

# **KWALITEIT KLACHTAFHANDELING ENERGIELEVERANCIERS**

EEN ONDERZOEK NAAR DE BELEVING EN  
WAARDERING VAN DE KWALITEIT VAN DE  
KLACHTENAFHANDELING VAN DE 10 GROOTSTE  
ENERGIELEVERANCIERS – 1-METING

Den Haag, 25 mei 2007

## COLOFON

Projectnummer: 10037/25795/44505822

Auteurs: Karen Groeneveld  
Catharina Kolar  
Vincent Boekhoorn  
Dick Hanemaayer

B&A Groep  
Beleidsonderzoek & -Advies bv  
Louis Couperusplein 2  
Postbus 829  
2501 CV Den Haag

T (070) 3029500

F (070) 3029501

e-mail: [info@bagroep.nl](mailto:info@bagroep.nl)

http: [www.bagroep.nl](http://www.bagroep.nl)

# Inhoudsopgave

## Samenvatting en conclusies 5

### **1 Inleiding 9**

- 1.1 Opzet van het onderzoek 9
- 1.2 Uitvoering meting en respons 10
- 1.3 Leeswijzer 11

### **2 Onderzoeksverantwoording en interpretatie 13**

- 2.1 Interpretatie: werken met betrouwbaarheidsmarges 13
  - 2.1.1 Presentatie van de resultaten 13

### **3 Contact over klacht 15**

- 3.1 Aanleiding van de klacht 15
- 3.2 Reactie van de energieleverancier op de schriftelijke klacht 16
  - 3.2.1 Ontvangstbevestiging 16
  - 3.2.2 Termijn van ontvangstbevestiging 17
- 3.3 Resultaat van de klachtenafhandeling 18
- 3.4 Contact over klacht 20
  - 3.4.1 Telefonisch contact met energieleverancier 21
  - 3.4.2 Contact algemeen 23
- 3.5 Samenvatting 27

### **4 Kwaliteitsaspecten klachtenafhandeling 29**

- 4.1 Samenvatting 34

### **5 Rapportcijfers klachtenafhandeling 37**

- 5.1 Inleiding 37
- 5.2 De uitkomsten 37
- 5.3 Samenvatting 40

### **6 Telefonische klachten 41**

- 6.1 Conclusie 43

## **Bijlage 1: Leden klankbordgroep 45**

## **Bijlage 2: Vragenlijsten 47**

### **Vragenlijst 0-meting 49**

### **Vragenlijst 1-meting 58**

### **Vragenlijst Telefonische klachten 65**



# SAMENVATTING EN CONCLUSIES

## **Doel van het onderzoek**

De Directie Toezicht Energie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: DTe) heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de beleving en de waardering van de consument over de klachtenafhandeling van de grootste tien energieleveranciers (vergunninghouders). Met het onderzoek wil DTe de kwaliteit van de klachtenafhandeling van verschillende energieleveranciers transparant en inzichtelijk maken voor alle marktpartijen, zowel voor de consumenten (afnemers) als voor bedrijven (aanbieders). Het voorliggende rapport is een herhaling (1-meting) van de O-meting die in 2005 plaatsvond.

Gedurende het onderzoekstraject heeft overleg plaatsgevonden tussen DTe, B&A en een klankbordgroep van vertegenwoordigers van energieleveranciers plaatsgevonden.

## **Onderzoeksmethode**

Het onderzoek heeft betrekking op schriftelijke klachten die tussen 1 augustus 2006 en 31 januari 2007 zijn ingediend en afgehandeld, en die door zowel klant als leverancier als klacht beoordeeld zijn. Door middel van een telefonische enquête zijn ongeveer 2000 klanten van energieleveranciers gevraagd naar de feitelijke gang van zaken, naar een oordeel over een aantal kwaliteitsaspecten van de klachtenafhandeling en naar een rapportcijfer over de afhandelingstermijn, de zorgvuldigheid, de klantvriendelijkheid en de algehele tevredenheid over de klachtenafhandeling.

Om conclusies aan de onderzoeksresultaten te mogen verbinden, is het van belang dat de klachtindieners die ondervraagd zijn, representatief en betrouwbaar zijn voor de totale groep klachtindieners van desbetreffende leverancier. Deze representativiteit en betrouwbaarheid zijn gewaarborgd doordat ofwel alle klachtindieners van een leverancier benaderd zijn of - wanneer dat bij omvangrijke klachtenbestanden niet mogelijk was - een aselechte steekproef van 1000 consumenten is getrokken.

Om de veronderstelling te toetsen dat de wijze van afhandeling van telefonisch ingediende klachten minder negatief beoordeeld zou worden dan de wijze van afhandeling van schriftelijk ingediende klachten heeft volgens een vergelijkbare methodiek bij enkele leveranciers een referentieonderzoek plaatsgevonden naar telefonisch ingediende klachten.

**Resultaten: algemeen<sup>1</sup>**

De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op herinneringen en meningen over de klachtafhandeling van personen die bij een leverancier een klacht hebben ingediend.

Het algemene beeld is dat de wijze waarop energieleveranciers klachten behandelen sinds de 0-meting verbeterd is. Maar dat er tegelijkertijd nog flink wat verbeterd kan en moet worden.

Over de gehele linie oordelen klachtindieners iets positiever dan in de 0-meting – maar soms ook negatiever - op aspecten als verzending van – duidelijke – ontvangstbevestigingen, de telefonische contacten na een schriftelijke klacht, het al dan niet noemen van een contactpersoon, het (niet) nakomen van afspraken en de deskundigheid van de medewerkers van de energieleveranciers. De verschuivingen in het oordeel van klachtindieners zijn echter in het algemeen beperkt. Het percentage klachtindieners dat tevreden is over de klachtafhandeling is laag.

**Resultaten: oordelen op onderdelen van het klachtafhandelingproces**

Over de verschillende onderdelen van het klachtafhandelingproces is het volgende gebleken:

- De meest genoemde aanleidingen om bij een energieleverancier een klacht in te dienen, liggen op het terrein van de rekening en meterstanden. Ook verwerking en aanpassing van persoonlijke gegevens leidt tot flink wat klachten.
- Iets meer dan de helft van de indieners van schriftelijke klachten ontvangt een bevestigingsbrief. Dit is een verbetering ten opzichte van de 0-meting.
- De termijnen waarop de bevestigingsbrieven ontvangen worden, zijn korter geworden en iets vaker worden in de bevestigingsbrief reactietermijnen vermeld.
- Ten opzichte van de 0-meting worden iets minder klachtindieners in het gelijk gesteld; de termijn waarop uitsluitel gegeven wordt is korter geworden.
- Over telefonisch contact in het kader van een schriftelijke klacht geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat men (erg) veel moeite moet doen om de juiste persoon te spreken te krijgen; het is wel iets verbeterd. Marginaal minder dan in de 0-meting wordt aan klachtindieners een contactpersoon bekend gemaakt.
- Er is beperkte duidelijkheid of de leverancier in het kader van de klachtafhandeling wel of niet actie van de klachtindieners verwacht; dit geldt voor eenderde van de indieners van een schriftelijke klacht.
- Volgens klachtindieners komt in 44 procent van de gevallen de leverancier afspraken na; dit is een verbetering ten opzichte van de 0-meting.

---

<sup>1</sup> In onderstaande tekst wordt de nadruk gelegd op veranderingen ten opzichte van de 0-meting. De term 'marginaal' verandering/verbetering duidt op een verschil van maximaal 2 procentpunt. De term 'enigszins' of 'licht' duidt op een verschil van 3 tot 5 procentpunt. Indien er sprake is van een verandering van 6 tot 9 procentpunt wordt de verandering niet verder gededd. Er is geen sprake van veranderingen van meer dan 9 procentpunt.

De gegevens hebben betrekking op de gemiddelden over de tien leveranciers.

### Resultaten: uitspraken over stellingen

Over een aantal kwaliteitsaspecten oordelen klachtindieners als volgt:

- Bijna de helft (48 procent) van de klachtindieners vindt dat de bereikbaarheid van de leverancier voldoende is; dit is een verbetering ten opzichte van de nulmeting.
- Ruim een kwart (27 procent) vindt dat de medewerker(s) van de energieleverancier met wie men contact had, verstand van zaken had; dit is een lichte verbetering ten opzichte van de 0-meting.
- De overgrote meerderheid (82 procent) vindt dat de medewerkers van de energieleverancier begrijpelijke taal spraken, meer dan in de 0-meting.
- Bijna driekwart (72 procent) vindt dat men de klacht te vaak heeft moeten uitleggen; dit is wel verbeterd ten opzichte van de 0-meting.
- De helft (51 procent) van de klachtindieners vindt dat medewerkers van de leverancier voldoende tijd namen om hen te woord te staan, een verbetering ten opzichte van de 0-meting.
- Voor een substantieel deel (31 procent) van de klachtindieners was de manier waarop men te woord werd gestaan aanleiding een nieuwe klacht in te dienen; hier was sprake van een marginale verbetering ten opzichte van de 0-meting.
- Het is aan een kwart (24 procent) van de klachtindieners duidelijk gemaakt welke stappen men kon ondernemen tegen een beslissing op de klacht; hier is sprake van een verbetering ten opzichte van de 0-meting.
- Iets meer dan een kwart (28 procent) van de klachtindieners is tevreden over het totaal van de klachtafhandeling, een verbetering ten opzichte van de 0-meting.

### Resultaten: rapportcijfers

Klachtindieners hebben rapportcijfers gegeven op vier aspecten van de klachtbehandeling. Onderstaande tabel bevat de cijfers voor de 0- en de 1-meting:

**Tabel 1.** Rapportcijfers klachtenafhandeling

	1-meting	0-meting
rapportcijfer termijn	4,4	3,7
rapportcijfer klantvriendelijkheid	5,8	5,7
rapportcijfer zorgvuldigheid	4,4	3,8
rapportcijfer tevredenheid	4,3	3,9

Het rapportcijfer voor klantvriendelijkheid neigt naar de 6, de andere cijfers zitten onder de 4.5. Er is sprake van verbetering ten opzichte van de 0-meting.

Niet is gebleken dat indieners van telefonische klachten positiever oordelen over de wijze van klachtafhandeling dan indieners van schriftelijke klachten. Dit geldt voor de rapportcijfers maar evenzeer voor de stellingen.

### Resultaten: bedrijfsvergelijking

Er zijn grote verschillen tussen de onderzochte bedrijven. Hieronder worden de energieleveranciers globaal gerangschikt naar (1) de oordelen van klachtindieners op de verschillende aspecten van de klachtafhandeling en (2) de verbeteringen respectievelijk verslechtingen ten opzichte van de 0-meting.

Vijf leveranciers laten bovengemiddelde resultaten zien. Dat is in de eerste plaats ENECO met een verhoudingsgewijs hoog gemiddeld rapportcijfer, dat ten opzichte van de 0-meting substantieel is verbeterd. Hetzelfde – in licht mindere mate – geldt voor Nuon, waar de verbetering aanzienlijk is.

Ook Greenchoice, RWE en Cogas laten bovengemiddelde rapportcijfers zien. Bij RWE is sprake van een aanzienlijk verbetering ten opzichte van de 0-meting, bij Greenchoice van een summiere verbetering en bij Cogas van een verslechtering.

Essent en DELTA laten gemiddelde prestaties zijn binnen de groep van tien bedrijven. Bij Essent is sprake van een aanzienlijke verbetering, bij DELTA is geen verandering waargenomen ten opzichte van de 0-meting.

Oxxio, Intergas Levering / Dong Energy en NRE/E.on laten minder dan gemiddelde rapportcijfers zien. De cijfers van Oxxio zijn wel substantieel verbeterd. Bij Intergas Levering / Dong Energy is sprake van een summiere verbetering en bij NRE/E.on is een verslechtering waargenomen.

### **Slotconclusie**

Het is niet in het algemeen te zeggen hoe tevreden klachtindieners zouden kunnen zijn over de kwaliteit van het proces van klachtafhandeling. Immers, de start is negatief: er is een klacht. Dat neemt niet weg dat de resultaten over de tien leveranciers laten zien dat er in het algemeen nog volop mogelijkheden zijn om tot een hogere beoordeling over de kwaliteit van het proces van klachtafhandeling te komen op aspecten als het nakomen van afspraken, de termijnen van afhandeling, de kennis van zaken van medewerkers, en andere. Op tal van aspecten zijn flinke verschillen gemeten tussen de leveranciers. Zolang een leverancier in de rangordening niet hoog scoort zijn er mogelijkheden tot verbetering.

# 1

## INLEIDING

### 1.1

#### OPZET VAN HET ONDERZOEK

De doelstelling van het onderzoek van de Directie Toezicht Energie (DTe) van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) is het transparant maken van de kwaliteit van de afhandeling van schriftelijke klachten door de tien grootste energieleveranciers<sup>2</sup>.

In principe is de 1-meting identiek aan de nulmeting uitgevoerd; deze is in 2006 gepubliceerd. Op enkele punten verschilt de 1-meting van de 0-meting:

- Ten opzichte van de vragenlijst in de 0-meting zijn enkele overbodige vragen geschrapt en in enkele vragen is de formulering verduidelijkt. Toegevoegd is de open vraag naar de argumentatie achter het toekennen van een voldoende/onvoldoende voor het klachtafhandelingsproces<sup>3</sup>. In de bijlage bij dit rapport zijn de vragenlijsten voor de 1-meting en de 0-meting opgenomen; de wijzigingen in de vragenlijst zijn in de bijlage genoemd. De wijzigingen hebben geen invloed op de vergelijkbaarheid van 0-meting en 1-meting.
- Er heeft in de 1-meting een controlemeting plaatsgevonden naar telefonische klachten ingediend bij vier leveranciers. Het is denkbaar dat klanten die een schriftelijke klacht indienen bij de energieleverancier het gewraakte punt als zwaarwegender beschouwen dan klanten die een telefonische klacht indienen. Meer dan bij telefonische klachten kan sprake zijn van escalatie, die van invloed kan zijn op het oordeel over de wijze van klachtafhandeling. Om deze veronderstelling – en de eventuele gevolgen daarvan voor de beoordeling van de klachtenafhandeling - te toetsen heeft een onderzoek plaatsgevonden naar het oordeel van klanten die een telefonische klacht hebben ingediend.
- In de organisatie van het onderzoek zijn klachtenbestanden gefaseerd aangeleverd, opdat het onderzoek zo snel mogelijk nadat de klacht was afgehandeld kon plaatsvinden. Hiermee zijn geheugeneffecten zo veel mogelijk voorkomen. De periode tussen afhandeling van de klacht en het onderzoek is dus in vergelijking met de nulmeting verkort. Hiermee is de kwaliteit van het onderzoek vergroot.

De kwaliteit van de klachtenafhandeling (bij schriftelijke klachten) is gebaseerd op het oordeel van klanten die tussen 1 augustus 2006 en 31 januari 2007 een schriftelijke klacht hebben ingediend bij hun leverancier en wiens klacht in deze periode is afgehandeld.

---

<sup>2</sup> DTe heeft de selectie van de grootste tien energieleveranciers gemaakt op basis van de informatie over het aantal contracten van elke energieleverancier met kleinverbruikers.

<sup>3</sup> De antwoorden zijn opgenomen in de bijlagen per leverancier.

Het onderzoek moest een goede onderlinge vergelijking van energieleveranciers op de kwaliteit van de klachtenafhandeling mogelijk maken. Het feit dat energieleveranciers verschillende definities van 'klacht' hanteren is nauwelijks van invloed geweest op de onderlinge vergelijkbaarheid. In het onderzoek is een aantal maatregelen getroffen om een zo objectief mogelijke vergelijking te maken. Zo zijn in het onderzoek alleen schriftelijke klachten (geen telefonische vragen – zie afzonderlijke module) betrokken. De veronderstelling hierbij is dat klanten die de moeite nemen schriftelijke correspondentie te voeren meestal een serieus probleem of klacht hebben. In het onderzoek zijn bovendien alleen de klachten betrokken die *ook* door de consument als klacht zijn gepercipieerd. Dit is op twee manieren gebeurd. Klanten hebben door het terugsturen van een bezwaarformulier kunnen aangegeven dat zij geen klacht hebben ingediend. En in de telefonische enquête is bij aanvang van het gesprek aan iedere consument gevraagd of hij/zij van mening is een klacht te hebben ingediend<sup>4</sup>.

In de telefonische enquête is gevraagd naar feitelijke gebeurtenissen gedurende de klachtenafhandeling (zoals bijvoorbeeld reactietermijnen) alvorens de klant gevraagd is een samenvattende beoordeling van het klachtenafhandelingsproces te geven. De vragenlijst die bij deze enquête is gehanteerd, is als bijlage bij dit rapport opgenomen.

Dit rapport beschrijft de feitelijkheden zoals aangedragen door de klanten en de beleving en waardering van klanten van het klachtenafhandelingsproces. Hierbij zijn de prestaties van de energieleveranciers met elkaar vergeleken.

## 1.2

### UITVOERING METING EN RESPONS

Door energieleveranciers is op verzoek van DTe een bestand aangeleverd met daarin NAW-gegevens van klanten die in de periode van tussen 1 augustus 2006 en 31 januari 2007 een schriftelijke klacht hebben ingediend en waarvan de klacht in die periode is afgehandeld. Afhankelijk van de omvang van het bestand met schriftelijke klachten zoals die zijn aangeleverd door de verschillende energieleveranciers is ofwel een a-selecte steekproef getrokken uit het klachtenbestand, ofwel een verzoek tot deelname gericht aan *alle* consumenten uit het klachtenbestand<sup>5 6</sup>. Deze uitnodiging bestond uit een brief met daarin een aankondiging van het telefonisch onderzoek, uitleg over het onderzoek en het verzoek om mee te werken. Bij deze brief is een bezwaarformulier meegestuurd, dat men binnen 2 weken kon terugsturen indien men geen toestemming

---

<sup>4</sup> Tussen leveranciers bestonden verschillen in de verhouding 'niet-klachten' ten opzichte van 'wederzijds gepercipieerde klachten', variërend van minder dan 1 'niet-klacht' per 10 'wederzijdse klachten' tot bijna 2 'niet-klachten' per 'wederzijdse klacht'. Zoals gezegd zijn alleen 'wederzijds gepercipieerde klachten' in het onderzoek betrokken.

<sup>5</sup> De omvang van de klachtenbestanden varieerde van ongeveer 150 tot meer dan duizend consumenten. Uit klachtenbestanden met meer dan 1000 respondenten is een steekproef getrokken, bij kleinere klachtenbestanden zijn alle consumenten die daarin vermeld stonden aangeschreven met het verzoek tot deelname. Uiteindelijk zijn er in de meeste gevallen minder dan 1000 respondenten daadwerkelijk aangeschreven. Dit heeft te maken met zaken als dubbele vermeldingen van consumenten in de steekproef, het niet volledig zijn van bepaalde adresgegevens, etc.

<sup>6</sup> Omdat in beide gevallen niet *alle* consumenten met een schriftelijke klacht aan het onderzoek hebben deelgenomen, geldt voor de uitkomsten van het onderzoek een bepaalde mate van betrouwbaarheid. (Op dit aspect zal verder worden ingegaan in hoofdstuk 2).

gaf voor het leveren van adresgegevens aan B&A of als men ten onrechte aangeschreven was door DTe. De desbetreffende consumenten zijn uit de bestanden verwijderd en zijn niet benaderd voor het onderzoek.

In samenwerking met DTe en een klankbordgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de in het onderzoek betrokken energieleveranciers is een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is door B&A getest door het voeren van een aantal proefgesprekken met klachtindieners van diverse energieleveranciers.

De telefonische enquête is uitgevoerd door de Afdeling Veldwerk van B&A (en deels door TNS NIPO). Deze afdeling maakt gebruik van CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Door middel van dit systeem worden gegevens computergestuurd verzameld, waardoor een optimale voortgangs- en kwaliteitsbewaking van het veldwerk mogelijk is. De medewerkers van de Afdeling Veldwerk krijgen vooraf aan elk onderzoek een grondige instructie over de doelstelling van het onderzoek en daarbij krijgen zij veel inhoudelijke achtergrondinformatie om zo een zo hoog mogelijke kwaliteit van de data te kunnen garanderen.

De klachtindieners zijn in de periode van medio december 2006 tot begin april 2007 benaderd voor het onderzoek. In totaal hebben 2172 klachtindieners deelgenomen aan het onderzoek. Gemiddeld over alle leveranciers bedroeg de respons 40 procent.<sup>7</sup>

Voor het onderzoek naar telefonische klachten zijn gegevens verstrekt door vier leveranciers over klachten ingediend in de periode november 2006 – januari 2007 (of een gedeelte van deze periode). Hiervoor is dezelfde procedure gevolgd als bij het onderzoek naar schriftelijke klachten. 124 klachtindieners hebben deelgenomen aan het onderzoek, een respons van 27 procent op een netto-steekproef van 467.

## 1.3

### LEESWIJZER

In dit rapport wordt ingegaan op zowel de feitelijke gang van zaken bij het klachtenafhandelingsproces bij verschillende leveranciers als de beoordeling hiervan vanuit de optiek van de klachtindieners. Om duidelijk te maken hoe gevonden verschillen tussen leveranciers geïnterpreteerd moeten worden, wordt eerst in hoofdstuk 2 ingegaan op de interpretatie en de verantwoording van de resultaten. Hoofdstuk 3 beschrijft vervolgens de achtergronden van de klachten zoals die zijn ingediend bij de verschillende leveranciers en het contact met de leverancier hierover. Hoofdstuk 4 beschrijft de uitkomsten op een aantal stellingen over kwaliteitsaspecten van het klachtenafhandelingsproces. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de rapportcijfers die door de consumenten zijn gegeven over een aantal aspecten van het klachtenafhandelingsproces. De uitkomsten van het onderzoek naar telefonisch ingediende klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 6.

---

<sup>7</sup> Om precies te zijn: gemiddeld over alle leverancier heeft 40 procent van de consumenten die geen bezwaarformulier hebben teruggestuurd en die telefonisch zijn benaderd deelgenomen aan het onderzoek.



# 2

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN INTERPRETATIE

### 2.1 INTERPRETATIE: WERKEN MET BETROUWBAARHEIDSMARGES

De gegevens die in dit rapport gepresenteerd worden zijn gebaseerd op een onderzoek onder consumenten van energieleveranciers. Hiertoe is – afhankelijk van de omvang van het bestand met schriftelijke klachten zoals die zijn aangeleverd door de verschillende energieleveranciers – ofwel een a-selecte steekproef getrokken van 1000 consumenten uit het klachtenbestand, ofwel een verzoek tot deelname gericht aan alle<sup>8</sup> consumenten uit het klachtenbestand<sup>9</sup>. Omdat in beide gevallen niet alle consumenten met een schriftelijke klacht aan het onderzoek hebben deelgenomen, geldt voor de uitkomsten van het onderzoek een bepaalde mate van betrouwbaarheid.

Deze betrouwbaarheid van de uitkomsten is van belang voor het maken van vergelijkingen tussen leveranciers onderling. Bij elk gevonden percentage geldt, gegeven de spreiding in de antwoorden en het aantal ondervraagde personen, een bepaalde betrouwbaarheidsmarge. Dit betekent dat de *werkelijke* waarde – met een betrouwbaarheid van 95 procent – tussen de grenzen van die marge zal liggen. Bij elke vergelijking in deze rapportage is de betrouwbaarheidsmarge bepaald. Deze marges zijn op inzichtelijke wijze in de figuren in dit rapport opgenomen. In de volgende paragraaf gaan we hier verder op in.

#### 2.1.1 Presentatie van de resultaten

Omwille van de leesbaarheid en inzichtelijkheid van de uitkomsten is gekozen voor een grafische weergave van de uitkomsten en de daarbij horende betrouwbaarheidsmarges. In het rapport wordt gebruik gemaakt van staafdiagrammen waarin de uitkomsten per leverancier, in alfabetische volgorde, naar voren komen. Aan de figuren zijn met behulp van vierkante haakjes betrouwbaarheidsmarges toegevoegd waarmee de statistisch significante verschillen eenvoudig aanschouwelijk gemaakt kunnen worden. In de tekst worden alleen de significante verschillen beschreven. (Bij vragen waar een klein aantal respondenten antwoord gaf en waar geen significante verschillen zijn aangeduid, is ter indicatie van de verhoudingen in de gegeven antwoorden per leverancier de behaalde respons vermeld).

---

<sup>8</sup> Het betreft klachtindieners waarvan het juiste telefoonnummer gevonden kon worden en voor wie geldt dat het moment van beëindiging van de klachtenprocedure niet te lang geleden was.

<sup>9</sup> Uiteindelijk zijn er in de meeste gevallen minder dan 1000 respondenten daadwerkelijk aangeschreven. Dit heeft te maken met zaken als dubbele vermeldingen van consumenten in de steekproef, het niet volledig zijn van bepaalde adresgegevens etc.

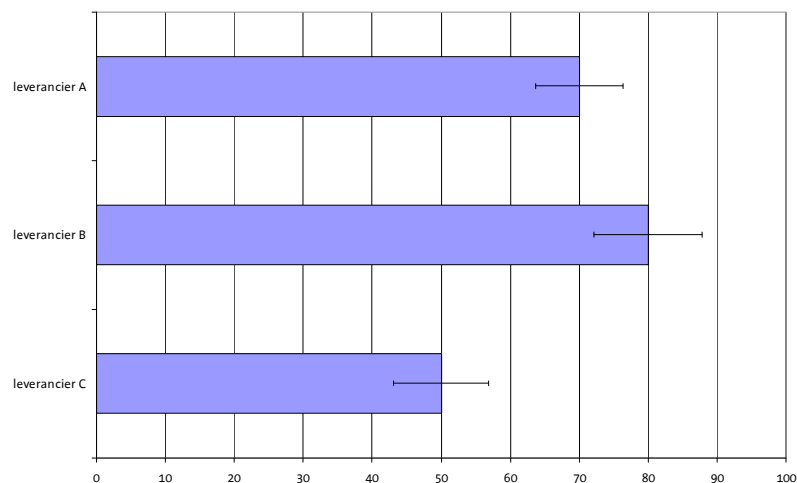
Door middel van het onderstaande voorbeeld geven we aan hoe de significantie van gevonden verschillen bepaald is in dit onderzoek.

### Een voorbeeld

Stel, klachtindieners is gevraagd een beoordeling te geven van de klantvriendelijkheid van hun energieleverancier en dat we vervolgens een vergelijking willen maken tussen drie leveranciers, A, B en C wat betreft het percentage klachtindieners dat van mening is dat de klantvriendelijkheid van hun leverancier voldoende is. Onderzoek onder 200 klachtindieners van leverancier A, 100 klachtindieners van leverancier B en 200 klachtindieners van leverancier C laat zien dat respectievelijk 70, 80 en 50 procent het eens is met de stelling dat hun leverancier klantvriendelijk is.

In onderstaande figuur staan de gevonden percentages en betrouwbaarheidsmarges voor leverancier A, B en C door middel van drie staven en drie vierkante haakjes aangegeven. Bij de gevonden percentages van 70, 80 en 50 voor A, B en C zijn de betrouwbaarheidsmarges 6, 8 en 8 procent<sup>10</sup>. De feitelijke waarde voor A ligt dan – met een waarschijnlijkheid van 95 procent - tussen de 64 en 76 procent, voor B tussen de 72 en 88 procent en voor C tussen 43 en 57 procent. Omdat de betrouwbaarheidsmarges elkaar overlappen, mag in dit voorbeeld aan het verschil tussen de percentages voor leverancier A en B geen conclusie worden verbonden.

**Figuur 2.1** Fictief voorbeeld: Stelling – ‘De klantvriendelijkheid van mijn energieleverancier is voldoende.’ (% mee eens)



De verschillen tussen leveranciers A en C en tussen leveranciers B en C worden wel als statistisch significant aangemerkt. Voor leverancier C geldt dat het betrouwbaarheidsinterval van het gevonden percentage geen overlap heeft met de betrouwbaarheidsmarge van het gevonden percentage van leveranciers A en B. Voor leverancier C geldt dus dat – in vergelijking met leverancier A en B – een significant kleiner deel van de klachtindieners van mening is dat de klantvriendelijkheid voldoende is.

<sup>10</sup> De betrouwbaarheidsmarge van een gevonden percentage  $p$  door middel van een aselechte steekproef met omvang  $N$  is volgens de kansrekening (met een zekerheid van 95%) het interval  $[p - 1,96 * \sqrt{p * (100 - p) / N}; p + 1,96 * \sqrt{p * (100 - p) / N}]$

# 3

## CONTACT OVER KLACHT

### 3.1 AANLEIDING VAN DE KLACHT

Er zijn verschillende redenen aan te wijzen waarom consumenten ontevreden zijn over hun energieleverancier. Consumenten is daarom gevraagd om welke reden(en)<sup>11</sup> zij een klacht hebben ingediend bij hun energieleverancier.

Onderstaande tabel geeft aan welke redenen om een klacht in te dienen het meest genoemd zijn. Voor iedere leverancier staan alleen de drie meest genoemde redenen vermeld<sup>12</sup>.

**Tabel 3.1** Meest genoemde redenen om een klacht in te dienen bij energieleverancier, % klachtindieners dat deze reden opgaf (per leverancier de drie meest genoemde redenen)

	Cogas	DELTA	ENECO	Essent	Greenchoice	Intergas Levering/Don	NRE/E.on	Nuon	Oxxio	RWE
(jaar)rekening, (onjuiste) meterstanden	69%	82%	66%	64%	22%	83%	89%	51%	59%	69%
(corrigeren van een) ongewenste overstap					49%					12%
contractuele problemen			7%					8%	15%	12%
marketing / actie / werving eigen leverancier					17%					
marketing / actie / werving andere leverancier										
verwerking / aanpassing persoonlijke gegevens	12%	8%	12%	12%		13%	8%	10%		
tarieven	12%	7%		6%		13%	4%	8%	8%	
storing							4%			

<sup>11</sup> Respondenten konden meer dan één reden aangeven waarom ze een klacht indienden bij hun leverancier.

<sup>12</sup> Een lege cel betekent dus niet per se dat de desbetreffende reden niet is genoemd door consumenten van deze leverancier, maar dat deze reden niet voorkwam onder de meest genoemde redenen.

Bij vrijwel alle leveranciers zijn de (jaar)rekening en/of de meterstanden de meest genoemde reden om een klacht in te dienen. Daarnaast leiden ook de verwerking of aanpassing van persoonlijke gegevens en de tarieven bij nogal wat leveranciers tot klachten.

Minder dan in de 1-meting zijn marketing-activiteiten een aanleiding voor een klacht. Dit geldt ook voor (het corrigeren van een) ongewenste overstap. Bij een aantal leveranciers worden minder klachten genoemd over verwerking en aanpassing van persoonlijke gegevens. Meer dan in de 0-meting worden nu klachten genoemd over tarieven.

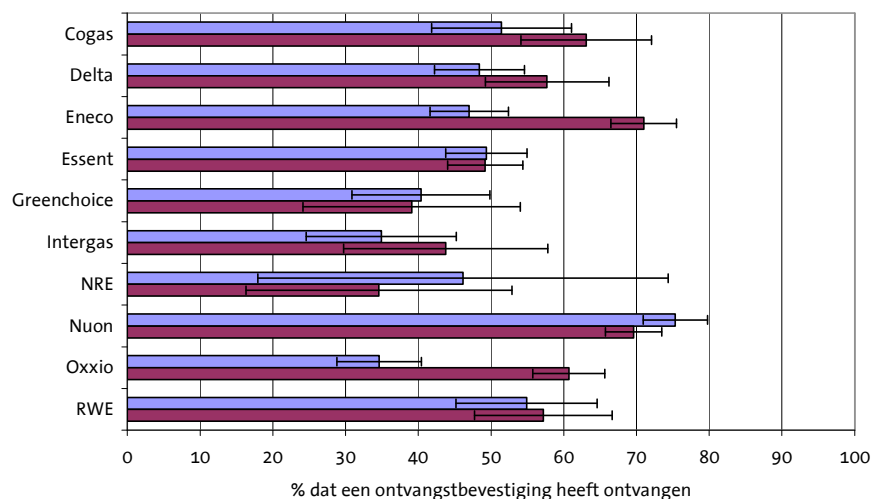
## 3.2 REACTIE VAN DE ENERGIELEVERANCIER OP DE SCHRIFTELIJKE KLACHT

Met betrekking tot de bereikbaarheid voor schriftelijke klachten worden twee aspecten onderscheiden. Ten eerste is gevraagd of de klachtindiener een ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht heeft ontvangen van de leverancier, en zo ja, hoe lang het duurde voordat deze bevestiging door de energieleverancier is verstuurd. Ten tweede is gevraagd of er in de ontvangstbevestiging duidelijk is gemaakt binnen welke termijn de leverancier een reactie op de klacht verwacht te kunnen geven en of de leverancier ook daadwerkelijk binnen deze termijn een reactie heeft gegeven.

### 3.2.1 Ontvangstbevestiging

In onderstaande figuur staat weergegeven of klanten die schriftelijk een klacht hebben ingediend bij hun energieleverancier daarvan een ontvangstbevestiging hebben gekregen.

**Figuur 3.1** Bevestiging van ontvangst door leverancier, % klachtindieners dat een ontvangstbevestiging heeft gekregen

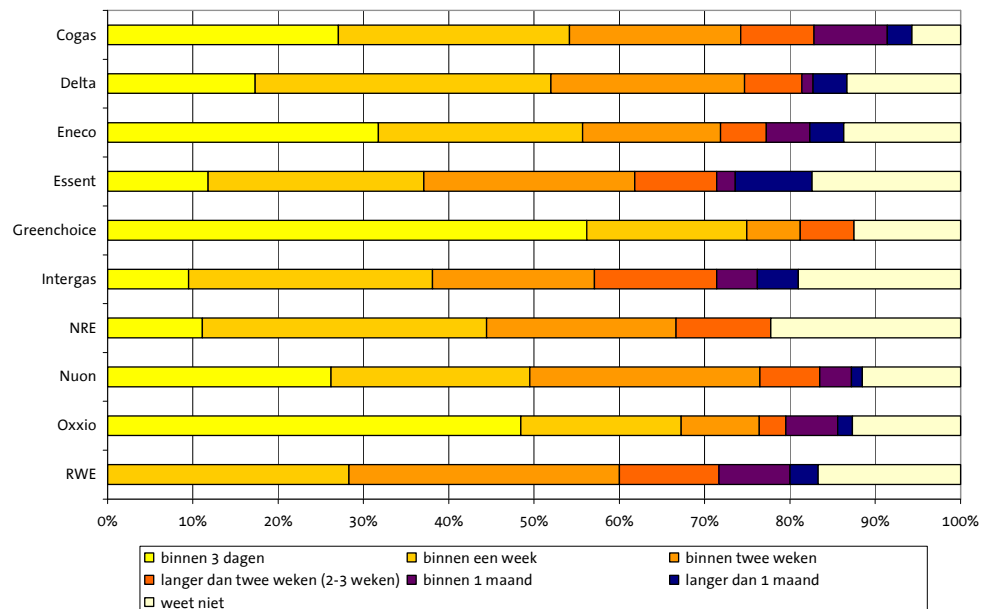


Het gemiddelde<sup>13</sup> percentage klanten dat een ontvangstbevestiging heeft ontvangen is ten opzichte van de 0-meting gestegen van 48 naar 55 procent. Bij twee bedrijven is er sprake van een significante toename (ENECO en Oxxio), bij drie bedrijven van een niet-significante afname van dit percentage.

### 3.2.2 Termijn van ontvangstbevestiging

Aan alle klachtindieners die aangegeven hebben een ontvangstbevestiging van hun klacht ontvangen te hebben is vervolgens gevraagd hoe lang het heeft geduurd voordat zij deze bevestiging hebben ontvangen. Onderstaande figuur laat zien hoe lang klachtindieners bij de verschillende leveranciers moeten wachten op hun ontvangstbevestiging.

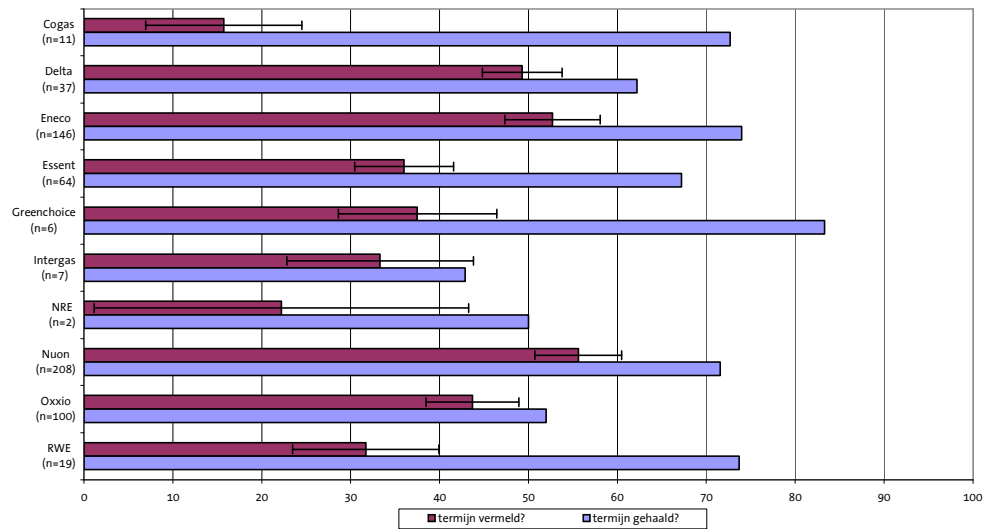
**Figuur 3.2** Termijn van ontvangstbevestiging – gemeten vanaf het moment van het verzenden van de schriftelijke klacht.



Meer dan 80 procent van de ontvangstbevestigingen wordt, aldus de klachtindieners, binnen drie weken ontvangen. 50 Procent van de ontvangstbevestigingen wordt binnen een week ontvangen; ten opzichte van de 0-meting is dit een stijging van 9 procentpunten. Bij Greenchoice en Oxxio worden driekwart respectievelijk tweederde van de ontvangstbevestigingen binnen een week ontvangen. Bij RWE, Essent en Intergas Levering/Dong Energy wordt minder dan 40 procent binnen een week ontvangen.

Aan de klachtindieners die een ontvangstbevestiging van de energieleverancier hebben ontvangen is gevraagd of er in de ontvangstbevestiging melding is gemaakt van een termijn waarbinnen de energieleverancier een reactie aankondigde. Onderstaande figuur geeft in de bovenste staaf per leverancier weer in hoeveel procent van de ontvangstbevestigingen er volgens de klachtindieners een reactietermijn is vermeld.

<sup>13</sup> Voor deze en volgende tabellen geldt als gemiddelde: het gemiddelde over de tien bedrijven.

**Figuur 3.3** Reactietermijn: vermeld in ontvangstbevestiging en gehaald

In 38 procent van de ontvangstbevestigingen wordt de reactietermijn vermeld, 5 procentpunten hoger dan in de 0-meting. Bij Nuon en ENECO is dat in meer dan de helft van de gevallen, bij Cogas en NRE/E.on in minder dan de helft van de gevallen.

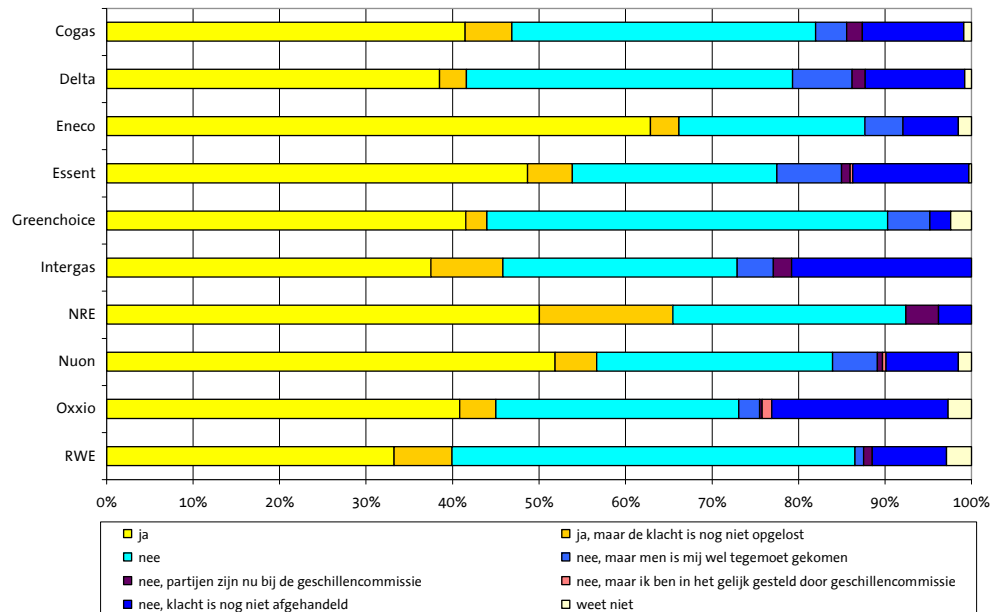
In de onderste staaf is aangegeven in welke mate deze reactietermijn volgens de klachtindieners is gehaald. De aangekondigde reactietermijn wordt in tenminste<sup>14</sup> 65 procent van de gevallen gehaald, gelijk aan de 0-meting. De aantallen respondenten bij deze vraag zijn bij enkele bedrijven zeer klein zodat de cijfers met voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

### 3.3 RESULTAAT VAN DE KLACHTENAFHANDELING

Het feit dat een klacht is afgehandeld betekent nog niet per definitie dat het probleem voor de klant is opgelost. Klanten kunnen bijvoorbeeld in het gelijk gesteld zijn, maar daarmee hoeft de klacht nog niet te zijn opgelost omdat de leverancier bijvoorbeeld nog niet is overgegaan tot terugbetaling van te veel betaalde bedragen. Ook kan het zijn dat men niet in het gelijk is gesteld door de leverancier, maar dat de leverancier de klachtindiener wel tegemoet is gekomen, of dat de klachtindiener uiteindelijk niet door de leverancier maar wel door de geschillencommissie in het gelijk is gesteld. Onderstaande figuur geeft het resultaat weer welke deel van de klachtindieners door de leveranciers in het gelijk is gesteld.

<sup>14</sup> 'Tenminste': een beperkt deel van de respondenten kon zich niet meer herinneren of de aangekondigde reactietermijn gehaald wel of niet was.

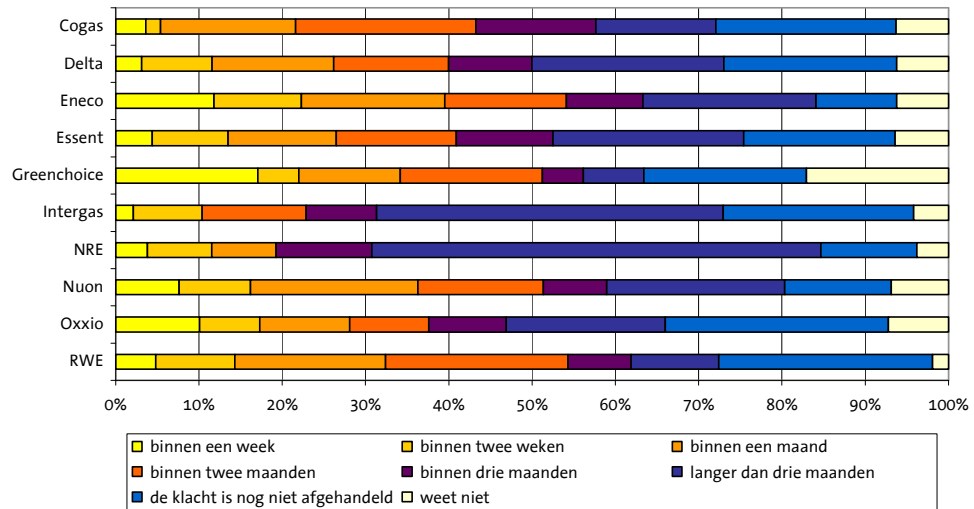
**Figuur 3.4** Resultaat klachtenafhandelingsproces: percentage klagers in het gelijk gesteld door leverancier?



45 Procent van de klachtindieners geeft aan in het gelijk te zijn gesteld door de leverancier (verhoudingsgewijs veel bij ENECO), tegenover 49 procent in de 0-meting. 32 Procent is niet in het gelijk gesteld (verhoudingsgewijs veel bij RWE en Greenchoice), tegenover 28 procent in de 0-meting.

Klachtindieners is gevraagd om aan te geven hoe lang het geduurd heeft voordat de energieleverancier heeft meegedeeld wat de beslissing over de klacht was.<sup>15</sup> Onderstaande figuur geeft per leverancier aan hoe lang klachtindieners gewacht hebben op uitsluitel over hun klacht.

<sup>15</sup> Wanneer de klachtindiener uiteindelijk besloten heeft de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie, is als beslissingstermijn aangehouden de beslissing van de leverancier op basis waarvan de klachtindiener besloten heeft naar de Geschillencommissie te stappen.

**Figuur 3.5** Termijn uitsluitel over klacht

Gemiddeld 29 procent van de klachtindieners krijgt binnen een maand uitsluitel; in de 0-meting was dat 23 procent, een stijging dus van 6 procentpunten. Per bedrijf variëren de percentages van meer dan 35 (ENECO en Nuon) tot lager dan 25 (NRE/E.on, Cogas, Intergas Levering/Dong Energy).

De spreiding in de termijnen is groot; bijna een kwart van de klachtindieners maakt melding dat men meer dan drie maanden op uitsluitel heeft moeten wachten.

### 3.4

#### CONTACT OVER KLACHT

Het onderzoek had betrekking op klachtindieners die een schriftelijke klacht hebben ingediend bij hun energieleverancier. Klanten kunnen echter nog op verschillende andere manieren in contact komen met hun energieleverancier om hun klacht kenbaar te maken. In de enquête zijn vragen gesteld over alle verschillende manieren waarop een klant contact heeft gehad met zijn of haar energieleverancier om zijn of haar klacht kenbaar te maken.

Onderstaande tabel geeft per leverancier aan hoe er contact is gezocht om klachten kenbaar te maken.

**Tabel 3.2** Wijze van kenbaar maken klachten (respondenten konden verschillende manieren noemen)

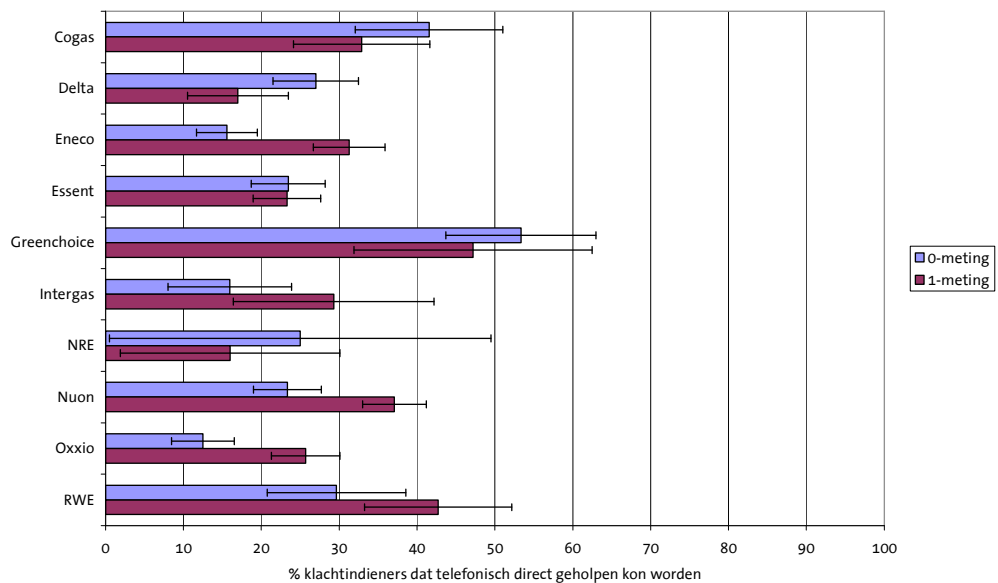
	telefonisch	brief	fax	e-mail/ internet	kantoor/ balie	servicebus	rechtsbijstand/ advocaat
Cogas	71%	69%	2%	50%	10%	-	1%
DELTA	77%	84%	5%	35%	8%	-	2%
ENECO	68%	55%	2%	54%	5%	-	1%
Essent	83%	85%	6%	28%	6%	-	1%
Greenchoice	88%	49%	-	34%	-	-	-
Intergas Levering/ Dong Energy	85%	90%	6%	21%	6%	-	6%
NRE/E.on	96%	81%	8%	31%	19%	-	-
Nuon	73%	63%	2%	44%	1%	-	1%
Oxxio	64%	43%	3%	83%	1%	-	1%
RWE	78%	96%	1%	12%	6%	-	3%

Gemiddeld over alle leveranciers genomen, neemt 78 procent van de klachtindieners telefonisch contact op met zijn of haar leverancier om een klacht kenbaar te maken (iets minder dan in de 0-meting: 84 procent). Het aandeel e-mail/internet is licht gestegen: 37 naar 39 procent. De percentages telefonisch variëren van 64 procent (Oxxio) tot 96 procent (NRE/E.on). Wat betreft aantallen contacten via email/internet: dit komt het minst voor bij RWE en Intergas Levering/Dong Energy, het meest bij Oxxio.

#### 3.4.1 Telefonisch contact met energieleverancier

Een groot deel van de klachtindieners die een schriftelijke klacht heeft ingediend, heeft tijdens het afhandelingsproces van de klacht ook telefonisch contact gehad met een medewerker van de energieleverancier.

Onderstaande figuur geeft weer in welke mate telefonische medewerkers van de verschillende leveranciers volgens klachtindieners in staat zijn hen direct verder te helpen.

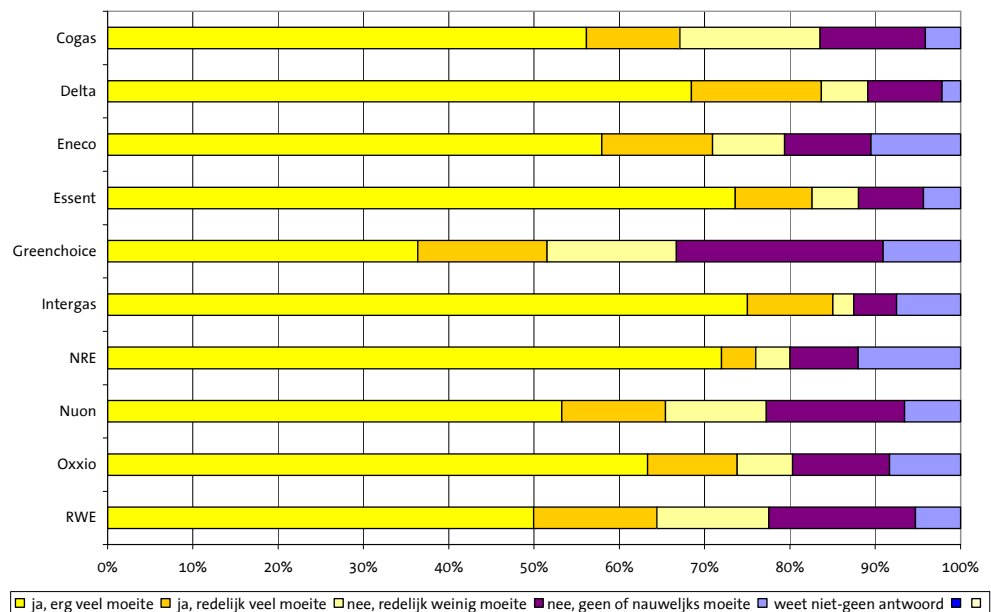
**Figuur 3.6** Direct verder geholpen bij telefonisch contact<sup>16</sup>

Gemiddeld kreeg 30 procent – iets meer dan in de 0-meting (27%) - van de ondervraagde klachtindieners die telefonisch contact hebben opgenomen met hun leverancier om een klacht kenbaar te maken iemand aan de telefoon die hen direct verder kon helpen. Bij Greenchoice en RWE ligt het percentage hoger dan 40 procent; bij DELTA en NRE/E.on lager dan 20 procent.

Significante verbetering ten opzichte van de 0-meting is zichtbaar bij ENECO, Nuon en Oxxio.

Ook is aan klachtindieners die telefonisch contact hebben opgenomen gevraagd of ze vonden dat ze lang moesten wachten of veel moeite moeten doen om de juiste medewerker aan de telefoon te krijgen. Onderstaande figuur geeft het beeld per leverancier weer.

<sup>16</sup> De vraagstelling is aangepast ten opzichte van de 0-meting (zie bijlage 2); de gegevens van beide metingen zijn wel vergelijkbaar.

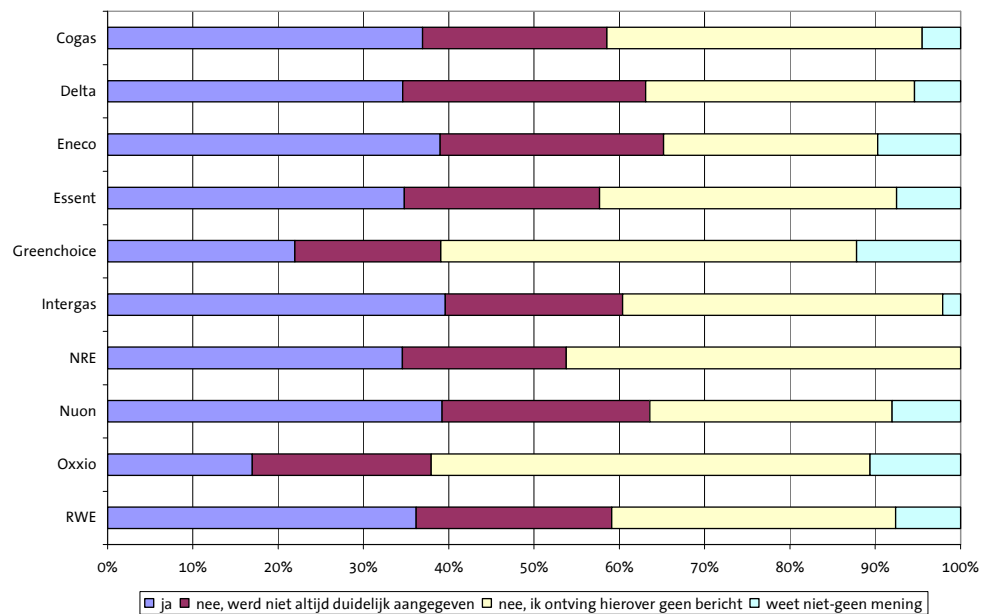
**Figuur 3.7** Lang wachten of veel moeite doen voor juiste telefonische contact

Gemiddeld antwoordt 57 procent van de respondenten bevestigend ('(erg) veel moeite'); dit is een verbetering van 5 procentpunten ten opzichte van de 0-meting (62%). Bij Intergas Levering/Dong Energy en NRE/E.on ligt het percentage boven de 70 procent, bij RWE en Nuon op 50 of lager.

### 3.4.2 Contact algemeen

Tijdens het klachtafhandelingsproces kan aan klanten duidelijk worden gemaakt met wie er contact opgenomen zou kunnen worden bij vragen, problemen, opmerkingen en eventuele verdere klachten.

Gemiddeld geeft eenderde (33 procent) van de ondervraagde klachtindieners aan dat het duidelijk is aangegeven door de leverancier wie de eventuele contactpersoon was. Er is sprake van een minimale verslechtering ten opzichte van de 0-meting: 35 procent. Onderstaande figuur geeft per leverancier aan in hoeverre door de leveranciers duidelijk is gemaakt wie de contactpersoon van de betreffende klachtindieners in het proces was.

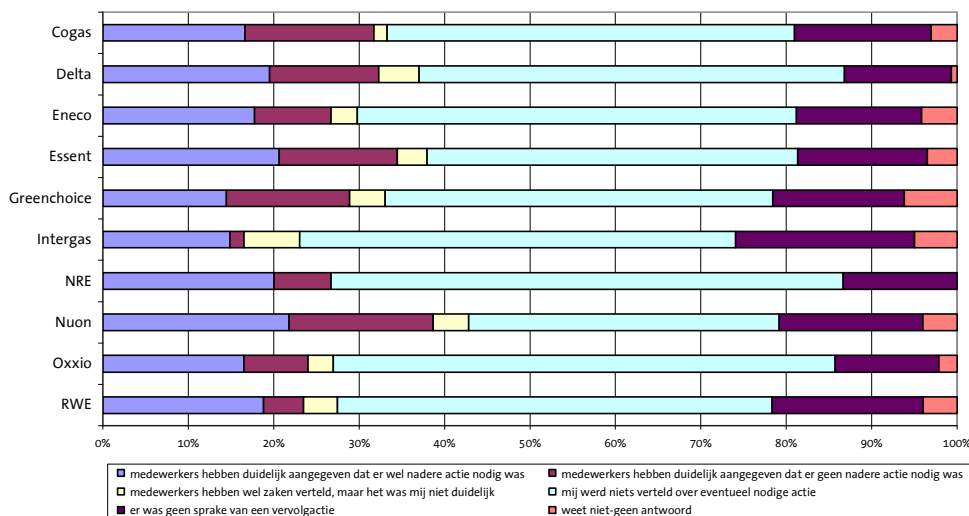
**Figuur 3.8** Duidelijkheid ten aanzien van contactpersoon

ENECO, Intergas Levering/Dong Energy en Nuon laten de hoogste percentages zien (39 – 40%), Oxxio (17%) en Greenchoice (22%) de laagste.

Bij de meerderheid - 60 procent van de klachtindieners - is geen contactpersoon genoemd.

Aan respondenten is gevraagd of medewerkers van het energiebedrijf steeds duidelijk hebben aangegeven of er voor de afhandeling van de klacht nog iets van de klant verwacht werd. Gemiddeld geeft 33 procent van de ondervraagde klachtindieners aan dat het voor hen duidelijk was of er nog iets van hen werd verwacht in het verdere verloop van het klachtenafhandelingsproces. Er is sprake van een minimale verbetering ten opzichte van de 0-meting: 31 procent.

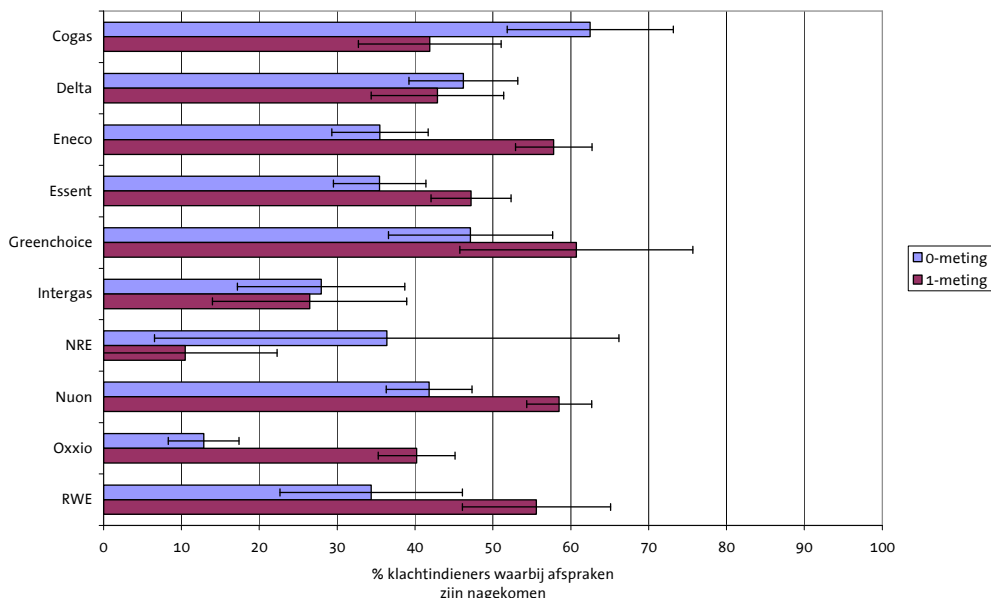
**Figuur 3.9** Duidelijkheid ten aanzien van eventuele nadere noodzakelijke acties van klant



Nuon verschaft relatief veel duidelijkheid, Intergas Levering/Dong Energy relatief weinig.

Vervolgens is de vraag voorgelegd of medewerkers de afspraken die tijdens het klachtenafhandelingsproces zijn gemaakt, ook daadwerkelijk zijn nagekomen. De onderstaande figuur geeft, indien er daadwerkelijk sprake was van afspraken tussen leverancier en klachtindiener, weer in hoeverre deze zijn nagekomen door de leverancier.

**Figuur 3.10** Nakomen van afspraken met klachtindieners



Gemiddeld over alle leveranciers geeft meer dan vier op de tien klachtindieners (44 procent) aan dat de afspraken die gemaakt zijn tijdens het klachtenafhandelingsproces zijn nagekomen. In de nulmeting antwoordde 38 procent van de respondenten deze

vraag bevestigend, een toename van 6 procentpunten. Greenchoice, Nuon en ENECO laten relatief hoge percentages zien (meer dan 57%), Intergas Levering/Dong Energy en NRE/E.on relatief lage percentages (minder dan 30%).

Significante verbetering ten opzichte van de 0-meting is opgetreden bij ENECO, Essent, Nuon, Oxxio en RWE. Significante verslechtering is opgetreden bij Cogas.

Ten aanzien van de gemaakte afspraken en het al dan niet nakomen hiervan, is aan klachtindieners gevraagd een toelichting te geven op de wijze waarop deze afspraken al dan niet zijn nagekomen. Onderstaande twee tabellen geven per leverancier weer op welke wijze afspraken *wel* en *niet* zijn nagekomen, waarbij tevens per leverancier is aangegeven welke wijze het meest is genoemd door klachtindieners.

**Tabel 3.3** Wijze *wel* nakomen van afspraken – per leverancier meest genoemde reden gearceerd (klachtindieners konden meer dan één wijze opgeven).\*

	onnodige kosten terugbetaald/ financiële tegemoetkoming	contact opgenomen	door mijn klacht door te voeren in de praktijk	ik ben in het gelijk gesteld
Cogas	13%	42%	39%	3%
DELTA	24%	34%	29%	-
ENECO	14%	50%	30%	5%
Essent	26%	43%	28%	2%
Greenchoice	12%	41%	41%	-
Intergas Levering/Dong Energy	-	78%	11%	11%
NRE/E.on	-	100%	-	-
Nuon	21%	40%	35%	2%
Oxxio	28%	44%	13%	5%
RWE	18%	44%	35%	3%

\* De antwoordcategorieën zijn gehercodeerde antwoordcategorieën naar aanleiding van open antwoorden. De categorie 'overig' is hier niet opgenomen.

De meest genoemde wijzen van het nakomen van afspraken betreft het contact opnemen wanneer daar afspraken over gemaakt zijn. Dit item scoorde in de 0-meting bij zes van de tien bedrijven als hoogste.

**Tabel 3.4** Wijze van *niet* nakomen van afspraken – per leverancier meest genoemde reden gearceerd (klachtindieners konden meer dan één wijze opgeven).\*

	geen/niet op tijd contact meer opnemen	nog steeds onnodige kosten in rekening brengen	niet doorvoeren veranderingen van (persoonlijke) gegevens	klacht nog steeds niet opgelost en/of afgehandeld	men heeft niets gedaan
Cogas	39%	13%	3%	31%	15%
DELTA	40%	23%	-	23%	14%
ENECO	28%	19%	3%	33%	18%
Essent	50%	9%	1%	32%	8%
Greenchoice	46%	18%	-	18%	9%
Intergas Levering/Dong Energy	33%	25%	-	21%	21%
NRE/E.on	18%	12%	12%	47%	12%
Nuon	41%	11%	3%	32%	11%
Oxxio	46%	10%	1%	33%	9%
RWE	23%	12%	4%	50%	12%

De antwoordcategorieën zijn gehercodeerde antwoordcategorieën naar aanleiding van open antwoorden. De categorie 'overig' is hier niet opgenomen.

Bij zeven van de tien leveranciers geldt dat het niet of niet op tijd contact opnemen de meest voorkomende niet-nagekomen afspraak is. Voor de andere drie leveranciers geldt het nog steeds niet opgelost zijn van de klacht als meest genoemde niet-nagekomen afspraak.

### 3.5 SAMENVATTING

De meest genoemde redenen om een klacht in te dienen bij een leverancier liggen op het terrein van de rekening en meterstanden, gevolgd door de verwerking en aanpassing van persoonlijke gegevens en de tarieven. Het klachtenpatroon is licht gewijzigd: er zijn relatief minder klachten over marketingactiviteiten en over aanpassingen van persoonlijke gegevens.

Het gemiddelde percentage klagers dat in de enquête heeft aangegeven een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen, is licht gestegen; deze bevestiging wordt iets sneller dan in de 0-meting ontvangen. In iets minder dan 40 procent van de ontvangstbevestigingen wordt een reactietermijn vermeld; in de 0-meting was dit 33 procent. De aangekondigde reactietermijn wordt in 65 procent van de gevallen gehaald, gelijk aan de uitkomst van de 0-meting.

Het resultaat van de klachtindiening is dat 45 procent in het gelijk gesteld is, en 32 procent niet. Bij 30 procent van de klachtindieners krijgt binnen een maand uitsluitel, iets meer dan in de 0-meting.

De meeste consumenten met een schriftelijke klacht hebben ook telefonisch contact opgenomen met hun energieleverancier om hun klacht kenbaar te maken. Deze klachtindieners geven aan in 30 procent van de telefonische contacten direct verder te zijn geholpen, maar 57 procent – een lichte verbetering ten opzichte van de 0-meting - vond dat men veel tot erg veel moeite moest doen om de juiste medewerker aan de telefoon te krijgen.

In eenderde van de gevallen, iets minder dan in de 0-meting, maakt de leverancier aan de consument duidelijk met wie contact gelegd kan worden bij vragen, problemen etc. in het klachtafhandelingsproces. In een vergelijkbaar aantal gevallen, vrijwel gelijk aan de 0-meting, is het aan de consument duidelijk gemaakt of er al dan niet nog iets van hem/haar verwacht werd in het afhandelingsproces.

Afspraken gemaakt in het klachtafhandelingsproces worden, zo geven klachtindieners aan, in gemiddeld 44 procent van de gevallen nagekomen voor de leveranciers, meer dan in de 0-meting. In veel gevallen gaat het daarbij om de vervolcontacten vanuit de leverancier. Maar ook bij het niet-nakomen van afspraken tussen klachtindiener en leverancier staat het niet of niet op tijd (vervolg)contact opnemen bij de meeste leveranciers bovenaan.

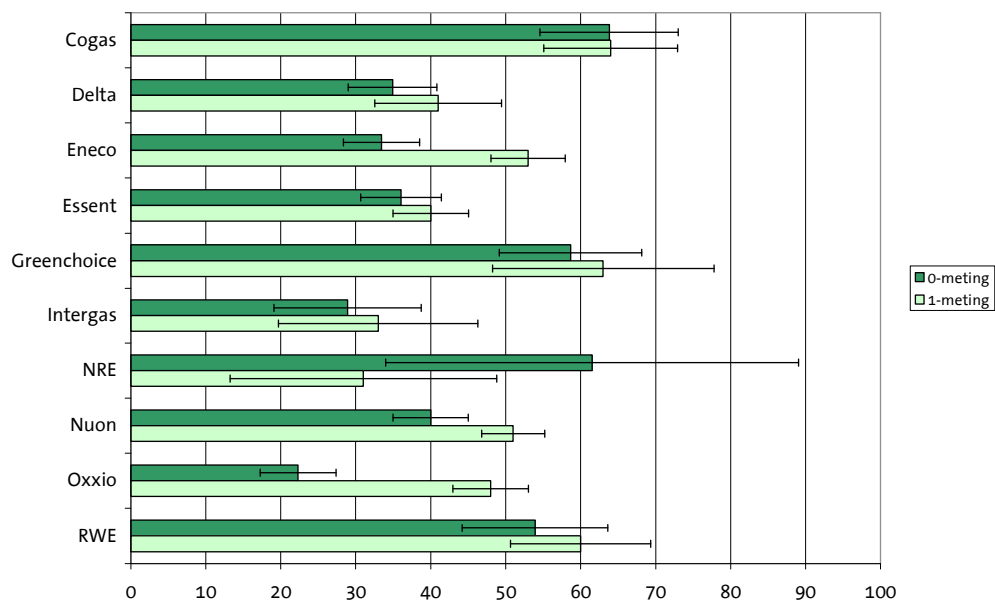
# 4

## KWALITEITSASPECTEN KLACHTENAFHANDELING

Ten aanzien van de kwaliteit van de klachtenafhandeling van het energiebedrijf zijn klanten die een schriftelijke klacht hebben ingediend een achttal stellingen voorgelegd met de vraag aan te geven in hoeverre zij het met deze stellingen *eens*, *oneens* of *noch mee eens*, *noch mee oneens* waren.

In de grafische weergaven hieronder zijn uitkomsten op alle positief geformuleerde stellingen over kwaliteitsaspecten weergegeven door middel van groene staven ('hoe meer klachtindieners deze stelling onderschrijven, hoe beter'), terwijl bij de negatief geformuleerde stellingen gebruik is gemaakt van rode staven.

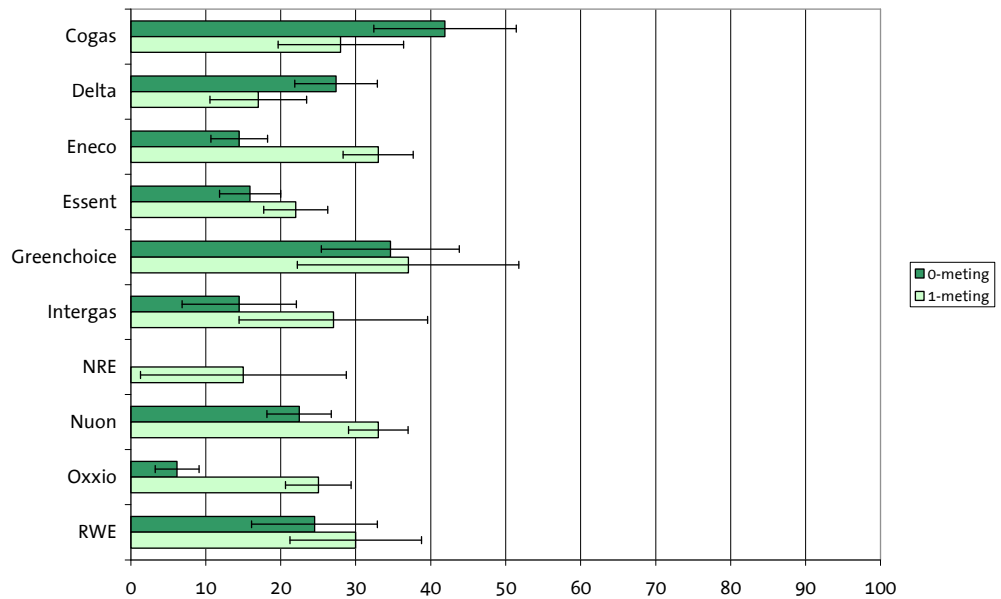
**Figuur 4.1** Stelling: 'Wanneer het gaat om het melden van klachten, is de bereikbaarheid van energieleverancier ... toereikend'. (% mee eens)



Gemiddeld vindt bijna 50 procent van de klachtindieners dat de bereikbaarheid van zijn of haar energieleverancier voor het melden van klachten toereikend is. Dit is een stijging van 7 procentpunten ten opzichte van de 0-meting (43%). Cogas, Greenchoice en RWE laten percentages zien van 60 en meer, NRE/E.on en Intergas Levering/Dong Energy van minder dan 40.

Significante verbeteringen ten opzichte van de 0-meting traden op bij ENECO, Nuon en Oxxio. Alleen bij NRE/E.on deed zich een – niet significante – verslechtering voor.

**Figuur 4.2** Stelling: 'De medewerkers van de energieleverancier met wie ik contact heb gehad over mijn klacht hebben voldoende kennis van zaken'. (% mee eens)

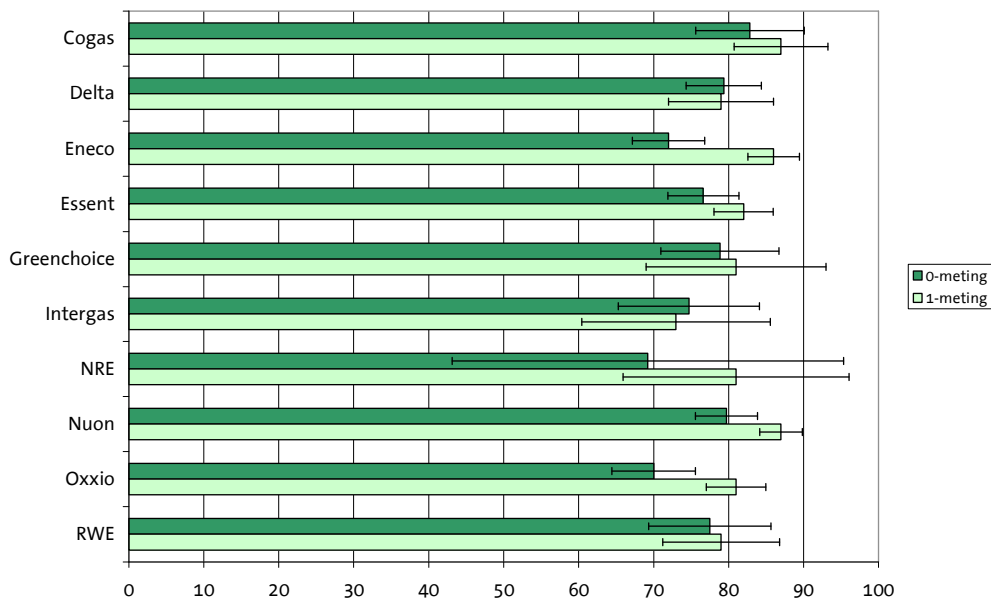


Gemiddeld vindt 27 procent van de klachtindieners dat de medewerkers met wie ze contact hebben gehad voor de afhandeling van een klacht voldoende kennis van zaken hebben. Hiermee is een verbetering bereikt van 5 procentpunt ten opzichte van de 0-meting.

Bij ENECO, Greenchoice en Nuon is een percentage boven de 30 procent gemeten, bij DELTA en NRE/E.on een percentage lager dan 20 procent.

Significante verbetering ten opzichte van de 0-meting is opgetreden bij ENECO, Nuon en Oxxio.

**Figuur 4.3** Stelling: ‘De medewerkers van de energieleverancier die mijn klacht behandelden, gebruikten begrijpelijke taal.’ (% mee eens)

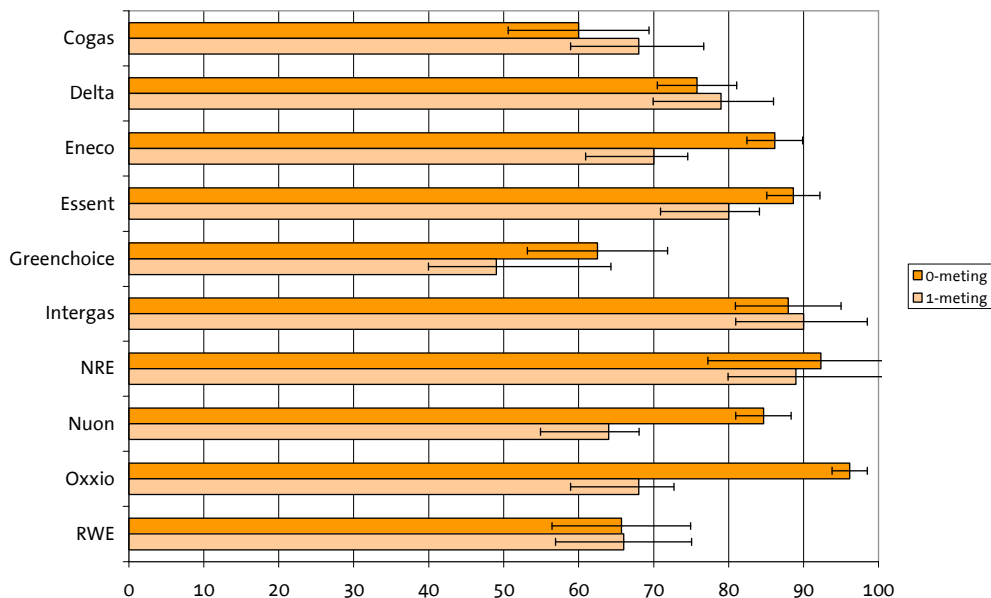


De medewerkers die klachten behandelen gebruiken over het algemeen begrijpelijke taal volgens de ondervraagde klachtindieners. Gemiddeld onderschrijft 82 procent van de klachtindieners de bovenstaande stelling, een verbetering van 6 procentpunt in vergelijking met de 0-meting (76%).

De verschillen tussen de leveranciers zijn beperkt.

Significante verbetering heeft plaatsgevonden bij ENECO, Nuon en Oxxio.

**Figuur 4.4** Stelling: ‘Ik heb te vaak mijn klacht moeten toelichten aan de energieleverancier.’ (% mee eens)

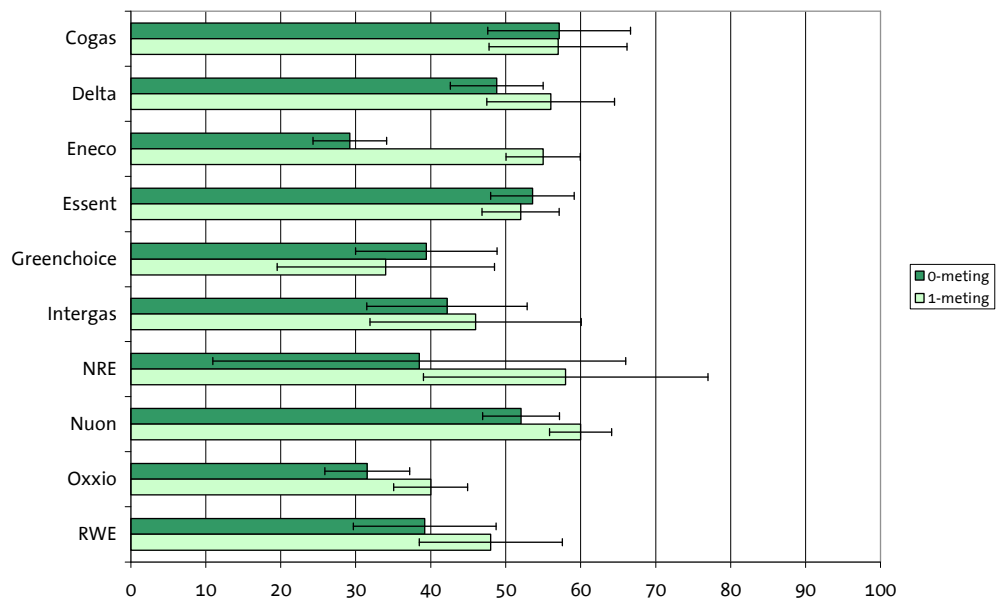


Voor alle leveranciers geldt dat het merendeel van de klachtindieners van mening is dat zij hun klacht te vaak hebben moeten toelichten aan hun leverancier. Gemiddeld vinden meer dan zeven op de tien klachtindieners (72%) dat ze hun klacht te vaak hebben moeten toelichten aan hun energieleverancier. Dit geldt vooral voor Intergas Levering/Dong Energy (90%) en NRE/E.on (89%), het minst voor Greenchoice (49%).

De verbetering ten opzichte van de 0-meting bedraagt 8 procentpunten (80%).

Significante verbetering heeft plaatsgevonden bij ENECO, Essent, Nuon en Oxxio.

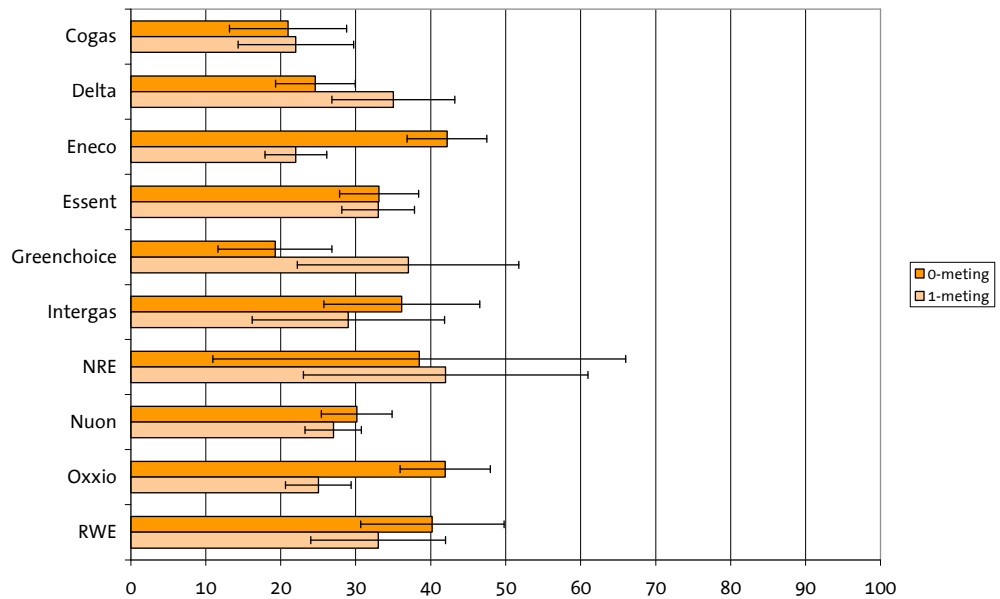
**Figuur 4.5** Stelling: 'De medewerkers van de energieleverancier die mijn klacht behandelden, namen voldoende tijd om mij te woord te staan en/of verder te helpen.' (% mee eens)



Gemiddeld vindt de helft (51%) van de klachtindieners dat de medewerkers van de energieleverancier die hun klacht behandelden voldoende tijd namen om hen te woord te staan of hen verder te helpen. In de 0-meting was dit 43 procent, een verbetering van 8 procentpunt.

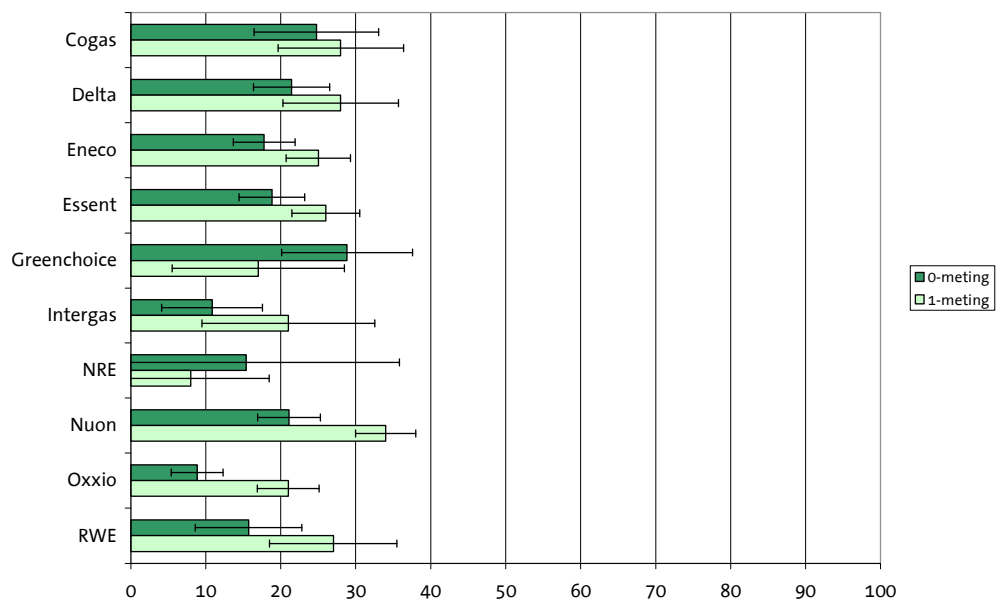
Bij Nuon, NRE/E.on, DELTA en Cogas ligt dit percentage hoger dan 55, bij Greenchoice en Oxxio lager of gelijk aan 40.

**Figuur 4.6** Stelling: ‘De manier waarop men mij te woord stond tijdens het afhandelingsproces heeft mij aanleiding gegeven een nieuwe klacht in te dienen.’ (% mee eens)



Gemiddeld geeft de manier waarop men te woord is gestaan tijdens het afhandelingsproces bij 31 procent van de klachtindieners aanleiding om een nieuwe klacht in te dienen. De verbetering ten opzichte van de 0-meting is marginaal: 2 procentpunt (33%). De percentages variëren van 35 en meer (NRE/E.on, DELTA en Greenchoice) tot 22 (ENECO, Cogas).

**Figuur 4.7** Stelling: ‘De energieleverancier heeft tijdens de klachtbehandeling voldoende duidelijk gemaakt welke stappen ik kan ondernemen tegen beslissingen.’ (% mee eens)

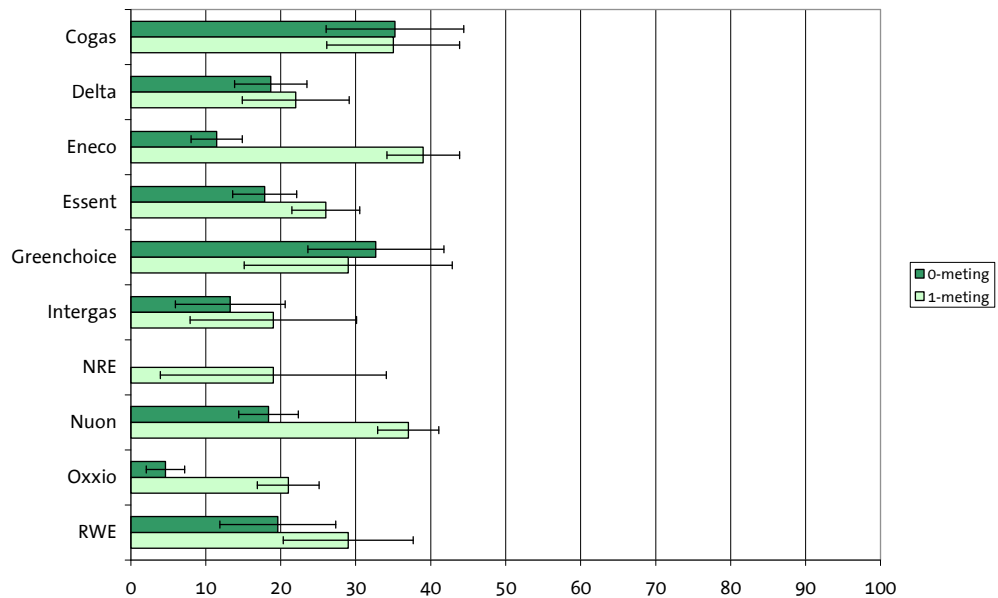


Gemiddeld is het voor 24 procent van de klachtindieners voldoende duidelijk geworden welke stappen ondernomen zouden kunnen worden tegen beslissingen over de klacht door de energieleverancier. De verbetering ten opzichte van de 0-meting bedraagt 6 procentpunt (18%).

Bij Nuon is het meer dan 30 procent van de klachtindieners duidelijk welke de vervolgstappen zijn.

Significante verbeteringen hebben plaatsgevonden bij Nuon en Oxxio.

**Figuur 4.8** Stelling: 'Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door mijn energieleverancier.' (% mee eens)\*



\* In de 0-meting onderschreef geen van de 13 respondenten van NRE/E.on deze stelling

Gemiddeld 28 procent van de klachtindieners is alles bij elkaar genomen tevreden over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld door de leverancier. Het betreft een verbetering van 9 procentpunt in vergelijking met de 0-meting.

De percentages op deze vraag variëren van 39 procent (ENECO) en 37 procent (Nuon) tot 19 procent (NRE/E.on en Intergas Levering/Dong Energy).

Significante verbeteringen zijn opgetreden bij ENECO, Nuon en Oxxio.

## 4.1 SAMENVATTING

In dit hoofdstuk zijn acht kwaliteitsaspecten van het klachtenafhandelingsproces aan de orde gekomen.

Het blijkt dat bijna de helft van de klachtindieners van mening is dat de bereikbaarheid van de energieleverancier voor het melden van klachten toereikend is, 7 procent meer dan in de 0-meting.

De medewerkers met wie consumenten contact hebben over hun klacht hebben volgens ruim een kwart – 5 procent hoger dan in de 0-meting - van de klachtindieners kennis van zaken.

Klachtindieners zijn over het algemeen positiever over het taalgebruik dat de medewerkers van de klachtenafhandeling hanteren. Een ruime meerderheid – 82 procent is van mening dat de medewerkers begrijpelijke taal gebruiken, 6 procent meer dan in de 0-meting.

Een groot deel van de klachtenindieners – meer dan zeven van de tien - is van mening dat ze hun klacht te vaak hebben moeten toelichten; dit is een verbetering van 8 procent ten opzichte van de 0-meting.

Gemiddeld iets meer dan helft van de klachtindieners vindt dat de medewerkers van de leveranciers voldoende tijd hebben genomen om hen te woord te staan of verder te helpen; ten opzichte van de 0-meting is dit een verbetering van 8 procent.

In bijna één op de drie gevallen, een fractie lager dan in de 0-meting, heeft de wijze waarop men te woord is gestaan aanleiding gegeven om een nieuwe klacht in te dienen.

Bij een kwart van de klachtindieners is door de leverancier duidelijk gemaakt wat eventuele vervolgstappen van de consument zouden kunnen zijn wanneer deze het niet eens is met de beslissing van de leverancier; dit is 6 procent hoger dan in de 0-meting.

Wanneer het hele klachtenafhandelingsproces bekeken wordt, geeft 28 procent van de klachtindieners aan uiteindelijk tevreden te zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld; dit is 9 procent hoger dan in de 0-meting.



# 5

## RAPPORTCIJFERS KLACHTENAFHANDELING

### 5.1 INLEIDING

In de enquête is ingegaan op een aantal aspecten die bepalend zijn voor de kwaliteit van de klachtenafhandeling. Bij wijze van samenvatting is klanten ten slotte gevraagd door middel van een rapportcijfer van 1 tot en met 10 – waarbij 10 het hoogste is – aan te geven hoe zij oordelen over de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld, de klantvriendelijkheid van de medewerkers die de klacht behandelden, de zorgvuldigheid waarmee de energieleverancier met de klacht is omgegaan en de algehele tevredenheid over de wijze waarop men met de klacht van de klant is omgegaan.

In de vraagstelling is telkens benadrukt dat het bij de beoordeling gaat om de kwaliteit van het afhandelingproces, en *niet* om de *uitkomst* van de klachtenafhandeling.

### 5.2 DE UITKOMSTEN

Onderstaande tabel bevat de gemiddelden van de rapportcijfers voor de onderzochte leveranciers.<sup>17</sup>

**Tabel 5.1** Rapportcijfers klachtenafhandeling

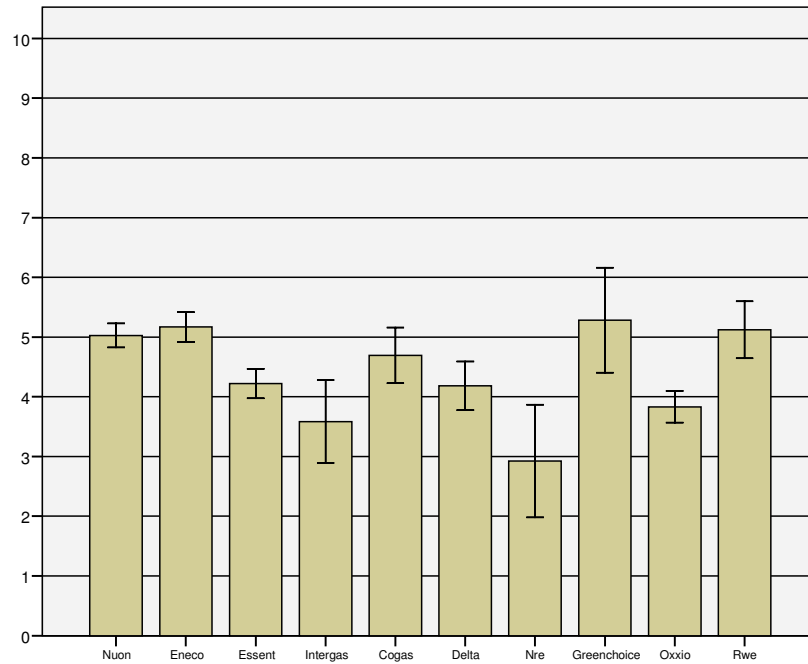
	1-meting	0-meting
rapportcijfer termijn	4,4	3,7
rapportcijfer klantvriendelijkheid	5,8	5,7
rapportcijfer zorgvuldigheid	4,4	3,8
rapportcijfer tevredenheid	4,3	3,9

Het onderdeel klantvriendelijkheid is gemiddeld het beste beoordeeld door klachtindieners, evenals in de 0-meting. De verbetering ten opzichte van de 0-meting is marginaal. Voor alle leveranciers geldt dat dit aspect van het klachtenafhandelingsproces door klachtindieners beter werd gewaardeerd dan de afhandelingstermijn, de zorgvuldigheid en de algehele tevredenheid.

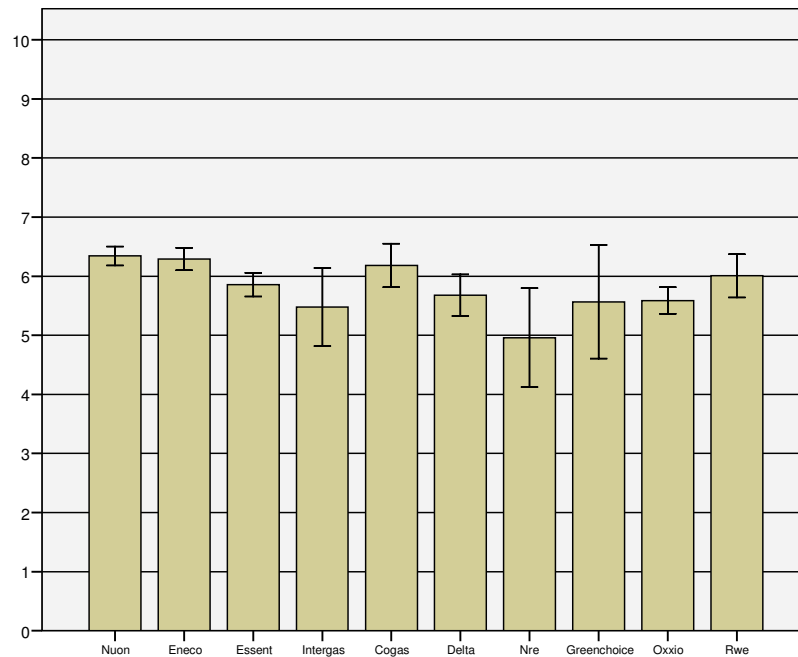
De rapportcijfers met betrekking tot termijn, zorgvuldigheid en tevredenheid zijn 0.6 / 0.7 procentpunt gestegen ten opzichte van de 0-meting.

Onderstaande figuren bevatten de rapportcijfers over de vier aspecten per leverancier.

<sup>17</sup> De gemiddelden zoals gepresenteerd zijn verkregen door de som van 10 gemiddelden van energieleveranciers te delen door 10. Aan alle leveranciers is dus evenveel gewicht toegekend in deze berekening.

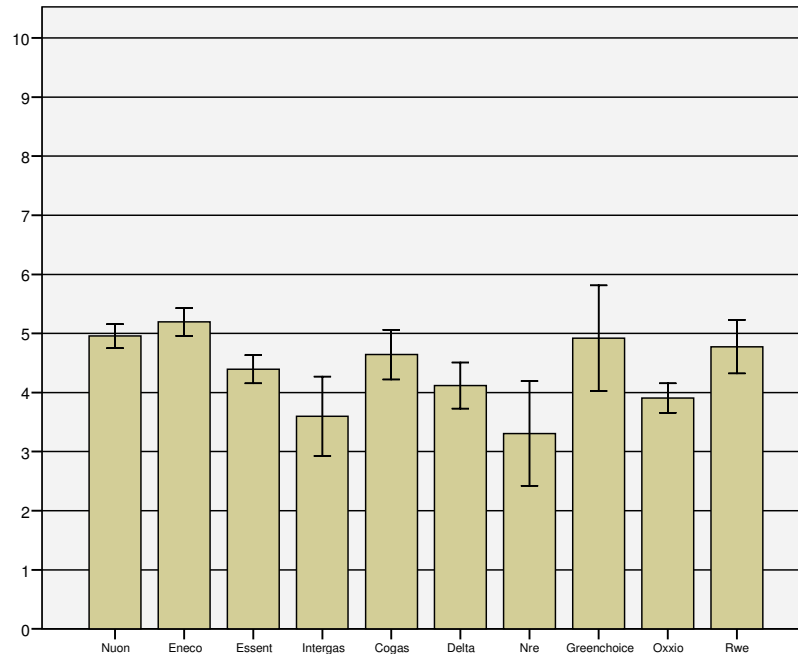
**Figuur 5.1** Rapportcijfers termijn, per leverancier

De rapportcijfers voor Greenchoice, ENECO, RWE en Nuon liggen boven de 5.0. NRE/E.on scoort lager dan 3.0 (met een ruime statistische marge), en Intergas Levering/Dong Energy en Oxxio lager dan 4.0. Bij de interpretatie van deze rapportcijfers dienen de statistische marges in het oog te worden gehouden.

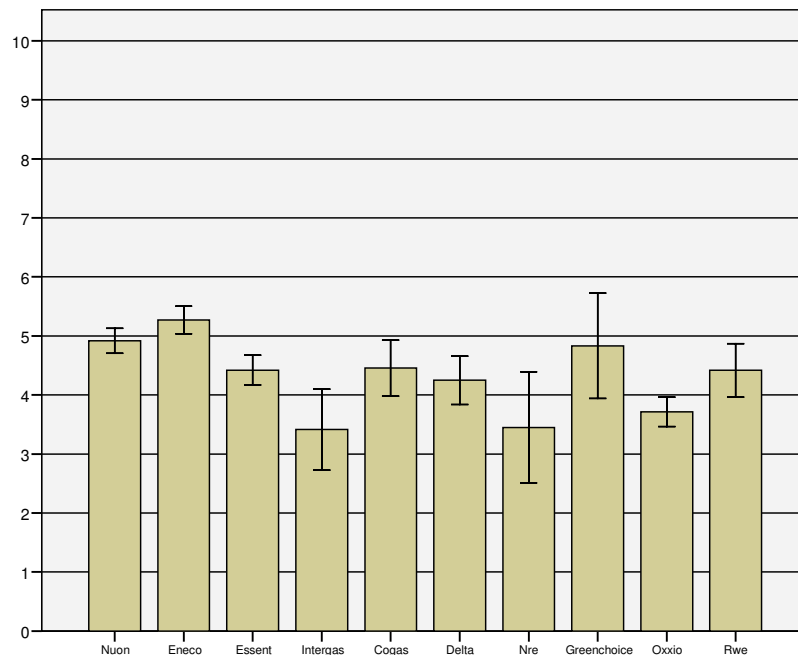
**Figuur 5.2** Rapportcijfers klantvriendelijkheid, per leverancier

De verschillen tussen de leveranciers zijn bij klantvriendelijkheid minder groot dan bij de andere aspecten waarvoor rapportcijfers zijn toegekend. Nuon, ENECO en Greenchoice scoren hoger dan 6.0. NRE/E.on scoort lager dan gemiddeld 5.0, met een ruime statistische marge. Bij de interpretatie van deze rapportcijfers dienen de statistische marges in het oog te worden gehouden.

**Figuur 5.3** Rapportcijfers zorgvuldigheid, per leverancier



Alleen ENECO scoort hoger dan 5.0 op het aspect zorgvuldigheid. NRE/E.on, Intergas Levering/Dong Energy en Oxxio blijven beneden de 4.0, met voor de eerste twee leveranciers een ruime statistische marge. Bij de interpretatie van deze rapportcijfers dienen de statistische marges in het oog te worden gehouden.

**Figuur 5.4** Rapportcijfers tevredenheid, per leverancier

Ten aanzien van het aspect tevredenheid scoort alleen ENECO hoger dan 5.0 gemiddeld. Intergas Levering/Dong Energy, NRE/E.on, en Oxxio blijven beneden de 4.0, met voor de eerste twee leveranciers een ruime statistische marge. Bij de interpretatie van deze rapportcijfers dienen de statistische marges in het oog te worden gehouden.

### 5.3

#### SAMENVATTING

Als gekeken wordt naar de algemene tevredenheid, de termijn van afhandeling en de zorgvuldigheid bij het klachtenafhandelingsproces blijkt dat alle leveranciers van hun klanten gemiddeld een onvoldoende of lager krijgen. Voor de algemene tevredenheid wordt als gemiddelde rapportcijfer 4.3 gegeven. De ontevredenheid heeft betrekking op de termijn van afhandeling en de zorgvuldigheid. De klanttevredenheid geeft minder aanleiding tot een laag rapportcijfer.

Sinds de 0-meting zijn de rapportcijfers voor de vier bedrijven voor algemene tevredenheid, afhandelingstermijn en zorgvuldigheid gestegen met 0.6 / 0.7 procent.

Tussen de bedrijven zijn er behoorlijke verschillen, vooral op het aspect afhandelingstermijn, het minst op het aspect klantvriendelijkheid.

# 6

## TELEFONISCHE KLACHTEN

Het is denkbaar dat klanten die een schriftelijke klacht indienen bij de energieleverancier het gewraakte punt als zwaarwegender beschouwen dan klanten die een telefonische klacht indienen. Meer dan bij telefonische klachten kan sprake zijn van escalatie, die van invloed kan zijn op het oordeel over de wijze van klachtafhandeling. Dat kan tot gevolg hebben dat indieners van schriftelijke klachten negatiever oordelen over het klachtafhandelingsproces dan indieners van telefonische klachten.

Om hierin inzicht te krijgen heeft in het kader van de 1-meting op beperkte schaal een onderzoek plaatsgevonden onder klanten van vier energieleveranciers die een telefonische klacht hebben ingediend.

Tabel 6.1 bevat de uitspraken van respondenten over een aantal stellingen. De stellingen staan op volgorde van meer naar minder positief van telefonische klachtindieners ten opzichte schriftelijke klachtindieners.

**Tabel 6.1** Aantal respondenten 'eens' met stelling, telefonische en schriftelijke klachtindieners, gemiddeld over vier bedrijven<sup>18</sup>

	Telefonisch (% mee eens)	Schriftelijk (% mee eens)
Stelling: 'Wanneer het gaat om het melden van klachten, is de bereikbaarheid van energieleverancier ... toereikend'.	50	42
Stelling: 'De medewerkers van de energieleverancier die mijn klacht behandelden, namen voldoende tijd om mij te woord te staan en/of verder te helpen	55	50
Stelling: 'De medewerkers van de energieleverancier met wie ik contact heb gehad over mijn klacht hebben voldoende kennis van zaken'.	23	20
Stelling: 'De medewerkers van de energieleverancier die mijn klacht behandelden, gebruikten begrijpelijke taal.'	84	84
Stelling: 'De manier waarop men mij te woord stond tijdens het afhandelingsproces heeft mij aanleiding gegeven een nieuwe klacht in te dienen	34	30
Stelling: 'De energieleverancier heeft tijdens de klachtbehandeling voldoende duidelijk gemaakt welke stappen ik kan ondernemen tegen beslissingen	20	25

<sup>18</sup> In de kolom schriftelijk zijn alleen de gegevens verwerkt van de vier bedrijven die deelgenomen hebben in het onderzoek telefonische klachten.

	Telefonisch (% mee eens)	Schriftelijk (% mee eens)
Stelling: 'Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door de mijn energieleverancier.'	22	28
Stelling: 'Ik heb te vaak mijn klacht moeten toelichten aan de energieleverancier.'	83	73

Op het aspect bereikbaarheid zijn telefonische klachtindieners positiever dan schriftelijke klachtindieners. Op de aspecten algemene tevredenheid en herhaalde toelichting van de klacht oordelen telefonische klachtindieners negatiever dan schriftelijke klachtindieners.

Tabel 6.2 laat zien in welke mate klachtindieners een aantal aspecten van de klachtafhandeling als voldoende beschouwen.

**Tabel 6.2** Percentage klachtindieners dat 'termijn' / 'klantvriendelijkheid' / 'zorgvuldigheid' / 'tevredenheid' als voldoende beoordeelt, telefonische en schriftelijke klachten, gemiddeld over vier bedrijven

	Telefonisch % voldoende	Schriftelijk % voldoende
Termijn	23	36
Klantvriendelijkheid	69	69
Zorgvuldigheid	28	31
Tevredenheid	27	31

De beoordeling is op het aspect klantvriendelijkheid is bij telefonisch en schriftelijk gelijk. Op de andere aspecten - vooral op het aspect termijn - beoordelen relatief meer schriftelijke dan telefonische klachtindieners de gang van zaken als voldoende.

Op de vier aspecten hebben respondenten rapportcijfers gegeven, zie tabel 6.3.

**Tabel 6.3** Gemiddelde rapportcijfers dat klachtindieners geven aan vier aspecten ('termijn' / 'klantvriendelijkheid' / 'zorgvuldigheid' / 'tevredenheid') van de klachtafhandeling, telefonische en schriftelijke klachten, gemiddeld over vier bedrijven

	Telefonisch rapportcijfer	Schriftelijk rapportcijfer
Termijn	3,6	4,3
Klantvriendelijkheid	6,0	6,2
Zorgvuldigheid	4,0	4,4
Tevredenheid	4,0	4,3

Op elk van de vier punten geven schriftelijke klachtindieners gemiddeld een hoger rapportcijfer dan de telefonische klachtindieners.

## **6.1 CONCLUSIE**

Het algemene beeld is dat indieners van schriftelijke klachten meer tevreden zijn over de klachtafhandeling dan indieners van telefonische klachten. Dat betekent dat de beoordeling van de klachtafhandeling niet zichtbaar bepaald wordt door de (gepercipieerde) ernst van de klacht.



## **BIJLAGE 1: LEDEN KLANKBORDGROEP**

Hr. B. Geerink

Hr. C. v.d. Bergh

Hr. A. v. Oosterhout

Hr.J. Verweij

Hr. R. v. Rees

Hr. J. v. Daal

Hr. F. Jacobse

Hr. P. v. Stratum

Hr. V. v.d. Bosch

Hr. P. Brouwers

Hr. E. Muller

Hr. C. Koetsier

Hr. D. Eerland



## **BIJLAGE 2: VRAGENLIJSTEN**

Deze bijlage bevat de vragenlijsten voor achtereenvolgens:

- de 0-meting schriftelijke klachten
- de 1-meting schriftelijke klachten
- de meting telefonische klachten

De vragenlijst voor de 1-meting schriftelijke klachten is ten opzichte van de vragenlijst 0-meting op de volgende onderdelen gewijzigd:

- de vragen 5, 6, 7, 18, 19, 25, 39,40 uit de vragenlijst 0-meting zijn niet opgenomen in de vragenlijst 1-meting
- de vragen 14 en 17 uit de vragenlijst 0-meting zijn tekstueel gewijzigd opgenomen in de vragenlijst 1-meting
- Vraag 32 in de vragenlijst van de 1-meting is niet gesteld in de 0-meting



# VRAGENLIJST 0-METING

## Kwaliteit Klachtenafhandeling energieleveranciers

**Opmerking bij de vragenlijst**

In de vragenlijst wordt een aantal maal de uitdrukking 'energieleverancier XXX' gebruikt, dit staat voor de leverancier waar de klacht geregistreerd staat.

## Introductie

ENQ: Goedemorgen /middag/avond. U spreekt met .... van B&A. Wij zijn een onafhankelijk onderzoeksbureau dat in opdracht van de toezichthouder op de energiesector - de NMa - een onderzoek uitvoert naar de wijze waarop energieleveranciers klachten afhandelen.

Uit informatie die de NMa bij energieleverancier XXX heeft opgevraagd blijkt dat u zich dit jaar met een klacht heeft gemeld bij deze energieleverancier. Als het goed is, heeft u hiervoor ook onlangs een brief ontvangen van de NMa.

- 1**
1. ja, wil meedoen \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 2
  2. ja, maar op een ander tijdstip / terugbellen op ander nummer \_\_\_\_\_  —noteer ...
  3. nee, wil niet meedoen \_\_\_\_\_  —einde vragenlijst

- 2** Volgens onze gegevens heeft u ergens in de periode van mei 2005 tot nu een schriftelijke klacht ingediend bij energieleverancier XXX klopt dat?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee, ik heb helemaal geen klacht ingediend \_\_\_\_\_  —einde vragenlijst
3. nee, het was meer een opmerking naar de energieleverancier \_\_\_\_\_  —einde vragenlijst
4. nee, wel eerder klacht ingediend \_\_\_\_\_  —einde vragenlijst
5. wil niet zeggen \_\_\_\_\_  —einde vragenlijst

Voordat ik begin met de vragenlijst wil ik benadrukken dat de vragen gaan over het afhandelingproces van uw klacht en niet over de inhoud van de klacht. Alle aspecten rondom uw klacht zullen aan de orde komen, mochten er specifieke zaken zijn die niet aan de orde zijn gekomen dan kunt u dit aan het einde van de vragenlijst vermelden.

- 3** Had u voordat u de klacht schreef, over dat onderwerp al contact gehad met energieleverancier XXX? Heeft u bijvoorbeeld gebeld of bent u langs geweest?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_
3. wil niet zeggen \_\_\_\_\_

- 4** Kunt u aangeven waarover u een klacht heeft ingediend?

### € MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

1. jaarafrekening / (eind)rekening / nota / (prijs)lijst / meterstanden \_\_\_\_\_
2. de tarieven \_\_\_\_\_
3. ongewenste overstap / corrigeren van ongewenste overstap \_\_\_\_\_
4. contractuele problemen \_\_\_\_\_
5. marketing / actie / werving van eigen leverancier \_\_\_\_\_
6. marketing / actie / werving van een andere leverancier \_\_\_\_\_
7. de verwerking van een aanpassing in persoonlijke gegevens \_\_\_\_\_
8. de meterspremie \_\_\_\_\_
9. de medewerker(s) van de storingsdienst \_\_\_\_\_
10. storing (aan installatie) / verhelpen storing \_\_\_\_\_
11. anders, na mailijk \_\_\_\_\_
12. wil niet zeggen \_\_\_\_\_
13. weet niet (meer) \_\_\_\_\_

- 5** Heeft u uw klacht ook nog elders ingediend?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. nee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  3. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8

- 6** Waar heeft u uw klacht nog meer ingediend of gemeld?  
**< MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >**
1. Geschillencommissie Openbare Nutsbedrijven / Energie en Water \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  2. DTe / NMa \_\_\_\_\_
  3. Consumentenbond \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  4. Media (radio, tv, krant) \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  5. Internetforum \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  6. Ombudsman \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  7. Politie \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  8. Andere energieleverancier \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  9. Weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 8
  10. Anders, namelijk \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Ga naar vraag 8

- 7** Op wat voor manier heeft de DTE/NMA bijgedragen aan de oplossing van de klacht?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Ik ga u nu een aantal vragen voorleggen over de schriftelijke klacht en de reactie daarop.

- 8** Heeft u naar aanleiding van uw eerste schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging ontvangen?
1. ja, schriftelijk (ook e-mail-reply) \_\_\_\_\_
  2. ja, telefonisch \_\_\_\_\_
  3. ja, zowel schriftelijk als telefonisch \_\_\_\_\_
  4. nee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13
  5. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13

- 9** Hoeveel dagen na uw schrijven kreeg u de ontvangstbevestiging?
1. binnen 3 dagen \_\_\_\_\_
  2. binnen een week \_\_\_\_\_
  3. binnen twee weken \_\_\_\_\_
  4. langer dan twee weken \_\_\_\_\_
  5. binnen 1 maand \_\_\_\_\_
  6. langer dan 1 maand \_\_\_\_\_
  7. weet niet \_\_\_\_\_

- 10** Werd in de ontvangstbevestiging een termijn aangegeven waarbinnen u reactie op uw klacht kon verwachten?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. nee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13
  3. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13

- 11** Heeft u binnen de genoemde termijn ook een reactie op uw klacht ontvangen?
1. ja \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13
  2. nee \_\_\_\_\_
  3. loopt nog \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13
  4. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 13

- 12** Heeft *energieleverancier XXX* u door middel van een brief/mail of telefonisch aangegeven dat de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn niet gehaald kon worden en dat deze werd verlengd?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. nee \_\_\_\_\_
  3. weet niet \_\_\_\_\_

- 13** Bent u door energieleverancier XXX in het gelijk gesteld over uw klacht?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. ja, maar de klacht is nog niet opgelost \_\_\_\_\_
  3. nee \_\_\_\_\_
  4. nee, maar men is mij wel tegemoet gekomen \_\_\_\_\_
  5. nee, partijen zijn nu bij de geschillencommissie \_\_\_\_\_
  6. nee, maar ik ben in het gelijk gesteld door geschillencommissie \_\_\_\_\_
  7. nee, klacht is nog niet afgehandeld \_\_\_\_\_
  8. weet niet \_\_\_\_\_

- 14** Kunt u zo nauwkeurig mogelijk aangeven hoe lang het heeft geduurd voordat *energieleverancier XXX* u kon meedelen wat de uiteindelijk beslissing over uw klacht was?
1. binnen één week \_\_\_\_\_
  2. binnen twee weken \_\_\_\_\_
  3. binnen één maand \_\_\_\_\_
  4. binnen twee maanden \_\_\_\_\_
  5. binnen drie maanden \_\_\_\_\_
  6. langer dan drie maanden \_\_\_\_\_
  7. weet niet \_\_\_\_\_

#### Contact over klacht

Ik ga u nu een aantal vragen stellen over de afhandeling van de klacht. Ik wil u vragen hierbij uit te gaan van de afhandeling van energieleverancier XXX waar u de klacht heeft ingediend.

- 15** Op welke manieren heeft u contact gehad met uw energieleverancier om uw klacht kenbaar te maken? < MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >
1. telefonisch \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 16
  2. per brief \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
  3. per fax \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
  4. per e-mail / internet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
  5. ik ben naar een kantoor of balie van de energieleverancier gegaan \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 18
  6. ik ben naar een service-bus gegaan \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 18
  7. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
  8. anders, namelijk \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20

<b>Telefonisch contact</b>
----------------------------

**16** Kreeg u, wanneer u telefonisch contact had met *energieleverancier XXX*, meestal iemand aan de telefoon die u verder kon helpen?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
3. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20

**17** Vindt u dat u over het algemeen lang moest wachten of veel moeite doen om de juiste medewerker aan de telefoon te krijgen?

1. ja, erg veel moeite \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
2. ja, redelijk veel moeite \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
3. neutraal, valt wel mee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
4. nee, redelijk weinig moeite \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
5. nee, geen of nauwelijks moeite \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
6. weet niet/geen antwoord \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20

<b>Persoonlijk contact bij / op kantoor / mobiel servicepunt</b>
--

**18** Toen u langs ging bij *energieleverancier XXX*, kreeg u toen direct iemand te spreken die u verder kon helpen?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20
3. weet niet \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 20

**19** Kunt u aangeven hoe tevreden u was over hoe men u op het kantoor / bij de balie / mobiel servicepunt te woord stond?

1. tevreden \_\_\_\_\_
2. noch tevreden, noch ontevreden \_\_\_\_\_
3. ontevreden \_\_\_\_\_
4. weet niet / geen mening \_\_\_\_\_

<b>Contact algemeen</b>
-------------------------

**20** Wanneer u bericht ontving van uw energieleverancier tijdens het afhandelingsproces van uw klacht, werd er dan altijd aangegeven met wie er contact opgenomen kon worden bij vragen, problemen, opmerkingen en eventuele verdere klachten?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee, werd niet altijd duidelijk aangegeven \_\_\_\_\_
3. nee, ik ontving hierover geen bericht \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**21** Hebben de medewerkers van de energieleverancier u steeds duidelijk aangegeven of er voor de afhandeling van de klacht nog iets van u verwacht werd?

1. medewerkers hebben duidelijk aangegeven dat er **wel** nadere actie van mij nodig was \_\_\_\_\_
2. medewerkers hebben duidelijk aangegeven dat er **geen** nadere actie van mij nodig was \_\_\_\_\_
3. medewerkers hebben wel zaken verteld, maar het was mij niet duidelijk \_\_\_\_\_
4. mij werd niets verteld over eventueel nodige actie \_\_\_\_\_
5. er was geen sprake van een vervolgactie \_\_\_\_\_
6. weet niet / geen antwoord \_\_\_\_\_

**22** Zijn de medewerkers van *energieleverancier XXX* de afspraken die tijdens het klachtenafhandelingsproces met u zijn gemaakt nagekomen?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 24
3. niet van toepassing, geen afspraken gemaakt \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 25
4. weet niet-geen mening \_\_\_\_\_  —Ga naar vraag 25

**23** Op welke wijze zijn de medewerkers hun afspraken nagekomen?

-----

-----

-----

-----

**24** Op welke wijze zijn de medewerkers hun afspraken niet nagekomen?

-----

-----

-----

-----

**25** Heeft u tijdens het klachtenafhandelingsproces serieus overwogen om over te stappen naar een andere leverancier omdat het klachtenafhandelingsproces bij *energieleverancier XXX* niet naar uw tevredenheid verliep?

1. ja overwogen, maar ik heb dat niet gedaan \_\_\_\_\_
2. ja, en ik ben uiteindelijk ook overgestapt naar een andere leverancier \_\_\_\_\_
3. ja overwogen, maar vanwege andere redenen dan klacht \_\_\_\_\_
4. klacht loopt nog bij geschillencommissie \_\_\_\_\_
5. nee, niet overwogen \_\_\_\_\_
6. nee, maar wel overgestapt maar vanwege andere redenen \_\_\_\_\_
7. ja, overwogen maar kon niet vanwege contract \_\_\_\_\_
8. nvt, zit ten onrechte bij *energieleverancier XXX* (is de klacht) \_\_\_\_\_
9. nvt, klacht is ontstaan na vertrek bij *energieleverancier XXX* \_\_\_\_\_
10. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

<b>Kwaliteitsaspecten klachtenafhandeling</b>
---

Dan wil ik u nu een aantal stellingen voorleggen die te maken hebben met de kwaliteit van de klachtenafhandeling van de energieleverancier. Zou u willen aangeven of u het eens, noch mee eens noch mee oneens of oneens bent met deze stellingen?

**26** Wanneer het gaat om het melden van klachten, is de bereikbaarheid van *energieleverancier XXX* toereikend.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**27** De medewerkers van *energieleverancier XXX* waar ik contact mee heb gehad over mijn klacht hebben voldoende kennis van zaken.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**28** De medewerkers van *energieleverancier XXX* die mijn klacht behandelden, gebruikten begrijpelijke taal.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**29** Ik heb te vaak mijn klacht moeten toelichten aan de energieleverancier.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**30** De medewerkers van *energieleverancier XXX* die mijn klacht behandelden namen voldoende tijd om verder te helpen.

1. mee oneens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee eens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**31** De manier waarop men mij te woord stond tijdens het afhandelingsproces heeft mij aanleiding gegeven een nieuwe klacht in te dienen.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**32** *Energieleverancier XXX* heeft tijdens de behandeling van mijn klacht voldoende duidelijk gemaakt welke stappen ik kan ondernemen wanneer ik het niet eens was met een beslissing.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**33** Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door *energieleverancier XXX*

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**34** In deze vragenlijst zijn we ingegaan op een aantal aspecten die bepalend zijn voor de kwaliteit van de klachtenafhandeling. Bij wijze van samenvatting zou ik u ten slotte willen vragen door middel van een rapportcijfer van 1 t/m 10 - waarbij 10 het hoogste is - aan te geven hoe u oordeelt over deze verschillende aspecten. **Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

**35** De termijn waarbinnen uw klacht door *energieleverancier XXX* is afgehandeld  
**Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

-----

**36** De klantvriendelijkheid van de medewerkers van *energieleverancier XXX* die uw klacht behandelden  
**Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

-----

**37** De zorgvuldigheid waarmee *energieleverancier XXX* met uw klacht is omgegaan  
**Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

-----

**38** De tevredenheid over de wijze waarop *energieleverancier XXX* uw klacht heeft behandeld  
**Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

-----

Tot slot zou ik u nog wat algemene vragen willen stellen.

- 39** Zou u op basis van uw ervaringen van de klachtenafhandeling nog aanbevelingen willen doen aan *energieleverancier XXX*?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 41

- 40** Welke aanbevelingen zou u willen doen?

-----  
-----  
-----

- 41** Zijn er nog zaken met betrekking tot de klachtenafhandeling van *energieleverancier XXX* waarover u tevreden of ontevreden bent, of is er nog iets anders wat u wilt opmerken wat niet in deze enquête aan de orde is gekomen?

-----  
-----  
-----

**Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking.**

## VRAGENLIJST 1-METING

# Kwaliteit Klachtenafhandeling energieleveranciers

**Opmerking bij de vragenlijst**

In de vragenlijst wordt een aantal maal de uitdrukking 'energieleverancier XXX' gebruikt, dit staat voor de leverancier waar de klacht geregistreerd staat.

10037125795/445056R3

### Introductie

ENQ: Goedemorgen/middag/avond. U spreekt met ..... van B&A. Wij zijn een onafhankelijk onderzoeksbureau dat in opdracht van de toezichthouder op de energiesector - de NMa - een onderzoek uitvoert naar de wijze waarop energieleveranciers klachten afhandelen.

Uit informatie die de NMa bij *energieleverancier XXX* heeft opgevraagd blijkt dat u zich dit jaar met een klacht heeft gemeld bij deze energieleverancier. Als het goed is, heeft u hierover ook onlangs een brief ontvangen van de NMa.

- 1**
1. ja, wil meedoen \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 2
  2. ja, maar op een ander tijdstip / terugbellen op ander nummer \_\_\_\_\_  — noteer ...
  3. nee, wil niet meedoen \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst

- 2** Volgens onze gegevens heeft u ergens in [periode] een schriftelijke klacht ingediend bij *energieleverancier XXX* klopt dat?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee, ik heb helemaal geen klacht ingediend \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst
3. nee, het was meer een opmerking naar de energieleverancier \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst
4. nee, wel eerder klacht ingediend \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst
5. wil niet zeggen \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst

Voordat ik begin met de vragenlijst wil ik benadrukken dat de vragen gaan over het afhandelingsproces van uw klacht en niet over de inhoud van de klacht. Alle aspecten rondom uw klacht zullen aan de orde komen, mochten er specifieke zaken zijn die niet aan de orde zijn gekomen dan kunt u dit aan het einde van de vragenlijst vermelden.

- 3** Kunt u aangeven waarover u een klacht heeft ingediend?

< MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >

1. jaarafrekening / (eind)rekening / nota / (onjuiste) meterstanden \_\_\_\_\_
2. de tarieven \_\_\_\_\_
3. ongewenste overstap / corrigeren van ongewenste overstap \_\_\_\_\_
4. contractuele problemen \_\_\_\_\_
5. marketing / actie / werving van eigen leverancier \_\_\_\_\_
6. marketing / actie / werving van een andere leverancier \_\_\_\_\_
7. de verwerking van een aanpassing in persoonlijke gegevens \_\_\_\_\_
8. de meteropnemer \_\_\_\_\_
9. de medewerker(s) van de storingsdienst \_\_\_\_\_
10. storing (aan installatie) / verhelpen storing \_\_\_\_\_
11. anders, namelijk ..... \_\_\_\_\_
12. wil niet zeggen \_\_\_\_\_
13. weet niet (meer) \_\_\_\_\_

Ik ga u nu een aantal vragen voorleggen over de schriftelijke klacht en de reactie daarop.

- 4** Heeft u naar aanleiding van uw eerste schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging ontvangen?

1. ja, schriftelijk (ook e-mail-reply) \_\_\_\_\_
2. ja, telefonisch \_\_\_\_\_
3. ja, zowel schriftelijk als telefonisch \_\_\_\_\_
4. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 9
5. weet niet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 9

**5** Hoeveel dagen na uw schrijven kreeg u de ontvangstbevestiging?

1. binnen 3 dagen
2. binnen een week
3. binnen twee weken
4. langer dan twee weken
5. binnen 1 maand
6. langer dan 1 maand
7. weet niet

**6** Werd in de ontvangstbevestiging een termijn aangegeven waarbinnen u reactie op uw klacht kon verwachten?

1. ja
2. nee  —Ga naar vraag 9
3. weet niet  —Ga naar vraag 9

**7** Heeft u binnen de genoemde termijn ook een reactie op uw klacht ontvangen?

1. ja  —Ga naar vraag 9
2. nee
3. loopt nog  —Ga naar vraag 9
4. weet niet  —Ga naar vraag 9

**8** Heeft *energieleverancier XXX* u door middel van een brief/mail of telefonisch aangegeven dat de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn niet gehaald kon worden en dat deze werd verlengd?

1. ja
2. nee
3. weet niet

**9** Bent u door energieleverancier *XXX* in het gelijk gesteld over uw klacht?

1. ja
2. ja, maar de klacht is nog niet opgelost
3. nee
4. nee, maar men is mij wel tegemoet gekomen
5. nee, partijen zijn nu bij de geschillencommissie
6. nee, maar ik ben in het gelijk gesteld door geschillencommissie
7. nee, klacht is nog niet afgehandeld
8. weet niet

**10** Kunt u zo nauwkeurig mogelijk aangegeven hoe lang het na het indienen van uw schriftelijke klacht heeft geduurd voordat energieleverancier *XXX* u kon meedelen wat de uiteindelijke beslissing over uw klacht was?

1. binnen één week
2. binnen twee weken
3. binnen één maand
4. binnen twee maanden
5. binnen drie maanden
6. langer dan drie maanden
7. weet niet

### Contact over klacht

Ik ga u nu een aantal vragen stellen over de afhandeling van de klacht. Ik wil u vragen hierbij uit te gaan van de afhandeling van energieleverancier XXX waar u de klacht heeft ingediend.

**11** Op welke manieren heeft u contact gehad met uw energieleverancier om uw klacht kenbaar te maken? < MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >

1. telefonisch \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 12
2. per brief \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
3. per fax \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
4. per e-mail / internet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
5. ik ben naar een kantoor of balie van de energieleverancier gegaan \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
6. ik ben naar een servicebus gegaan \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
7. weet niet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
8. anders, namelijk \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14

### Telefonisch contact

**12** Kreeg u, wanneer u telefonisch contact had met *energieleverancier XXX*, meestal iemand aan de telefoon die u verder kon helpen?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14
3. weet niet \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 14

**13** Vindt u dat u over het algemeen veel of weinig moeite doen om de juiste medewerker aan de telefoon te krijgen?

1. nee, geen of nauwelijks moeite \_\_\_\_\_
2. nee, redelijk weinig moeite \_\_\_\_\_
3. neutraal, valt wel mee \_\_\_\_\_
4. ja, redelijk veel moeite \_\_\_\_\_
5. ja, erg veel moeite \_\_\_\_\_
6. weet niet/ geen antwoord \_\_\_\_\_

### Contact algemeen

**14** Wanneer u bericht ontving van uw energieleverancier tijdens het afhandelingsproces van uw klacht, werd er dan altijd aangegeven met wie er contact opgenomen kon worden bij vragen, problemen, opmerkingen en eventuele verdere klachten?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee, werd niet altijd duidelijk aangegeven \_\_\_\_\_
3. nee, ik ontving hierover geen bericht \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**15** Hebben de medewerkers van de energieleverancier u steeds duidelijk aangegeven of er voor de afhandeling van de klacht nog iets van u verwacht werd?

1. medewerkers hebben duidelijk aangegeven dat er **wel** nadere actie van mij nodig was \_\_\_\_\_
2. medewerkers hebben duidelijk aangegeven dat er **geen** nadere actie van mij nodig was \_\_\_\_\_
3. medewerkers hebben wel zaken verteld, maar het was mij niet duidelijk \_\_\_\_\_
4. mij werd niets verteld over eventueel nodige actie \_\_\_\_\_
5. er was geen sprake van een vervolgactie \_\_\_\_\_
6. weet niet / geen antwoord \_\_\_\_\_

**16** Zijn de medewerkers van *energieleverancier XXX* de afspraken die tijdens het klachtenafhandelingsproces met u zijn gemaakt nagekomen?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 18
3. niet van toepassing, geen afspraken gemaakt \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 19
4. weet niet-geen mening \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 19

**17** Op welke wijze zijn de medewerkers hun afspraken nagekomen?

.....

.....

Ga naar vraag 19

**18** Op welke wijze zijn de medewerkers hun afspraken niet nagekomen?

.....

.....

#### Kwaliteitsaspecten klachtenafhandeling

Dan wil ik u nu een aantal stellingen voorleggen die te maken hebben met de kwaliteit van de klachtenafhandeling van de energieleverancier. Zou u willen aangeven of u het eens, noch mee eens noch mee oneens of oneens bent met deze stellingen?

**19** Wanneer het gaat om het melden van klachten, is de bereikbaarheid van *energieleverancier XXX* toereikend.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**20** De medewerkers van *energieleverancier XXX* waar ik contact mee heb gehad over mijn klacht hebben voldoende kennis van zaken.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**21** De medewerkers van *energieleverancier XXX* die mijn klacht behandelden, gebruikten begrijpelijke taal.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**22** Ik heb te vaak mijn klacht moeten toelichten aan de energieleverancier.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**23** De medewerkers van *energieleverancier XXX* die mijn klacht behandelden namen voldoende tijd om verder te helpen.

1. mee oneens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee eens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**24** De manier waarop men mij te woord stond tijdens het afhandelingsproces heeft mij aanleiding gegeven een nieuwe klacht in te dienen.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**25** *Energieleverancier XXX* heeft tijdens de behandeling van mijn klacht voldoende duidelijk gemaakt welke stappen ik kan ondernemen wanneer ik het niet eens was met een beslissing.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**26** Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door *energieleverancier XXX*

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**27** In deze vragenlijst zijn we ingegaan op een aantal aspecten die bepalend zijn voor de kwaliteit van de klachtenafhandeling. Bij wijze van samenvatting zou ik u ten slotte willen vragen door middel van een rapportcijfer van 1 t/m 10 - waarbij 10 het hoogste is - aan te geven hoe u oordeelt over deze verschillende aspecten. **Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

- 28** De termijn waarbinnen uw klacht door *energieleverancier XXX* is afgehandeld  
Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het  
afhandelingsproces.

Cijfer:

.....

- 29** De klantvriendelijkheid van de medewerkers van *energieleverancier XXX* die uw klacht behandelden  
Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het  
afhandelingsproces.

Cijfer:

.....

- 30** De zorgvuldigheid waarmee *energieleverancier XXX* met uw klacht is omgegaan  
Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het  
afhandelingsproces.

Cijfer:

.....

- 31** De tevredenheid over de wijze waarop *energieleverancier XXX* uw klacht heeft behandeld  
Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het  
afhandelingsproces.

Cijfer:

.....

- 32** Kunt u aangeven waarom u de tevredenheid met een voldoende/onvoldoende beoordeeld?

.....

.....

.....

- 33** Dan wil ik u ten slotte vragen of er nog zaken met betrekking tot de klachtenafhandeling van  
*energieleverancier XXX* waarover u tevreden of ontevreden bent en die niet aan de orde zijn  
gekomen in deze vragenlijst, of is er nog iets anders wat u wilt opmerken wat niet aan de orde is  
gekomen?

.....

.....

.....

**Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking.**

# VRAGENLIJST TELEFONISCHE KLACHTEN

## Kwaliteit Klachtenafhandeling energieleveranciers Vragenlijst Telefonische Klachten

### Opmerking bij de vragenlijst

In de vragenlijst wordt een aantal maal de uitdrukking 'energieleverancier XXX' gebruikt, dit staat voor de leverancier waar de klacht geregistreerd staat.

10037/44504558

### Introductie

ENQ: Goedemorgen/middag/avond. U spreekt met ..... van B&A. Wij zijn een onafhankelijk onderzoeksbureau dat in opdracht van de toezichthouder op de energiesector - de NMa - een onderzoek uitvoert naar de wijze waarop energieleveranciers klachten afhandelen.

Uit informatie die de NMa bij *energieleverancier XXX* heeft opgevraagd blijkt dat u zich dit jaar met een klacht heeft gemeld bij deze energieleverancier. Als het goed is, heeft u hierover ook onlangs een brief ontvangen van de NMa.

- 1**
1. ja, wil meedoen \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 2
  2. ja, maar op een ander tijdstip / terugbellen op ander nummer \_\_\_\_\_  — noteer ...
  3. nee, wil niet meedoen \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst

- 2** Volgens onze gegevens heeft u ergens in [periode] telefonisch contact opgenomen met *energieleverancier XXX* omdat u klacht had, klopt dat?

1. ja \_\_\_\_\_
2. nee, ik heb helemaal geen klacht ingediend \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst
3. nee, het was meer een opmerking naar de energieleverancier \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst
4. nee, wel eerder klacht ingediend \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst
5. wil niet zeggen \_\_\_\_\_  — einde vragenlijst

Voordat ik begin met de vragenlijst wil ik benadrukken dat de vragen gaan over het afhandelingsproces van uw klacht en niet over de inhoud van de klacht. Alle aspecten rondom uw klacht zullen aan de orde komen, mochten er specifieke zaken zijn die niet aan de orde zijn gekomen dan kunt u dit aan het einde van de vragenlijst vermelden.

- 3** Kunt u aangeven waarover u een klacht heeft ingediend?

< MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >

1. jaarafrekening / (eind)rekening / nota / (onjuiste) meterstanden \_\_\_\_\_
2. de tarieven \_\_\_\_\_
3. ongewenste overstap / corrigeren van ongewenste overstap \_\_\_\_\_
4. contractuele problemen \_\_\_\_\_
5. marketing / actie / werving van eigen leverancier \_\_\_\_\_
6. marketing / actie / werving van een andere leverancier \_\_\_\_\_
7. de verwerking van een aanpassing in persoonlijke gegevens \_\_\_\_\_
8. de meteropnemer \_\_\_\_\_
9. de medewerker(s) van de storingsdienst \_\_\_\_\_
10. storing (aan installatie) / verhelpen storing \_\_\_\_\_
11. anders, namelijk ..... \_\_\_\_\_
12. wil niet zeggen \_\_\_\_\_
13. weet niet (meer) \_\_\_\_\_

Ik ga u nu een aantal vragen voorleggen over de telefonische klacht en de reactie daarop.

- 4** Kon uw klacht direct bij uw telefonisch contact worden afgehandeld?

< DIRECTE AFHANDELING IS AFHANDELING OP DE DAG VAN TELEFONISCH CONTACT >

1. ja \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 8
2. nee \_\_\_\_\_
3. wil niet zeggen \_\_\_\_\_
4. weet niet (meer) \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 8

**5** Kunt u zo nauwkeurig mogelijk aangegeven hoe lang **nadat u per telefoon een klacht heeft ingedien** het heeft geduurd voordat *energieleverancier XXX* u kon meedelen wat de uiteindelijke beslissing over uw klacht was?

1. binnen één week
2. binnen twee weken
3. binnen één maand
4. binnen twee maanden
5. binnen drie maanden
6. langer dan drie maanden
7. weet niet

**6** Hebben de medewerkers van de energieleverancier u steeds duidelijk aangegeven of er voor de afhandeling van de klacht nog iets van u verwacht werd?

1. medewerkers hebben duidelijk aangegeven dat er **wel** nadere actie van mij nodig was
2. medewerkers hebben duidelijk aangegeven dat er **geen** nadere actie van mij nodig was
3. medewerkers hebben wel zaken verteld, maar het was mij niet duidelijk
4. mij werd niets verteld over eventueel nodige actie
5. er was geen sprake van een vervolgactie
6. weet niet / geen antwoord

**7** Hebben de medewerkers van de energieleverancier u steeds duidelijk aangegeven hoe het proces van afhandeling van uw klacht verder zou gaan verlopen?

1. medewerkers hebben duidelijk aangegeven hoe het proces verder zou verlopen
2. medewerkers hebben wel zaken verteld, maar het was mij niet duidelijk
3. mij werd niets verteld over het vervolgproces
4. er was geen sprake van een vervolgproces
5. weet niet / geen antwoord

**8** Bent u door energieleverancier XXX in het gelijk gesteld over uw klacht?

1. ja
2. ja, maar de klacht is nog niet opgelost
3. nee
4. nee, maar men is mij wel tegemoet gekomen
5. nee, partijen zijn nu bij de geschillencommissie
6. nee, maar ik ben in het gelijk gesteld door geschillencommissie
7. nee, klacht is nog niet afgehandeld
8. weet niet

**9** Kreeg u, wanneer u telefonisch contact had met *energieleverancier XXX*, meestal iemand aan de telefoon die u verder kon helpen?

1. ja
2. nee  — Ga naar vraag 11
3. weet niet  — Ga naar vraag 11

- 10** Vindt u dat u over het algemeen veel of weinig moeite doen om de juiste medewerker aan de telefoon te krijgen?
1. nee, geen of nauwelijks moeite \_\_\_\_\_
  2. nee, redelijk weinig moeite \_\_\_\_\_
  3. neutraal, valt wel mee \_\_\_\_\_
  4. ja, redelijk veel moeite \_\_\_\_\_
  5. ja, erg veel moeite \_\_\_\_\_
  6. weet niet/ geen antwoord \_\_\_\_\_

**Contact over klacht**

Ik ga u nu een aantal vragen stellen over de afhandeling van de klacht. Ik wil u vragen hierbij uit te gaan van de afhandeling van energieleverancier XXX waar u de klacht heeft ingediend.

- 11** Op welke manieren heeft u nog meer contact gehad met uw energieleverancier om uw klacht kenbaar te maken? < MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK >
1. per brief \_\_\_\_\_
  2. per fax \_\_\_\_\_
  3. per e-mail / internet \_\_\_\_\_
  4. ik ben naar een kantoor of balie van de energieleverancier gegaan \_\_\_\_\_
  5. ik ben naar een servicebus gegaan \_\_\_\_\_
  6. weet niet \_\_\_\_\_
  7. anders, namelijk \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- 12** Wanneer u tijdens het afhandelingsproces van uw klacht contact had met uw leverancier, of wanneer u schriftelijk bericht ontving, werd er dan altijd aangegeven met wie er contact opgenomen kon worden bij vragen, problemen, opmerkingen en eventuele verdere klachten?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. nee, werd niet altijd duidelijk aangegeven \_\_\_\_\_
  3. nee, ik ontving hierover geen bericht \_\_\_\_\_
  4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

- 13** Zijn de medewerkers van *energieleverancier XXX* de afspraken die tijdens het klachtenafhandelingsproces met u zijn gemaakt nagekomen?
1. ja \_\_\_\_\_
  2. nee \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 15
  3. niet van toepassing, geen afspraken gemaakt \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 16
  4. weet niet-geen mening \_\_\_\_\_  — Ga naar vraag 16

- 14** Op welke wijze zijn de medewerkers hun afspraken nagekomen?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Ga naar vraag 16

- 15** Op welke wijze zijn de medewerkers hun afspraken niet nagekomen?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

<b>Kwaliteitsaspecten klachtenafhandeling</b>
---

Dan wil ik u nu een aantal stellingen voorleggen die te maken hebben met de kwaliteit van de klachtenafhandeling van de energieleverancier. Zou u willen aangeven of u het eens, noch mee eens noch mee oneens of oneens bent met deze stellingen?

**16** De telefonische wachttijd, voordat ik een medewerker van *energieleverancier XXX* aan de telefoon krijg, is acceptabel.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**17** Wanneer het gaat om het melden van klachten, is de bereikbaarheid van *energieleverancier XXX* toereikend.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**18** De medewerkers van *energieleverancier XXX* waar ik contact mee heb gehad over mijn klacht hebben voldoende kennis van zaken.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**19** De medewerkers van *energieleverancier XXX* die mijn klacht behandelden, gebruikten begrijpelijke taal.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**20** Ik heb te vaak mijn klacht moeten toelichten aan de energieleverancier.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**21** De medewerkers van *energieleverancier XXX* die mijn klacht behandelden namen voldoende tijd om verder te helpen.

1. mee oneens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee eens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**22** De manier waarop men mij te woord stond tijdens het afhandelingsproces heeft mij aanleiding gegeven een nieuwe klacht in te dienen.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**23** *Energieleverancier XXX* heeft tijdens de behandeling van mijn klacht voldoende duidelijk gemaakt welke stappen ik kan ondernemen wanneer ik het niet eens was met een beslissing.

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

**24** Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door *energieleverancier XXX*

1. mee eens \_\_\_\_\_
2. noch mee eens, noch mee oneens \_\_\_\_\_
3. mee oneens \_\_\_\_\_
4. weet niet/geen mening \_\_\_\_\_

In deze vragenlijst zijn we ingegaan op een aantal aspecten die bepalend zijn voor de kwaliteit van de klachtenafhandeling. Bij wijze van samenvatting zou ik u ten slotte willen vragen door middel van een rapportcijfer van 1 t/m 10 - waarbij 10 het hoogste is - aan te geven hoe u oordeelt over deze verschillende aspecten. **Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

**25** De termijn waarbinnen uw klacht door *energieleverancier XXX* is afgehandeld **Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

.....

**26** De klantvriendelijkheid van de medewerkers van *energieleverancier XXX* die uw klacht behandelden **Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

.....

**27** De zorgvuldigheid waarmee *energieleverancier XXX* met uw klacht is omgegaan **Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.**

Cijfer:

.....

- 28** De tevredenheid over de wijze waarop *energieleverancier XXX* uw klacht heeft behandeld. Ik wil hierbij benadrukken dat het hierbij niet gaat om de uitkomst van de klacht, maar om het afhandelingsproces.

Cijfer:

.....

- 29** Kunt u aangeven waarom u de tevredenheid met een voldoende/onvoldoende beoordeeld?

.....

.....

.....

- 30** Dan wil ik u ten slotte vragen of er nog zaken met betrekking tot de klachtenafhandeling van *energieleverancier XXX* waarover u tevreden of ontevreden bent en die niet aan de orde zijn gekomen in deze vragenlijst, of is er nog iets anders wat u wilt opmerken wat niet aan de orde is gekomen?

.....

.....

.....

.....

**Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking.**