bij de evaluatie eind 2017 zullen we bekijken of extra diensten mee opgenomen kunnen worden.

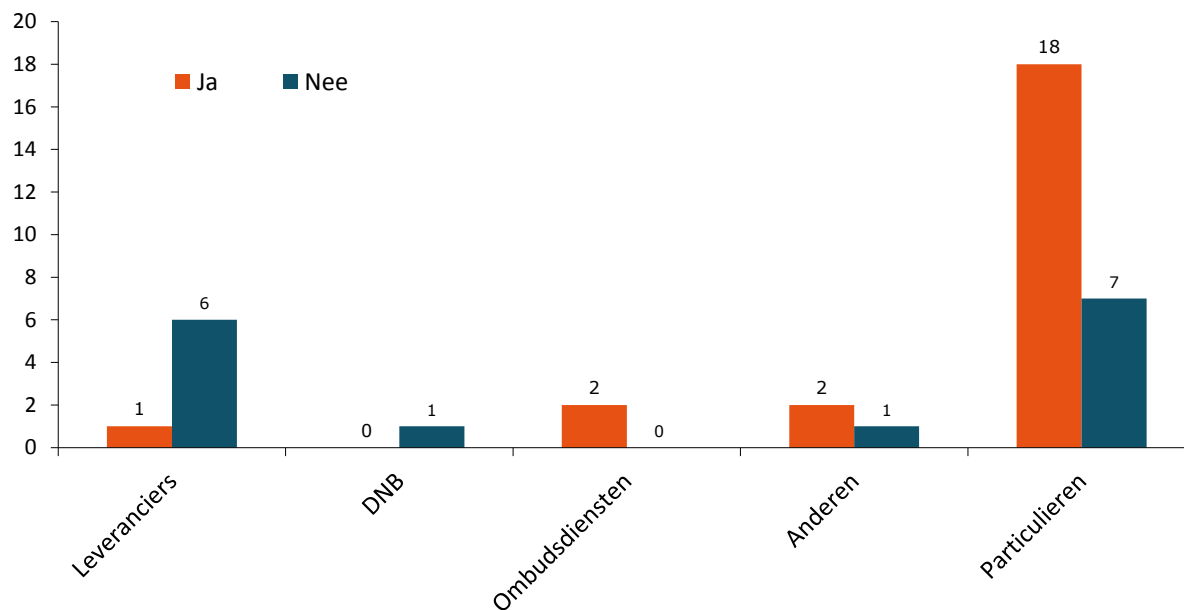
In een eerste fase vanaf **Q3 2017** zullen we in dat geval **enkel gratis diensten weergeven die voor het volledige klantenaanbod van een bepaalde leverancier gelden**. Een tweede selectiecriteria is daarbij dat een product dat reeds met een icoon aangegeven wordt in de V-test niet kan opgenomen worden. De V-test is immers de beste plaats voor een leverancier om zijn extra diensten bij de klant te promoten. De diensten die op deze manier overblijven kunnen immers gezien worden als een onderscheidend element van hun dienstverlening. Om geen overdreven waslijst aan diensten te krijgen, zal de VREG categorieën aanmaken van diensten. Een leverancier kan een voorstel indienen om een categorie bij te maken als zijn dienst hier niet onder valt. De VREG zal dan zelf beslissen of deze categorie een relevante toevoeging is. Criteria die hiervoor gehanteerd zullen worden zijn (onder voorbehoud):

- De dienst moet gelden voor alle klanten van de leverancier
- De dienst wordt niet met een icoontje weergegeven als “extra dienst” in de V-test
- De dienst maakt geen deel uit van de standaard dienstverlening van een leverancier
- De waarde van de dienst is door ons beoordeelbaar
- De extra dienst bestaat uit meer dan een korting of een geschenk
- De voorkeur wordt gegeven aan diensten gerelateerd aan energieverbruik en energiekosten
- De dienst is significant genoeg om een onderscheid te maken met andere leveranciers

Deze selectiecriteria zijn niet exhaustief en kunnen aangevuld worden als uit de praktijk blijkt dat dit nodig zou zijn. Er zal steeds een gemotiveerd besluit naar de aanvragende leverancier worden gestuurd als we een bepaalde dienst niet weerhouden.

### 3.8. Over het toevoegen van een klachtenknop aan de servicecheck

**Figuur 7: Antwoorden op vraag of een klachtenknop beschikbaar moet zijn in de servicecheck**



Ook met betrekking tot het toevoegen van een klachtenknop aan de servicecheck was dezelfde tegenstelling tussen leveranciers en de ombudsdiensten merkbaar. Een samenvatting van de voornaamste reacties vindt u hieronder:

De Ombudsman Energie vangt alle klachten op en hierdoor zijn er genoeg mogelijkheden voor klanten om klachten in te dienen	Dit klopt in ieder geval. We willen ook geen afbreuk doen aan deze rollenverdeling en zouden dergelijke klacht ook dispatchen naar de Ombudsman. Zoals in het voorstel ook aangegeven zou erover gewaakt worden dat enkel tweedelijnsklachten doorgang vinden.
De leverancier zou het contactpunt moeten zijn voor klachten. Een klachtenknop zou enkel kunnen dienen om door te verwijzen naar de leverancier.	De VREG is het eens met deze aanpak. De leverancier moet immers toch eerst gecontacteerd moeten worden. Daarom stellen we voor een "rapporteur een verschil" of "vraag het aan uw leverancier" knop aan te maken die enkel een mail naar een leverancier opent en de VREG in CC toevoegt.
Er zal een groot aantal klachten ontstaan door impulsief klachten indienen en zo een schandpaal effect gecreëerd worden	Door het beperkte bereik van de servicecheck en de vele andere kanalen van klanten voor klachten lijkt het ons weinig waarschijnlijk dat er opeens veel meer klachten zouden binnenkomen.

	In het geval we een klachtenknop toevoegen, zullen we dit zeker evalueren. Door enkel een vraag naar de leveranciers door te verwijzen zou dit ook niet teveel verschil maken en een kans bieden om een beter contact met de klant op te bouwen.
Er zijn geen elementen in de servicecheck waar een klacht over zou kunnen komen	We zijn het ermee eens dat de voorlopige invulling van de servicecheck weinig grond bevat om een klacht in te dienen. Toch kan met betrekking tot de gehanteerde tarieven en de contactmogelijkheden bijvoorbeeld wel al een verschil gerapporteerd worden. Een uitbreiding van de servicecheck zou bovendien ook meer gronden voor klachten of vragen kunnen bevatten.

Naar aanleiding van de terechte opmerking dat klachten best met de leverancier worden opgenomen, stellen we voor enkel een knop te maken die de gebruiker meteen in contact brengt met de klantendienst van de leverancier. Deze knop hoeft ook niet een klachtenknop te heten, maar kan ook **“rapporteer een verschil”** of **“vraag het aan uw leverancier”** knop heten. We plannen de invoering van deze knop **vanaf Q1 2017**.

Het is geenszins de bedoeling van deze knop om een schandpaal te creëren. Zoals ook de Ombudsdienst energie en een particuliere respondent aangeven weten verschillende klanten toch nog niet waar ze met een klacht terecht kunnen. Dit kan de drempel toch weer iets verkleinen.

### **3.9. Over de opname van het ondertekenen van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” in de servicecheck**

Er is weinig interesse in het opnemen van dit akkoord in de servicecheck. Er wordt ten eerste gewezen op het weinig differentiërend karakter van dit element in de servicecheck (bijna alle leveranciers ondertekenden het akkoord). Daarnaast wordt ook gesteld dat het akkoord een soort ondergrens is voor de bescherming van de klant. Bepaalde elementen waarbij leveranciers verder kunnen gaan als het akkoord zouden opgenomen kunnen worden.

De VREG is het eens met de analyse dat er weinig differentiatie zou zijn door dit akkoord. We bekijken wel verder of het opnemen van bepaalde punten uit het akkoord, voorzien van een baseline (namelijk die in het akkoord) mogelijk is.

### 3.10. Over de gewenste toekomstige structuur en de belangrijkste elementen in de toekomst van de Servicecheck

Verschillende respondenten interpreteerden deze vraag onterecht te eng en verwezen enkel naar de schikking van de huidige elementen. Verschillende stakeholders wijzen de klachtenindicator als meest belangrijke element aan, gevolgd door andere elementen uit het luik dienstverlening. De Ombudsdienst Energie verwijst daarna naar de bijkomende kosten, terwijl Ecopower de contactmogelijkheden en – gegevens. De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor deze laatste twee categorieën te combineren. Zij pleiten er ook voor het tussenscherm na de keuze voor de te vergelijken leveranciers en voor de gebruiker de tabel te zien krijgt weg te werken.

Electrabel, OCTA+ en een andere leverancier zijn de enigen die hier werkelijk toevoegingen voorstellen. Electrabel wil de focus op positieve elementen, zoals producten en diensten, tools, hulp bij energie-efficiëntie, online dienstverlening e.d. De andere leverancier wil hier een centrale plaats voor de geaggregeerde servicequoting en een breakdown van de verschillende indicatoren waaruit hij is opgebouwd. OCTA+ verwijst in zijn antwoord naar de toevoeging van indicatoren die de werkelijke performantie meten.

De VREG zal enkele korte termijn verbeteringen meteen bij de eerste **update Q2 2016** trachten toe te passen. Zo zal de tussenpagina weggenomen worden en zal de volgorde geoptimaliseerd worden.

In de komende 18 maanden zullen we daarna de toevoeging van nieuwe indicatoren, zoals hieronder verder voorgesteld, overwegen. Elke nieuwe toevoeging zal geëvalueerd worden op criteria van relevantie voor de klant, aansluiting bij het concept van algemene dienstverlening van een leverancier en meetbaarheid/controleerbaarheid. Bij de **update van Q1 2017** zou een eerste serie extra indicatoren opgenomen kunnen worden. We zouden ons in de eerste plaats zoveel mogelijk willen aansluiten bij reeds bestaande indicatoren, zoals de “indicateurs de performance” in Wallonië en de gerapporteerde gegevens in het kader van CEER. Daarnaast bekijken we ook de bijkomende voorstellen van de stakeholders uit de consultatie, namelijk:

- of een klant een dossierbeheerder krijgt toegewezen.
- Het percentage van het volgen van de aanbevelingen van de ombudsdiensten. Al moet hier onderzocht worden of dit een eerlijke vergelijkingsbasis biedt.
- De doorlooptijd voor het verwerken van aanpassingen aan de afrekening

In ieder geval zullen we proberen met toevoegingen tegemoet te komen aan de kritiek van verschillende stakeholders dat de huidige servicecheck weinig differentiërende elementen bevat.

Op langere termijn, wanneer we tevreden zijn over het aantal indicatoren in de servicecheck, kan vervolgens overwogen worden om een geaggregeerde indicator voor de service te maken. Verschillende stakeholders waren immers voorstander van dergelijke gewogen indicator. We zijn het echter niet eens met het voorstel om deze indicator te combineren met de klachtenindicator. Het zou onjuist zijn om informatie over klachten te wegen tegenover positieve elementen en hiermee een objectieve vergelijking mogelijk te maken. De geaggregeerde indicator zou eerder een verzameling kunnen zijn van meetbare, vergelijkbare parameters, zoals de indicateurs de performance.

## **Bijlage 1: uitgebreide antwoorden op vraag vastleggen nieuwe categorieën klachtenindicator**

### **Infrac:**

Is de focus niet wat eng door alleen over klachten te spreken? Zou het niet beter een korf van evaluaties worden? Wanneer beschouwt de VREG de leverancier als een goede leverancier?

Wanneer is hij effectief 5 sterren waard? Ik vind wel dat het resultaat gebaseerd moet zijn op objectieve, meetbare gegevens. Ik denk daarbij aan snelheid van switchen, opsturen van factuur na meteropname, doorlooptijd verwerken van aanpassingen, ...

### **Ecopower**

Het is goed dat de klachtenindicator alle leveranciers heeft aangemoedigd een betere klantenservice te bieden.

Ook heeft de wettelijke afschaffing van de boetes bij het niet-naleven van de einddatum van een jaarcontract het aantal klachten sterk doen dalen. Het herindelen van de categorieën zoals het oorspronkelijk werd opgevat (dus de categorieën ambitieuzer bijstellen), lijkt ons een goede, makkelijke en snelle verbetering van de klachtenindicator. De tool verliest nl. zijn nut voor de consument als bijna alle leveranciers in de zelfde, hoogste schijf zitten.

### **EDF:**

De verbetering van de scores in de klachtenindicator zijn het resultaat van het belang die leveranciers, en zeker EDF Luminus, hechten aan hun service, zoals in ons antwoord op de inleidende vraag is aangegeven.

Dit blijkt ook uit andere gemaakte rapporten :

- Het jaarverslag over 2014 van de FOD Economie : slechts 4% van de klachten betrekking hebben op de energie (elektriciteit, aardgas, stookolie,...) en water.
- Het jaarverslag van de Federale Ombudsdienst voor Energie : een daling van het aantal klachten over aardgas- en elektriciteitsleveranciers in 2015 met 12,6% t.o.v. 2014. Deze daling is structureel, want tussen 2012 en 2015 is het aantal klachten zowat gehalveerd (-49,5%).
- De studie van Accenture "The new energy consumer research 2014" : Belgische leveranciers hebben met 73% tevreden klanten de tweede hoogste score (na Nederland met 74%)
- De enquête gezinnen van de VREG die nog hogere percentages van tevreden tot uiterst tevreden klanten toont (89% tevreden klanten over de informatieverlening, 91% over de facturatie,...).

Het feit dat de klachtenindicator deze verbetering van de dienstverlening weerspiegelt bewijst dat de klachtenindicator zijn rol als benchmark goed vervult.

Een overdreven verstrenging van de categorieën en zeker een dynamische categorie die enkel aan de vijf beste leveranciers de hoogste score geven, zijn naar onze mening dan ook niet aan de orde. Een

aanpassing van de criteria in deze zin geeft eerder een negatief signaal, waardoor de indruk kan ontstaan dat leveranciers tot heden geen of té weinig inspanningen hebben geleverd, ook al zetten ze hard in op dienstverlening. Het zou ook het vertrouwen in de sector aantasten wat dan weer de dienstverlening bemoeilijkt.

Een aantal vaststellingen ondersteunen deze visie.

#### Complexiteit van de markt

: Voor EDF Luminus is elke klacht een klacht te veel, maar de verhouding tussen het lage aantal klachten en het totale aantal contactnames tussen klanten en leveranciers zijn ook een bewijs van de performantie en inzet van de klantendienst.

De huidige markt is niet alleen zeer dynamisch, maar ook complex en vergt een hoog aantal transacties tussen de marktpartijen. Daarenboven kenmerkt de markt zich door een hoog aantal opgelegde verplichtingen aan leveranciers, verplichtingen die ook zeer regelmatig wijzigen. Het voorbeeld van de BTW-aanpassingen zijn hiervan een duidelijk voorbeeld. Bovendien moet een leverancier instaan voor de facturatie van sterk toegenomen non-commoditykosten, kosten die dus buiten zijn perimeter vallen.

In een dergelijke context is het niet realistisch ervan uit te gaan dat de dienstverlening van een leverancier ooit tot nul klachten zal leiden.

Rol van de leverancier in de oorzaak van de tweedelijnsklachten en risico's hiermee verbonden: Een leverancier is vaak niet verantwoordelijk voor een tweedelijnsklacht die in rekening wordt gebracht. Een voorbeeld zijn de klachten omtrent meterproblemen ontstaan bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij verhuis of leegstand van een woning,... Volgens het verslag van de Federale Ombudsdienst hebben maar liefst 21% van de klachten hierop betrekking, en dat terwijl de dienstverlening van de leverancier doorgaans niet de oorzaak is van deze klachten.

Overigens kan een falen van een andere marktpartij een grote impact hebben op de klachten bij de leveranciers, zoals blijkt uit de problemen die de Waalse netbeheerder ORES ondervindt met het doorsturen van meetgegevens aan de leveranciers (project Mercure). Een dergelijke scenario is door niemand gewenst, maar bijvoorbeeld met de komende implementatie van de MIG6 is het risico niet denkbeeldig.

Bij uitbreiding geldt de bovenstaande vaststelling ook voor de heffingen en de bijdragen die de leverancier int voor de overheden. Ontevredenheid hierover leidt ook tot klachten, en dat terwijl een leverancier hier enkel de wettelijke verplichtingen dient te volgen. Dergelijke klachten zijn eigenlijk ook niet gerelateerd aan de dienstverlening en een leverancier is ook niet in staat om elke uiting van ongenoegen hierover te vermijden.

Een suggestie voor verbetering van de klachtenindicator kan erin bestaan dat er een benchmark met vergelijkbare sectoren wordt gemaakt, en ook eventueel met de andere lidstaten indien hier mogelijkheid toe is.

#### **EBL**

De leveranciers hebben in het verleden reeds veel inspanningen geleverd waardoor de klantentevredenheid de laatste jaren alleen maar is toegenomen. Bewijs daarvan de constante daling van het aantal klachten bij de Ombudsdienst en het feit dat klanten in tal van bevragingen aangeven heel

tevreden te zijn over hun energieleverancier.

Wij stellen ons dan ook de vraag of de klachtenindicator en de daarop gebaseerde 'sterren' nog wel relevant zijn. Immers is het aantal klachten in verhouding tot het aantal bediende klanten gedaald tot een minimum. Het baseren van categorieën en sterren op een zeer beperkt aantal klachten kan ertoe leiden dat een beperkte stijging van het klachtenaantal onmiddellijk zware gevolgen heeft voor het resultaat van een leverancier. Op die manier worden inspanningen uit het verleden onmiddellijk afgestraft. Tevens kunnen klachten gegenereerd worden buiten de verantwoordelijkheid van de leverancier om bijv. stijging van de factuur te wijten aan de nettarieven, toeslagen en taksen; problemen met de meterstanden; persartikels gericht tegen energieleveranciers etc.

Kan er bijv. geen vergelijking worden gemaakt met andere sectoren bijv. Telecom, water... Dit kan de van de energiesector in een beter perspectief zetten.

Indien de VREG er toch voor opteert om de categorieën te herschalen dan moet hier in elk geval zeer omzichtig mee omgesprongen worden.

Bij het ombouwen van de Servicecheck vragen wij ook dat de VREG vooraf grondig de impact op de leveranciers zou evalueren. Het opleggen van bijkomende administratieve last bij de leveranciers dient hierbij te worden vermeden.

### **Essent**

Onze voorkeur is om geen verandering aan het bestaande systeem te brengen. Een wijziging zou namelijk de acties die de leveranciers ondernomen hebben op vlak van kwaliteit van dienstverlening teniet doen. Bovendien leiden een aantal problemen die eerder te maken hebben met bepaalde netbeheerders/overheidsbeleid ook tot een verhoging van het aantal klachten. Dit heeft trouwens niet op alle leveranciers hetzelfde effect aangezien niet alle leveranciers even aanwezig zijn in alle netgebieden. Wij hebben de voorkeur voor een status quo, omdat er wel degelijk jaar na jaar door de leveranciers zeer harde interne acties plaatsvinden om toch maar die 5 sterren te halen. Als men gaat schuiven in de beloning, gaat dit een ernstige impact hebben op de motivatie om die acties nog te doen (als men toch niet opkan tegen kleinere spelers, of bvb. veel miserie heeft omdat men actief is in een bepaald gebied waar een bepaalde DNB ernstige problemen veroorzaakt, maar een andere leverancier die daar niet actief is, geen last van heeft en dan vijf sterren zou krijgen). Dit is momenteel het geval in Wallonië. Door ernstige IT-problemen bij Ores, worden de leveranciers in de problemen gebracht: zij krijgen alle klachten. Eenzelfde scenario kan zich ook in Vlaanderen afspelen. Met een andere servicecheck zou men de leveranciers in dergelijk geval dubbel straffen.

### **OCTA+**

(A)

- statistisch: indien de keuze valt op het herdefiniëren van de schalen, dan zal ook deze manier van werken binnen enkele jaren zijn doelstelling mis lopen

- dynamisch: indien de keuze valt op deze manier van werken, dan wordt een leverancier afgestraft op een mindere periode en omgekeerd

=> de juiste vraag die gesteld moet worden, is of een klachtenindicator nog een juiste manier is om een score te plakken op de kwaliteit die een leverancier aanbiedt.

- hoe kan men objectief oordelen rekening houdend dat:

1/ historische leveranciers hebben nog steeds een stabiel klantenbestand en scoren dus hoger

2/ sommige klachten worden dubbel geteld omdat er meerdere partijen bij betrokken worden, terwijl sommige partijen hier niets aan kunnen doen (bv dnb én de leverancier: terwijl de dnb voor de meterlezing zorgt)

3/ sommige leveranciers hebben andere activiteiten/voorwaarden die zich vertalen in een andere juridische vorm (coöperatieve vennootschappen waarbij aandelen moeten aangekocht worden

(B)

Indien we toch de klachtenindicator behouden waarom niet een kpi uitwerken die rekening houdt met het aantal switches tov het aantal klachten. Hoe langer een klant trouw blijft aan een welbepaalde leverancier, hoe kleiner de kans op een klacht. Terwijl de meeste klanten voorkomen op het moment van een nieuwe switch naar een nieuwe leverancier.

### **Vlaamse Ombudsdienst**

In ons jaarverslag 2014 schreven we:

Bij de VREG kan je niet alleen de prijzen vergelijken van energieleveranciers (V-test), maar ook de dienstverlening van leveranciers vergelijken. Nu echter zo goed als alle leveranciers het maximum van 5 op 5 logo's op de klachtenindicator halen, verdwijnt natuurlijk het onderscheidend vermogen en gaat er geen incentive meer van uit om de kwaliteit verder te verbeteren. De huidige servicecheck is louter gebaseerd op kwantitatieve gegevens over het aantal ontvangen klachten. Het moment lijkt aangebroken om ook kwalitatieve gegevens in rekening te brengen en om de kwantitatieve schaal aan te passen zodat opnieuw de beste van de betere leveranciers onderscheiden worden en de servicecheck opnieuw een rol kan spelen in de kwaliteitsverbetering.

De voorgestelde oplossingen blijven allemaal hangen rond het louter kwantitatieve, terwijl het natuurlijk wel relevant zou zijn om een onderscheid te kunnen maken of laten zien tussen twee leveranciers die evenveel klachten krijgen, maar waarvan de ene leverancier alle (of de meeste) aanbevelingen van de Ombudsdienst voor Energie volgt en de andere leverancier die de aanbevelingen systematisch naast zich neerlegt.

Wij vragen dus bij deze of toch ook niet nagedacht kan worden om (bepaalde) kwalitatieve componenten op een of andere manier mee in rekening te brengen.

Wat betreft de voorgestelde kwantitatieve oplossingen heeft de dynamische oplossing met 20% schijven natuurlijk het nadeel dat er altijd een aantal in de laagste schijf zitten, terwijl die niet noodzakelijk zo heel slecht bezig zijn (in verhouding met de anderen). Dat lijkt niet meteen het meest motiverende systeem om tot verbetering aan te zetten wetende dat er sowieso leveranciers in de laagste schijf zullen



belanden.... en zelfs als je verbeteringen aanbrengt, ben je daardoor niet zeker dat je er in categorie op vooruit zult gaan... is misschien voor energieleveranciers ook moeilijk om in een intern verbeteringsproces doelstellingen op te nemen...

De huidige categorieën scherper stellen kan een optie zijn, indien de energieleveranciers daardoor terug over meerdere categorieën gespreid worden en waardoor er een aanzet kan zijn om beter te doen. Als we rekening houden met de huidige resultaten (scores) dan zal er eigenlijk echter niet zo gek veel veranderen met de strengere categorieën. Een beperkt aantal leveranciers zal uit de beste categorie tuimelen en dat is het dan... Indien voor deze optie gekozen wordt lijkt het toch aangewezen om de categorieën nog scherper te stellen of meer op te delen zo dat een voldoende onderscheiden element ontstaat en leveranciers trap per trapje kunnen opschuiven: voorbeeld: beste categorie 0-0,75, 0,75-1,5, 1,5-2,..

Als we de tweede dynamische methode toepassen op de werkelijke huidige scores dan krijgen we de volgende verdeling:

0,00 - 0,84 : 5 leveranciers

0,84 - 1,55: 1 leveranciers

1,55 - 2,26: 4 leveranciers

2,26- 2,97: 0 leveranciers

>2,97: 1 leverancier

Deze oplossing sluit in grote mate aan bij onze opmerking over de statische categorieën: voldoende ambitieuze opdeling zodat leveranciers voldoende gespreid worden, maar toch uitzicht hebben op de net betere categorie..

Nu werden de eerste vijf genomen, er kan natuurlijk wat mee gespeeld worden: misschien leveren de eerste vier een nog betere spreiding op...

Onze voorkeur gaat dus uit naar een systeem waarbij niet louter met kwantitatieve gegevens wordt rekening gehouden, maar bijvoorbeeld ook minstens/deels/in zekere mate met kwalitatieve gegevens, waarbij dit moet resulteren in een zekere spreiding van de leveranciers over verschillende categorieën zodat er terug incentives ontstaan om beter te doen en de burger duidelijk de beste van de klas kan onderscheiden van de betere.

Naast kwalitatieve en kwantitatieve gegevens kan het misschien ook nuttig/noodzakelijk zijn om een hitparade element in rekening te brengen. Wij verklaren ons nader. Naast het feit om te weten van een leverancier wat de score is, is het misschien ook nuttig om te weten of de huidige score een stijging of een daling is ten opzichte van de vorige score, en om aan te geven hoe lang een leverancier al een bepaalde score heeft.

Bijvoorbeeld in de beste categorie staan twee leveranciers

bij een leverancier staat dan bijvoorbeeld =/status quo, wat dan betekent dat de leverancier ten opzichte van de vorige berekening zich toen ook al in de beste categorie bevond en verder staat dan daarnaast hoeveel maanden/jaren of de datum sinds wanneer de leverancier deze status al heeft

bij de andere leverancier staat dan bijvoorbeeld een pijltje naar boven, wat dan betekent dat hij zich ten opzichte van de vorige berekening verbeterd heeft en sinds welke datum hij deze nieuwe status heeft.

De burger kan zo niet alleen kiezen voor wie op dat moment de beste service levert, maar kan ook bewust kiezen voor bijvoorbeeld een partij die al jaren bewezen heeft dat ze de beste service geleverd heeft of net de kans geven aan die nieuwkomer omdat die een betere prijs heeft.

### **Ombudsdienst Energie**

De dynamische indicator wordt omschreven als een alternatief omdat “in de andere methoden een leverancier met een iets slechtere indicator toch veel minder logo’s zou kunnen krijgen als alle scores dicht bij elkaar liggen.”

Dit nadeel kan echter ook plaatsvinden in deze indicatiemethode.

Als de scores bijvoorbeeld als volgt zijn:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
0,1	0,3	0,9	1,0	1,0	1,1	1,9	2,8	3,5	4,3

Als er naar de 5 beste scores gekeken wordt (zoals ook in het voorbeeld), houdt dit in dat leverancier F geen 5 logo’s zou krijgen omdat deze net iets slechter presteert als leverancier D en E. Leveranciers C, D en E zouden dan wel nog 5 logo’s krijgen ondanks dat de verhouding tot leverancier B slechter is dan dat leverancier F tot C, D en E is. Leverancier F zal zich dan ook benadeeld voelen zoals in de andere indicatiemethodes.

Een statische indicator lijkt de beste indicator te zijn gezien er hierbij enkel gekeken wordt naar de relatie met de klant, wat de opzet van de servicecheck lijkt te zijn. De score van de leverancier hangt dus af van de eigen dienstverlening en niet van de score van een andere leverancier. Als alle leveranciers uitzonderlijk goed zouden presteren, zou het immers onrechtvaardig zijn om de minst beste leverancier te benadelen.

Een betere onderverdeling lijkt wel op zijn plaats gezien momenteel 10 leveranciers een score van 5 krijgen en slechts 1 leverancier een score van 4 logo’s. Ook de verdeling in het voorbeeld lijkt niet optimaal. Deze verdeling zou er toe leiden dat, op basis van de cijfers Q2 2014 – Q1 2015, er 5 leveranciers een score van 5 halen, 5 leveranciers een score van 4 en 1 leverancier een score van 2.

Een score gebaseerd op het aantal klachten van [0-0,8], [0,8-1,6], [1,6-2,4], [2,4-3,2], [>3,2] lijkt dan meer op zijn plaats: 3 leveranciers een score van 5, 3 leveranciers een score van 4, 3 leveranciers een score van 3 en 1 leverancier een score van 1.