

Mededeling

van de VREG van 29/10/2024

met betrekking tot de klachtenindicator

Inhoudsopgave

1	Situering.....	3
2	Juridische grond.....	3
3	Evaluatie klachtenindicator	4
3.1	Aanleiding.....	4
3.2	Overleg	4
3.3	Aanpassingen	5
3.4	Verdere evaluatie	5
3.4.1	Rapportering unieke huishoudelijke klanten.....	5
3.4.2	Weging klachten	5
3.4.3	Correctiefactor klachten	6
3.4.4	Ondergrens	6
3.4.5	Schaal van de klachtenindicator	6
4	Bijlage: berekening en weergave klachtenindicator	7
4.1	Dataverzameling.....	9
4.1.1	Update per kwartaal.....	9
4.1.2	Rapportering unieke huishoudelijke klanten.....	9
4.1.3	Tweedelijnsklachten	10
4.2	Berekeningen	11
4.2.1	Rollend gemiddelde aantal unieke huishoudelijke klanten	11
4.2.2	Rollende som aantal klachten	11
4.2.3	Aantal klachten per 1.000 klanten.....	11
4.3	Toekenning score	12
4.3.1	Ondergrens.....	12
4.3.2	Schaal van de klachtenindicator	13
4.4	Publicatie	13
4.4.1	Voorafgaande kennisgeving leverancier.....	13
4.4.2	Update V-test®	14
4.4.3	Dashboard	14
4.4.4	Nieuwsbrief	16

1 Situering

De VREG houdt toezicht op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers met als doelgroep huishoudelijke klanten. Dit toezicht resulteert onder meer in de klachtenindicator¹. Deze indicator schetst een beeld van de mate van tevredenheid over de dienstverlening die een leverancier verstrekt. De klachtenindicator is gebaseerd op het aantal tweedelijnsklachten² dat de VREG en de Federale Ombudsdienst voor energie³ ontvingen en wordt elk kwartaal bijgewerkt.

De klachtenindicator wordt getoond in de V-test⁴. Naast de prijs is ook de graad van dienstverlening van de leverancier een belangrijk criterium bij de keuze van energiecontract. Uit de meest recente Marktmonitor blijkt dat 34% van de gezinnen belang hecht aan de goede dienstverlening om voor een leverancier te kiezen⁵. De klachtenindicator bestaat al geruime tijd en ontwikkelde zich tot een betrouwbaar kwaliteitslabel. Die betrouwbaarheid willen we vrijwaren en versterken met deze mededeling.

Deze mededeling beschrijft de aanleiding voor de recente evaluatie die van de klachtenindicator werd gedaan, welke aanpassingen er werden doorgevoerd en welke andere aanpassingen er mogelijk in de toekomst kunnen worden doorgevoerd. Als bijlage bij deze mededeling wordt de procesbeschrijving van de klachtenindicator toegevoegd. Elke stap voor de berekening en de weergave van de klachtenindicator wordt hierin uiteengezet.

2 Juridische grond

Artikel 3.1.3. 1° d) van het Energiedecreet stelt:

“Om zijn missie waar te maken, vervult de VREG de volgende taken:

(...) 1° d) het toezicht houden op de kwaliteit van de dienstverlening van de elektriciteits- en aardgasleveranciers, inclusief hun systemen van vooruitbetaling en de klachten van huishoudelijke afnemers

(..) 4° b) het informeren van de afnemers van elektriciteit en aardgas over de prijzen en voorwaarden die de leveranciers hanteren, met inbegrip van het aanbieden of laten aanbieden van een objectieve vergelijking van die prijzen en voorwaarden

(...) 4° c) het opstellen en publiceren van statistieken en gegevens met betrekking tot de elektriciteits- en gasmarkt”

¹ https://dashboard.vreg.be/report/DMR_Servicecheck.html

². Heeft een klant een klacht tegen z'n leverancier? Dan moet hij die eerst indienen bij de leverancier zelf. Is hij niet tevreden met het antwoord van de leverancier? Of kreeg hij geen antwoord? Dan kan hij een klacht indienen bij de Federale Ombudsdienst of de VREG. Pas dan gaat het om een tweedelijnsklacht..

³ <https://www.ombudsmanenergie.be/nl>

⁴ <https://vtest.vreg.be/>

⁵ <https://www.vreg.be/nl/document/rapp-2024-16>

Artikel 3.1.4/1. 8° van het Energiedecreet stelt: *“Bij de uitoefening van zijn taken en bevoegdheden neemt de VREG alle redelijke maatregelen om de volgende doelstellingen te bereiken, indien nodig in overleg met andere betrokken en bevoegde instanties (...) het bereiken van een hoog niveau van universele en openbare dienstverlening bij het leveren van elektriciteit en aardgas, tot de bescherming van kwetsbare afnemers en tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier”.*

Artikel 3.1.16 van het Energiedecreet verplicht de VREG om een onafhankelijke prijsvergelijker beschikbaar te stellen aan huishoudelijke afnemers en kleinzakelijke afnemers.

3 Evaluatie klachtenindicator

3.1 Aanleiding

In het voorjaar van 2024 werd de berekening en weergave van de klachtenindicator geëvalueerd en dit naar aanleiding van het sterk toegenomen aantal klachten tijdens de energiecrisis. Vanaf het najaar van 2022 en als gevolg van de moeilijke bereikbaarheid van de klantendiensten van de energieleveranciers door een toestroom aan vragen en klachten door de energiecrisis kreeg de Federale Ombudsdienst voor energie te maken met een sterke toename van het aantal tweedelijnsklachten⁶. Door die toename kon de Ombudsdienst niet alle klachten die tijdens een kwartaal werden ingediend tijdig rapporteren voor de update van de klachtenindicator. Dit maakte dat bij de update van de klachtenindicator tijdens het laatste kwartaal van 2023 (met klachten van het derde kwartaal van 2023) nog klachten moesten worden toegevoegd aan de klachtaantallen voor eerdere kwartalen en een retroactieve update moest worden doorgevoerd. De conclusie was dat de klachtenindicator, weliswaar tijdelijk, onvoldoende accuraat de klachtenevolutie weerspiegelde.

3.2 Overleg

Naar aanleiding van deze retroactieve update organiseerden we op 6 februari 2024 een brainstorm over mogelijke verbeteringen van de klachtenindicator. Leveranciers die zich richten op huishoudelijke klanten werden voor deze brainstorm uitgenodigd. Ook de Federale Ombudsdienst voor energie was hierbij aanwezig. Tijdens de brainstorm werden verschillende mogelijke aanpassingen van de klachtenindicator besproken. Bij het uitwerken van aanpassingen hielden we rekening met een eerdere consultatie over de toekomst van de Servicecheck, waar de klachtenindicator destijds deel van uitmaakte. Na die consultatie werd een rapport⁷ opgemaakt met een overzicht van de reacties en de conclusies. Enkele van de voorstellen uit dit rapport van 2016 werden uitgevoerd. Zo werd de Servicecheck geïntegreerd in de V-test[®] (cf. supra). Een aantal andere voorstellen, zoals de verlaging van de ondergrens om een score in de klachtenindicator te krijgen, werden (nog) niet uitgevoerd.

⁶ In 2021 ontving de Federale Ombudsdienst voor energie nog 5.030 klachten tegen leveranciers in het Vlaams Gewest. Dit aantal steeg in 2022 tot 16.841. In 2023 waren er in totaal 11.094 klachten. Dat is een daling van 34% ten opzichte van 2022, maar nog altijd een stuk meer dan in 2021.

⁷ https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2016-02_0.pdf

3.3 Aanpassingen

De berekeningswijze en weergave van de klachtenindicator wordt op enkele punten aangepast op basis van de voorstellen waarvoor bij aanwezig zijn op de brainstorm draagvlak was. Het gaat om volgende wijzigingen:

- De verlaging van de ondergrens voor de toekenning van de klachtenindicator naar leveranciers met 1.000 huishoudelijke klanten;
- In het dashboard¹ over de klachtenindicator voegen we een aantal elementen toe om afnemers nog beter te informeren.

De verschillende stappen voor de berekening van de klachtenindicator en de wijze waarop deze wordt getoond en gecommuniceerd worden in de bijlage bij dit document uiteengezet.

3.4 Verdere evaluatie

De klachtenindicator moet de mate van tevredenheid over de dienstverlening van een leverancier op elk ogenblik weerspiegelen. Of de berekenings- en communicatiewijze in dit opzet slaagt evalueren we permanent. We zetten in dit deel een aantal richtlijnen voor het uitvoeren van deze evaluaties en mogelijke verdere aanpassingen van de klachtenindicator uiteen.

3.4.1 Rapportering unieke huishoudelijke klanten

Leveranciers rapporteren elk kwartaal het aantal unieke klanten dat ze in portefeuille hebben. Die data gebruiken we om de score in de klachtenindicator te berekenen. De score in de klachtenindicator is dus deels afhankelijk van data die leveranciers rapporteren. Als een andere marktpartij deze data kan aanleveren, zou dit de objectiviteit kunnen verhogen.

Huishoudelijke afnemers kunnen meerdere contracten voor een zelfde toegangspunt afsluiten zoals bijvoorbeeld een contract voor het opladen van een wagen, flexibiliteit, ... Bij toekomstige evaluaties van de klachtenindicator houden we rekening met deze evoluties.

3.4.2 Weging klachten

Voor de berekening van de rollende som van het aantal tweedelijnsklachten maken we per leverancier de som van het aantal tweedelijnsklachten dat tijdens de vier meest recente kwartalen werd ingediend. Dit heeft als gevolg dat een leverancier voor langere tijd de impact van een kwartaal met een hoger aantal klachten in zijn score gereflecteerd zal zien. Tijdens de brainstorm op 6 februari 2024 wezen een aantal leveranciers erop dat de klachtenindicator zo te weinig dynamisch zou zijn en onvoldoende snel verbeteringen in dienstverlening zou reflecteren. Het idee werd geopperd om het klachtenaantal van het meest recente kwartaal zwaarder te laten doorwegen in de score. Dit voorstel wordt (voorlopig) niet uitgevoerd omdat dit de klachtenindicator meer volatiel zou maken én omdat hierover geen consensus was bij alle leveranciers. Bovendien registreert de Federale Ombudsdienst voor energie het merendeel van de klachten tijdens de eerste jaarthelft. Dit zou ertoe leiden dat de scores bij de updates met de klachten van de eerste twee kwartalen er significant op achteruit zouden gaan terwijl het niveau van de dienstverlening op dezelfde hoogte bleef. We volgen dit verder op en houden de mogelijkheid open om in de toekomst toch met dergelijke weging te werken.

3.4.3 Correctiefactor klachten

Een klacht moet niet gegrond zijn om mee te worden genomen in de berekening van de klachtenindicator. Alle tweedelijnsklachten, ongeacht of ze al dan niet gegrond zijn, nemen we mee. Een ongegronde klacht betekent dat de energieleverancier niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor wat er misliep of geen fout heeft gemaakt. Maar het geeft wel aan dat de leverancier er niet volledig in slaagt de klant uit te leggen waarom de eerstelijnsklacht ongegrond was.

Tijdens de brainstorm op 6 februari 2024 uitten leveranciers bedenkingen bij deze aanpak. Zij refereerden onder meer naar de problemen bij de uitrol van MIG6. Sinds de uitrol van dit gegevensbeheerssysteem zijn heel wat toegangspunten 'geblokkeerd', wat tot een toename van het aantal klachten bij leveranciers leidde terwijl deze hier niet (volledig) verantwoordelijk voor konden worden gesteld. Vandaar pleitten heel wat leveranciers ervoor om enkel (gedeeltelijk) gegronde klachten in aanmerking te nemen voor de berekening van de klachtenindicator. Aan dit voorstel geven we (voorlopig) geen verder gevolg. Ten eerste kan niet eenduidig worden vastgesteld hoeveel klachten er gerelateerd zijn aan omstandigheden die zich buiten de wil van een leverancier voordoen. Een correctiefactor kan dan ook niet precies worden vastgesteld. Daarnaast geven tweedelijnsklachten een indicatie van de mate waarin een leverancier zich kwijt van zijn opdracht om het unieke aanspreekpunt te zijn wanneer klanten vragen hebben of ontevredenheid uitten. Door met een correctiefactor te werken zou een deel van die tweedelijnsklachten buiten beschouwing blijven terwijl net alle tweedelijnsklachten relevant zijn om inzicht te krijgen in de mate waarin een leverancier erin slaagt om zijn klanten te informeren en verder te helpen.

3.4.4 Ondergrens

De hoogte van de ondergrens om opgenomen te worden in de klachtenindicator zullen we jaarlijks evalueren. Als zou blijken dat de verlaging van de grens van 5.000 tot 1.000 huishoudelijke klanten tot sterke volatiele scores leidt en de klachtenindicator als vergelijkingsinstrument aan geloofwaardigheid en kwaliteit zou inboeten kan deze grens opnieuw worden bijgesteld. Er zal omzichtig omgegaan worden met de aanpassing van de ondergrens. Wanneer deze wordt aangepast zal eerst overleg met de leveranciers worden georganiseerd. Hierover zal ook een uitgebreide communicatie opgezet worden. Dit zal gebeuren via een mailing naar belanghebbenden, via de nieuwsbrieven en de website om de aanpassing van de ondergrens aan te kondigen.

3.4.5 Schaal van de klachtenindicator

Minstens jaarlijks evalueren we de schaal van de klachtenindicator waarmee scores worden toegekend. We kunnen deze bijstellen wanneer de huidige schaal de verschillen tussen leveranciers niet meer (voldoende) weerspiegelt. De schaal zou bijvoorbeeld kunnen worden uitgebreid met scores tussen 1 en 10 wat verdere verfijning mogelijk zou maken. Ook met deze aanpassing zal omzichtig worden omgesprongen. Vooraleer de schaal zou worden aangepast zal er eerst overleg met de leveranciers gebeuren. Er zal ook een uitgebreide communicatie opgezet worden. Dit zal gebeuren via een mailing naar belanghebbenden, via de nieuwsbrieven en de website om de aanpassing van de schaal aan te kondigen. In de grafieken van het dashboard zal dan ook duidelijk de scheiding tussen de oude schaal en de nieuwe schaal getoond worden. In de communicatie maken we duidelijk dat een herschaling niet betekent dat de leveranciers het beter of slechter doen, maar dat de categorieën aangescherpt zijn om opnieuw een bepaalde differentiatie te krijgen tussen de prestaties van de energieleveranciers onderling.

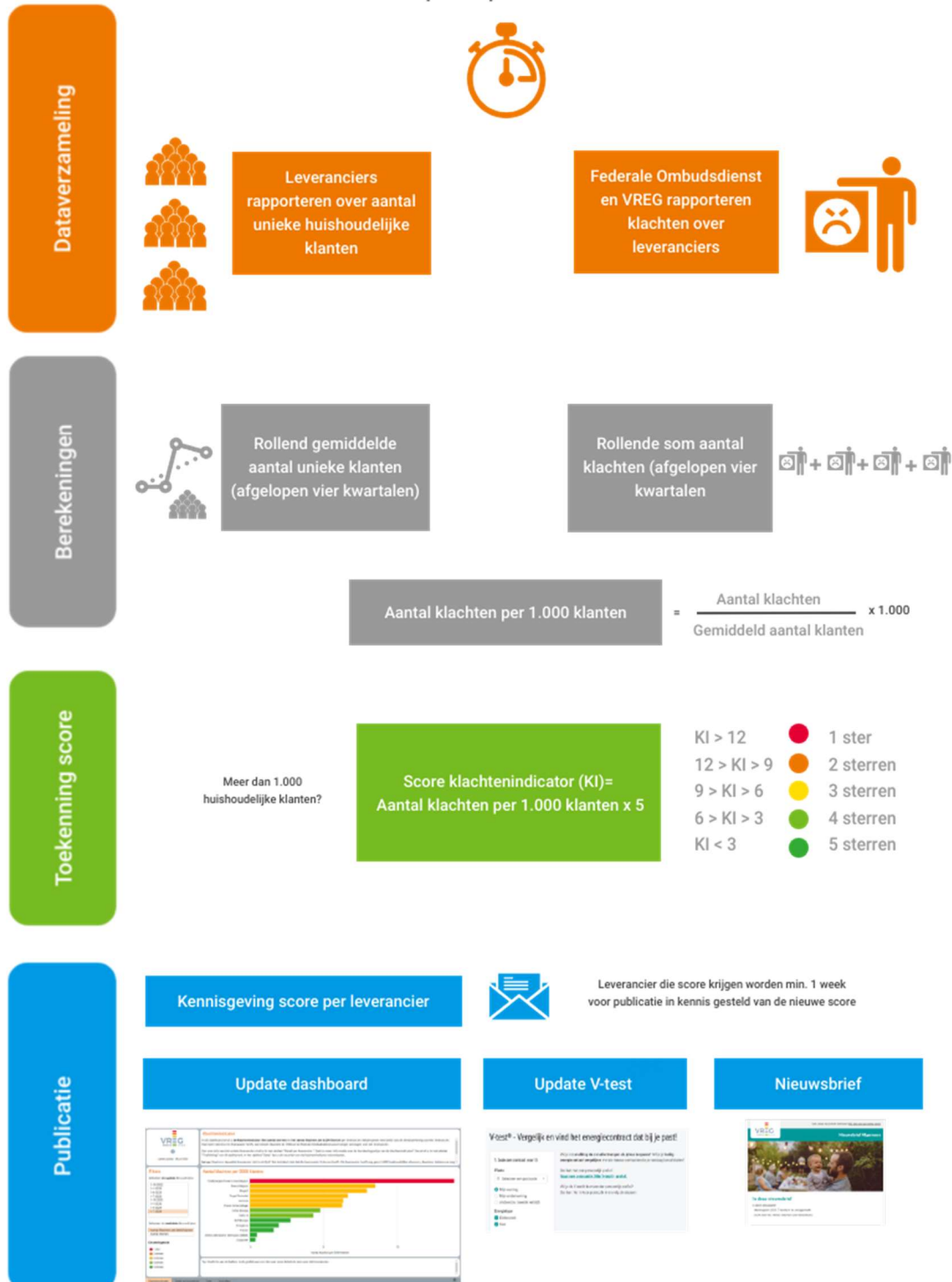
4 Bijlage: berekening en weergave klachtenindicator

De klachtenindicator is gebaseerd op het aantal tweedelijnsklachten dat de VREG en de Federale Ombudsdienst in de voorbije vier kwartalen ontvingen over die leverancier, per 1.000 huishoudelijke afnemers. Op basis van deze berekening kennen we elk kwartaal een score toe d.m.v. sterren. Hoe meer tweedelijnsklachten, hoe slechter de klachtenindicator en dus hoe minder sterren de leverancier krijgt. Hoe minder tweedelijnsklachten per 1.000 klanten een leverancier heeft, hoe beter de score en hoe meer sterren de leverancier krijgt. Het maximale aantal sterren dat een leverancier kan krijgen in de klachtenindicator is 5. We tonen de scores in een dashboard¹ en in de V-test[®]. Het dashboard geeft een overzicht van de scores van alle leveranciers en toont een evolutie van de score per leverancier.

Figuur 1 toont de manier waarop de klachtenindicator wordt berekend en bekendgemaakt.

Klachtenindicator (KI)

Update per kwartaal



Figuur 1: Berekening klachtenindicator

In wat hierna volgt lichten we de verschillende onderdelen van de klachtenindicator toe.

4.1 Dataverzameling

De berekening van de klachtenindicator gebeurt a.d.h.v. het aantal tweedelijnsklachten per leverancier en het aantal unieke huishoudelijke klanten dat die leverancier in zijn portefeuille heeft. Deze aantallen worden per kwartaal gerapporteerd. Op basis van deze rapportering wordt de klachtenindicator elk kwartaal bijgewerkt.

4.1.1 Update per kwartaal

De klachtenindicator wordt elk kwartaal geüpdatet met de data die leveranciers, de Federale Ombudsdienst voor energie en de VREG rapporteerden voor het kwartaal dat werd afgesloten. De update publiceren we uiterlijk op de laatste dag van het kwartaal dat volgt op het kwartaal waarover werd gerapporteerd

- De update op basis van de data die over het laatste kwartaal van het jaar werden gerapporteerd gebeurt voor 1 april;
- De update op basis van de data die over het eerste kwartaal van het jaar werden gerapporteerd gebeurt voor 1 juli;
- De update op basis van de data die over het tweede kwartaal van het jaar werden gerapporteerd gebeurt voor 1 oktober;
- De update op basis van de data die over het derde kwartaal van het jaar werden gerapporteerd gebeurt voor 1 januari.

Update per kwartaal



Figuur 2: Update per kwartaal

In bijzondere omstandigheden kan van de update per kwartaal worden afgeweken (zie verder onder secties 4.1.2 en 4.1.3).

4.1.2 Rapportering unieke huishoudelijke klanten



Figuur 3: Rapportering unieke huishoudelijke klanten

Per kwartaal rapporteren leveranciers van aardgas en elektriciteit hoeveel unieke huishoudelijke en kleinzakelijke klanten ze hebben. We beschouwen een klant als uniek wanneer deze een uniek facturiatieadres heeft⁸. De unieke huishoudelijke klanten zijn de unieke (facturatie)adressen waarop een klant van een leverancier gedomicilieerd is.

De leverancier rapporteert de aantallen die enkel elektriciteit, enkel aardgas of beiden afnemen. De leverancier rapporteert elk kwartaal het aantal unieke klanten op de eerste dag van dat kwartaal, m.n. op 1 januari, 1 april,

⁸ Als er 2 allocatiepunten worden beleverd met hetzelfde facturiatieadres beschouwen we dit als één unieke klant.

1 juli en 1 oktober. Leveranciers bezorgen het rapport ten laatste op respectievelijk 1 februari, 1 mei, 1 augustus en 1 november.

De VREG kan steeds om toelichting vragen bij de ingediende rapportering. Als de leverancier niet tijdig rapporteert of reageert op een verzoek om bijkomende toelichting wordt de score van de leverancier bij een volgende update berekend op basis van de gegevens die beschikbaar zijn. Dit zullen we toelichten in het dashboard en de nieuwsbrief waarmee de update wordt gepubliceerd.

4.1.3 Tweedelijnsklachten



We stellen de klachtenindicator verder samen aan de hand van het aantal ontvankelijke tweedelijnsklachten van huishoudelijke afnemers die in het Vlaams gewest wonen waarvoor de Federale Ombudsdienst zich bevoegd verklaarde en de tweedelijnsklachten van huishoudelijke afnemers die de VREG zelf behandelde.

Figuur 4: Rapportering tweedelijnsklachten

Een klacht bij de Federale Ombudsdienst is pas ontvankelijk wanneer de huishoudelijke afnemer zich met zijn ongenoegen eerst rechtstreeks tot zijn leverancier (of netbeheerder) heeft gericht. De leverancier moet deze klachten in eerste instantie zelf behandeld hebben. Wanneer de leverancier de klacht niet kan oplossen of de klant niet tevreden is met het resultaat van de klachtenbehandeling, kan de klant in het Vlaams gewest terecht bij de Federale Ombudsdienst voor energie⁹.

De Federale Ombudsdienst verklaart zich bevoegd wanneer de klacht minstens gedeeltelijk betrekking heeft op het federale bevoegdheidsdomein (kwaliteit van dienstverlening, facturatie, prijsbepaling, ...). De vragen en klachten die uitsluitend betrekking hebben op gewestelijke bevoegdheden (sociale en ecologische openbaardienstverplichtingen, energiedelen, ...) maakt de Federale Ombudsdienst over aan de terzake bevoegde gewestelijke overheidsdienst. Naargelang de inhoud van de klacht volgt de VREG deze op.

De Federale Ombudsdienst voor energie en de VREG rapporteren hoeveel ontvankelijke tweedelijnsklachten van huishoudelijke afnemers ze ontvingen tijdens het meest recente afgesloten kwartaal, opgesplitst per leverancier. Klachten moeten niet gegrond zijn om mee te tellen. Een ongegronde klacht betekent dat de energieleverancier geen fout heeft gemaakt. Maar het geeft wel aan dat de leverancier er niet volledig in slaagt de klant uit te leggen waarom de eerstelijnsklacht ongegrond was.

⁹ Volgens artikel 27 van de Elektriciteitswet is de Federale Ombudsdienst bevoegd voor het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking op de activiteiten van een elektriciteitsbedrijf en op het functioneren van de elektriciteitsmarkt. In gevolge art. 3.2.18 8° f) en g) en art. 3.2.18 8°/1 f) en g) van het Energiebesluit moet de leverancier in of bij de factuur informatie ter beschikking stellen aan alle eindgebruikers van elektriciteit en/of gas over de relevante klachtenprocedures, ombudsdiensten of alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen.

Als de Federale Ombudsdienst of de VREG door een (onverwacht) sterke toename aan klachten, IT-problemen of om andere redenen niet tijdig een accurate rapportering over het aantal klachten kan bezorgen, kan de update van de klachtenindicator worden uitgesteld tot wanneer de data wel kunnen worden bezorgd. In deze situatie treden we in overleg met de Federale Ombudsdienst en de energieleveranciers over hoe de update in deze uitzonderlijke omstandigheden zal gebeuren. Retroactieve updates van scores kunnen zo worden vermeden.

4.2 Berekeningen

4.2.1 Rollend gemiddelde aantal unieke huishoudelijke klanten

Het aantal unieke huishoudelijke klanten voor gas, elektriciteit of beiden wordt elk kwartaal samengeteld om zo tot het totale aantal unieke huishoudelijke klanten te komen. Op basis van



Figuur 5: Rollend gemiddelde aantal unieke klanten

het totale aantal unieke huishoudelijke klanten dat de leverancier de vier meest recente kwartalen rapporteerde berekenen we een gemiddelde van het aantal unieke huishoudelijke klanten dat die leverancier in portefeuille heeft.

Als een leverancier geen (accurate) rapportering over het aantal unieke klanten tijdig bezorgde of niet reageerde op een

vraag om toelichting bij de rapportering (zie sectie 4.1.2), wordt het gemiddelde berekend op basis van de eerder gerapporteerde aantallen.

4.2.2 Rollende som aantal klachten



Figuur 6: Rollende som aantal tweedelijnsklachten

Per leverancier maken we de som van het totale aantal ontvangelijke tweedelijnsklachten dat de VREG en de Federale Ombudsdienst voor energie tijdens de meest recente vier kwartalen registreerden.

4.2.3 Aantal klachten per 1.000 klanten

Vervolgens berekenen we per leverancier het aantal klachten per 1.000 huishoudelijke klanten. Dit doen we door de rollende som van het aantal klachten te delen door het rollend gemiddelde unieke huishoudelijke klanten. Dit quotiënt vermenigvuldigen we met 1.000.

$$\text{Aantal klachten per 1.000 klanten} = \frac{\text{Aantal klachten}}{\text{Gemiddeld aantal klanten}} \times 1.000$$

Figuur 7: Aantal klachten per 1.000 klanten

De factor wordt vastgelegd op 1.000 omdat de klachtenindicator wordt toegekend van zodra een leverancier een rollend gemiddelde van 1.000 unieke huishoudelijke klanten heeft. Deze ondergrens lag gedurende enkele jaren op 5.000, maar werd in 2024 verlaagd naar 1.000. Op die manier krijgen ook kleinere leveranciers met een beperkter aantal huishoudelijke klanten een score in de klachtenindicator en kunnen klanten een beoordeling van de dienstverlening door deze leveranciers meenemen als criterium bij de keuze van een energiecontract (zie supra en ook verder onder sectie 4.3).

4.3 Toekenning score

4.3.1 Ondergrens

Er zijn drie criteria vooraleer een leverancier een klachtenindicator krijgt in de Servicecheck. De leverancier moet al minstens een jaar actief zijn. Dit criterium vloeit voort uit de berekening van de klachtenindicator waarvoor een jaarlijks gemiddeld en een jaarlijkse som voor zijn vereist. Door de klachtenindicator pas toe te kennen nadat een leveranciers een jaar actief is vermijden we dat beginnende leveranciers mogelijke problemen die ze kunnen ondervinden in de opstartfase onmiddellijk gereflecteerd zouden zien in een (negatieve) score.

Meer dan 1.000 huishoudelijke klanten?

$$\text{Score klachtenindicator (KI)} = \text{Aantal klachten per 1.000 klanten} \times 5$$

Figuur 8: Toekenning vanaf 1.000 unieke huishoudelijke klanten

Daarnaast moet de leverancier zich actief richten tot de markt van huishoudelijke afnemers en een voldoende kritische massa huishoudelijke klanten hebben. De ondergrens was gedurende enkele jaren vastgelegd op 5.000 huishoudelijke klanten vanuit de veronderstelling dat de klachtenindicator van een erg kleine leverancier erg volatiel zou kunnen zijn en daarom niet representatief zou zijn voor zijn klachtenbehandeling. Uit de rapportering van de unieke (huishoudelijke) klanten is gebleken dat enkele kleinere leveranciers al geruime tijd gemiddeld meer dan 1.000 unieke huishoudelijke klanten hebben en dat dit aantal stabiel evolueert. Omdat de mogelijke volatiliteit van hun score niet opweegt tegen het voordeel voor deze leveranciers om te kunnen genieten van het kwaliteitslabel wordt de ondergrens in 2024 verlaagd van 5.000 naar 1.000 unieke huishoudelijke klanten.

Om de uiteindelijke score te berekenen vermenigvuldigen we het aantal klachten per 1.000 huishoudelijke klanten met factor 5. Zo behouden we de schaal van de klachtenindicator (zie

verder onder sectie 4.3.2) zoals ze was voorzien voor de toekenning van scores aan leveranciers met gemiddeld 5.000 unieke huishoudelijke klanten en vermijden we dat de schaal van de klachtenindicator getallen met decimalen zou bevatten. Op die manier blijven ook de scores in de klachtenindicator vóór de verlaging van de ondergrens naar een gemiddelde van 1.000 huishoudelijke klanten vergelijkbaar met de scores na de verlaging.

4.3.2 Schaal van de klachtenindicator

$KI > 12$		1 ster
$12 > KI > 9$		2 sterren
$9 > KI > 6$		3 sterren
$6 > KI > 3$		4 sterren
$KI < 3$		5 sterren

Figuur 9 toont hoeveel sterren een leverancier krijgt toegekend naargelang de uitkomst van voormelde berekeningen. Leveranciers met een score die hoger is dan 12 krijgen 1 ster. Leveranciers met een score lager dan 3 krijgen het maximum van 5 sterren. Het aantal sterren dat een leverancier haalt wordt gevisualiseerd met een kleur in het dashboard (zie verder onder sectie 4.4).

Figuur 9: Schaal klachtenindicator

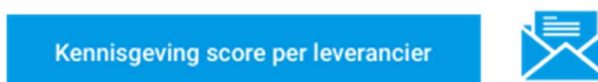
4.4 Publicatie

De bekendmaking van de update van de klachtenindicator gebeurt in twee stappen:

- Eerst wordt elke leverancier die een score krijgt afzonderlijk in kennis gesteld van deze (nieuwe) score. Dit gebeurt per e-mail. De leverancier krijgt minimaal een week de tijd om opmerkingen bij de berekening te bezorgen;
- Daarna wordt de update gepubliceerd. Dit gebeurt met een item in de nieuwsbrief. De (nieuwe) scores tonen we in het dashboard¹ en worden ook in de V-test[®] verwerkt.

4.4.1 Voorafgaande kennisgeving leverancier

Na de berekening wordt elke leverancier afzonderlijk per e-mail ingelicht over de (nieuwe) score. Bij de e-mail zit een bijlage waarin volgende data zijn opgenomen:



Figuur 10: Afzonderlijke kennisgeving

- Gemiddeld aantal klanten bij de vorige update en de nieuwe update;
- Rollende som aantal klachten bij de vorige update en de nieuwe update;
- De score bij de vorige update en de score bij de nieuwe update.

Na deze kennisgeving krijgen leveranciers minimaal een week om een reactie op de score te bezorgen. In tussentijd gebeurt er geen verdere communicatie over de nieuwe score.

Na het verstrijken van de deadline om te reageren publiceren we de nieuwe scores in de V-test[®], via het dashboard en met een nieuwsbrief.

4.4.2 Update V-test®



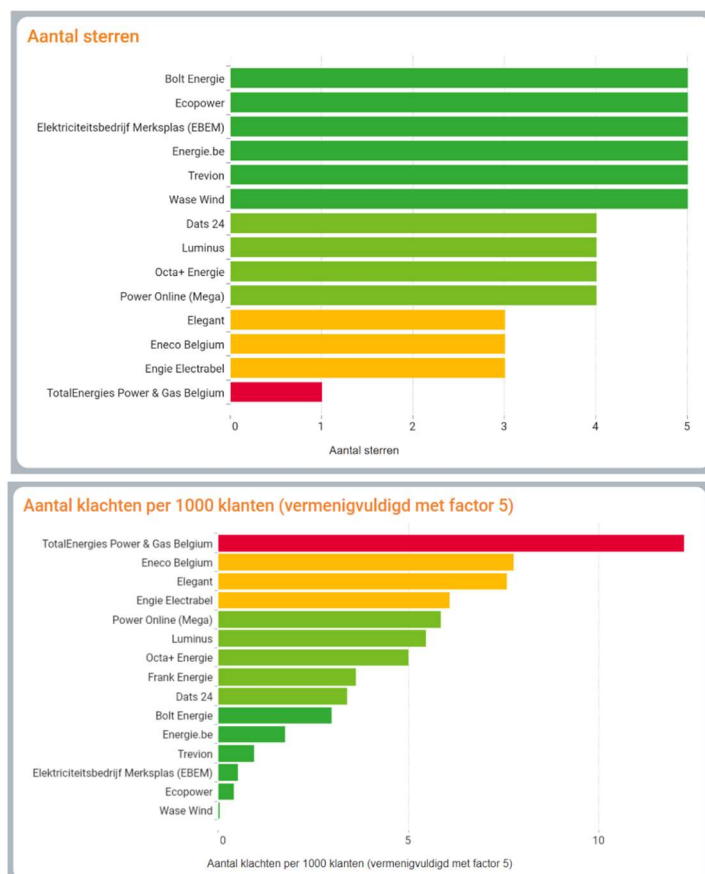
De nieuwe scores worden opgenomen in de V-test®. Zo ziet een gebruiker van de V-test® of en welke score een leverancier in de klachtenindicator haalt. Gebruikers kunnen ook de resultaten filteren naargelang het aantal sterren van de leverancier. Gebruikers vinden in de V-test® ook toelichting bij de klachtenindicator. Zo staat er uitgelegd wat de klachtenindicator is, waarom niet elke leverancier een klachtenindicator heeft, hoe de klachtenindicator wordt berekend, wat een tweedelijnsklacht is, ...

Figuur 11: Update V-test®

4.4.3 Dashboard

Samen met het updaten van de scores in de V-test® publiceren we ook de update van het dashboard¹. We gaan hieronder dieper in op welke informatie we in het dashboard tonen.

- **Tabblad 'Klachtenindicator'**



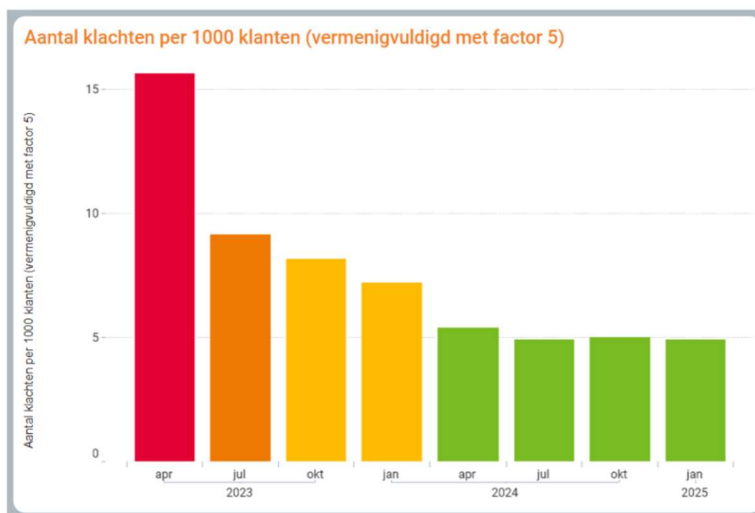
Figuur 12: Tabblad 'Klachtenindicator'

Op het eerste tabblad van het dashboard kan een gebruiker de scores die de leveranciers behaalden op twee manieren zien: het aantal sterren en het aantal klachten per 1.000 huishoudelijke klanten (vermenigvuldigd met factor 5). Met filters kan de gebruiker de weergave

en de periode kiezen. De gebruiker kan de scores tot twee jaar terug raadplegen. Door op één van de balken te klikken verschijnt onderaan het detail van die leverancier. De score van de leverancier wordt gevisualiseerd volgens het kleurenschema zoals weergegeven in Figuur 9.

Op dit eerste tabblad staan onderaan twee knoppen waarop men kan doorklikken om meer details te krijgen: 'Detail per leverancier' en 'Marktaandeel – Klachtenaandeel'.

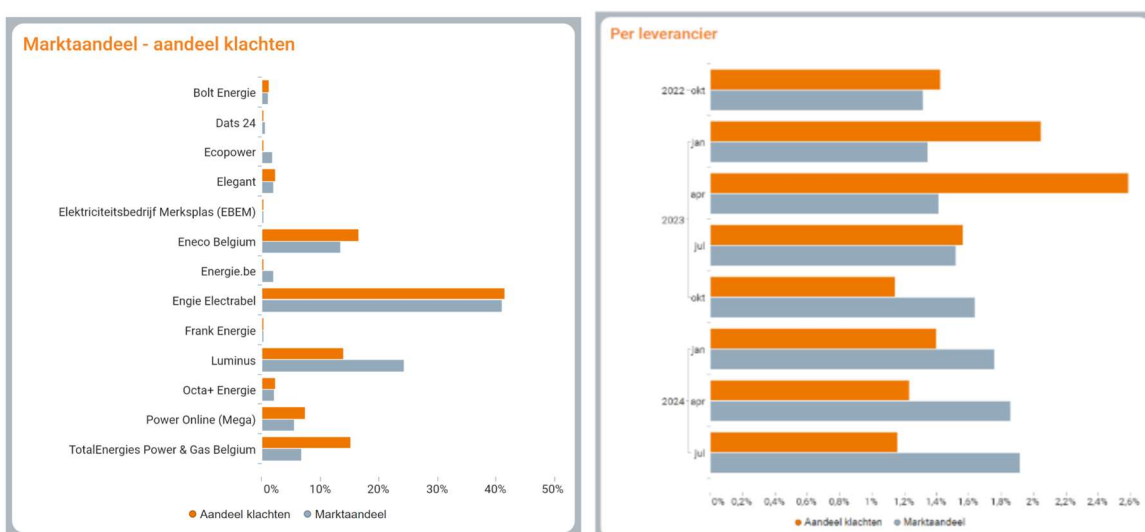
- **Tabblad 'Detail per leverancier'**



Figuur 13: Tabblad 'Detail per leverancier'

Op het tweede tabblad 'Detail per leverancier' kan een gebruiker de evolutie van de score per leverancier van de afgelopen twee jaar zien. De gebruiker kan met een filter een leverancier kiezen. De score van de leverancier wordt gevisualiseerd volgens het kleurenschema zoals weergegeven in Figuur 9.

- **Tabblad 'Marktaandeel – Klachtenaandeel'**



Figuur 14: Tabblad 'Marktaandeel - Klachtenaandeel'

Op het derde tabblad 'Marktaandeel – Klachtenaandeel' wordt per kwartaal het marktaandeel van een leverancier afgezet tegenover zijn aandeel in de klachten. Dit geeft een bijkomende

indicatie van de prestaties van de leverancier op het vlak van klanttevredenheid. Een gebruiker kan met de filters per kwartaal deze verhouding tussen verschillende leveranciers vergelijken of inzoomen op de evolutie van deze verhouding per leverancier afzonderlijk. Het marktaandeel wordt weergegeven in grijs. Het aandeel in de klachten wordt getoond in oranje.

- **Tabbladen ‘Data’ en ‘Toelichting’**

In het vierde tabblad ‘Data’ kan een gebruiker de data van de klachtenindicator downloaden. Het gaat om:

- Het aantal sterren;
- Het aantal klachten per 1.000 huishoudelijke klanten (vermenigvuldigd met factor 5)
- Het marktaandeel;
- Het aandeel in de klachten.

In het vijfde tabblad ‘Toelichting’ wordt algemene toelichting bij de (berekening van de) klachtenindicator gegeven.

4.4.4 Nieuwsbrief



Over elke update nemen we een item in de nieuwsbrief op. Daarin lichten we de evolutie van de scores toe en gaan we in op de inhoud van de klachten, zoals vb. facturatieproblemen, slechte bereikbaarheid klantendienst,

Figuur 15: Item nieuwsbrief