



# De kwaliteit van de klachtafhandeling van energieleveranciers

Resultaten van de 2-meting in opdracht van de NMA



**© Newcom Research & Consultancy B.V.**

Newcom Research & Consultancy B.V. is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA) en is NEN-ISO 9001 gecertificeerd. Het auteursrecht op door Newcom Research & Consultancy B.V. geproduceerde voorstellen van onderzoek, meetinstrumenten, analyses van resultaten en instrumenten berust bij Newcom Research & Consultancy B.V. Overeengekomen wordt dat aan de opdrachtgever de bevoegdheid wordt overgedragen tot gebruik, vermenigvuldiging en/of opslag binnen de organisatie van de opdrachtgever. Ter voorkoming van misbruik mag niets uit de genoemde documenten in enige vorm of op enige wijze openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Newcom Research & Consultancy B.V. Hierbij omvat openbaar maken ook het verspreiden binnen met opdrachtgever verbonden bedrijven en/of instellingen.

# Colofon

## Uitgevoerd in opdracht van

### **Opdrachtgever**

Postbus 16326

2500 BH Den Haag

T 070 - 330 33 30

F 070 - 330 33 70

I [www.energiekamer.nl](http://www.energiekamer.nl)

## Uitgevoerd door

Newcom Research & Consultancy B.V.

### **Vestiging Enschede**

Capitool 50

7521 PL Enschede

T 053 - 483 66 00

F 053 - 433 74 15

E [info@newcomresearch.nl](mailto:info@newcomresearch.nl)

I [www.newcomresearch.nl](http://www.newcomresearch.nl)

### **Vestiging Amsterdam**

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

T 020 - 639 32 51

## Uitvoerende onderzoekers

Dhr. drs. I. Duchateau

Dhr. drs. S. Buitinga

Mevr. drs. K. Berkel

Dhr. dr. O. Peters

### **Met dank aan**

Mevr. mr. D. F.J.M. van Steenpaal

Dhr. drs. M.M. van Liere

Dhr. mr. M.J. van Diepen

Enschede, augustus 2008

Newcom Research & Consultancy B.V.



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>AANLEIDING EN OPZET</b>	<b>9</b>
1.1	Inleiding	11
1.2	Selectiecriteria	12
1.3	Aanpak van het onderzoek	13
1.4	Leeswijzer	21
<b>2</b>	<b>COMMUNICATIE OVER DE KLACHT</b>	<b>23</b>
2.1	Aanleiding voor de klacht	26
2.2	Reactie op schriftelijke klacht	27
2.3	Resultaat klachtafhandelingsproces	32
2.4	Contact over klacht	34
<b>3</b>	<b>KWALITEITSASPECTEN KLACHTAFHANDELING</b>	<b>41</b>
3.1	Bereikbaarheid energieleveranciers	44
3.2	Kennis medewerkers energieleveranciers	45
3.3	Begrijpelijkheid taalgebruik medewerkers	46
3.4	Frequentie toelichten klacht	47
3.5	Genomen tijd voor behandeling klacht	48
3.6	Wijze waarop men te woord wordt gestaan	49
3.7	Duidelijkheid te nemen stappen	50
3.8	Overall tevredenheid klachtafhandelingsproces	51
<b>4</b>	<b>RAPPORTCIJFERS KLACHTAFHANDELING</b>	<b>53</b>
4.1	Rapportcijfers totaal	56
4.2	Rapportcijfers per energieleverancier	57
<b>5</b>	<b>TELEFONISCHE KLACHTEN</b>	<b>63</b>
5.1	Twee- versus éénmeting	66
5.2	Schriftelijk versus telefonisch	67
<b>6</b>	<b>BENCHMARK</b>	<b>69</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIES EN ADVIES</b>	<b>73</b>



## Samenvatting

### Kwaliteit klachtafhandeling in de lift

Op leveranciers rust de wettelijke plicht om klachten en geschillen op een adequate wijze te behandelen. Om die reden heeft de NMa zich tot doel gesteld het klachtafhandelingsproces bij energieleveranciers transparant te maken. Net als in 2005 (0-meting) en 2007 (1-meting) heeft de NMa ook in 2008 de schriftelijke klachtafhandeling van de tien grootste energieleveranciers in kaart laten brengen. Er is een positieve trend waar te nemen in de waardering van de kwaliteit van het klachtafhandelingsproces, zo blijkt uit de 2-meting. Het gemiddelde van de energiesector is sinds de 0-meting (4,3) en 1-meting (4,7) in de 2-meting gestegen naar gemiddeld 5,2. Er blijken tussen de leveranciers onderling echter nog wel aanzienlijke verschillen te bestaan.

### Klantvriendelijkheid scoort het hoogst

De klantvriendelijkheid scoort relatief het hoogst (gemiddeld 6,5) en als enige gemeten indicator boven de zes gemiddeld. Consumenten blijven kritisch, maar de klanttevredenheid is sinds de 0-meting (3,9) en 1-meting (4,3) in de 2-meting gestegen naar gemiddeld 4,8. De termijn en zorgvuldigheid scoren respectievelijk gemiddeld 5,0 en 4,8, maar ook voor deze indicatoren geldt dat er sinds de 0-meting een stijgende lijn te bespeuren is.

#### Wist u dat...

De tevredenheid over de zorgvuldigheid waarmee met de klacht wordt omgegaan de beste voorspeller is van de mate waarin de klant tevreden is in algemene zin?

### Landelijk bovengemiddeld

Om de resultaten binnen de energiesector te kunnen relateren aan de landelijke situatie, is ook onder een landelijk representatieve groep van consumenten (n=523) onderzoek gedaan naar hun beleving van het klachtafhandelingsproces. Uit dit benchmarkonderzoek is gebleken dat ook binnen vergelijkbare sectoren (zorg, telecom en financiën) de klachtafhandelingsprocedure met een onvoldoende wordt beoordeeld. De klanttevredenheid in de energiesector scoort in het benchmarkonderzoek bovengemiddeld (5,3), maar lager dan zorg (5,8) en financiën (5,6). De telecomsector scoort landelijk gemiddeld het laagst op klanttevredenheid (4,7).

## Telefonische klachtafhandeling iets beter

Energieconsumenten die hun klacht telefonisch hebben ingediend zijn – in vergelijking met consumenten die dit schriftelijk hebben gedaan – positiever over de termijn en zorgvuldigheid (echter ook hier gemiddeld onvoldoende) en de klantvriendelijkheid (gemiddeld 6,6). We kunnen daarmee stellen dat de schriftelijke klachtafhandeling gemiddeld wat lager scoort dan de telefonische, maar dat de verschillen niet bijzonder groot zijn.

Resumerend kan worden gezegd dat de kwaliteit van het schriftelijke klachtafhandelingsproces toe is genomen op vrijwel alle gemeten indicatoren. Met een sectorgemiddelde van 5,2 is er reden tot gematigd enthousiasme. De verbetering van het schriftelijke klachtafhandelingsproces binnen de energiesector blijft wel aandacht verdienen.



### **Hoe is het onderzoek uitgevoerd?**

Ruim 2.100 energieconsumenten – van wie de schriftelijk ingediende klacht in januari t/m april 2008 was afgehandeld – hebben via een telefonisch afgenomen vragenlijst hun mening gegeven over de kwaliteit van het klachtafhandelingsproces. De methodiek van deze 2-meting sloot aan bij de aanpak in de 0- en 1-meting, zodat een goed beeld kon worden gegeven van mogelijke trends en ontwikkelingen in het proces.



# 1 Aanleiding en opzet





## 1.1 Inleiding

### De kwaliteit van schriftelijke klachtafhandeling

Op leveranciers rust de plicht om klachten en geschillen op een adequate wijze te behandelen<sup>1</sup>. In verband hiermee heeft de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: NMa<sup>2</sup>) eind 2005 een onderzoek laten uitvoeren naar de kwaliteit van de klachtafhandeling van de tien grootste energieleveranciers. Doel van dit onderzoek was het transparant maken van het proces van klachtafhandeling. De resultaten van het onderzoek waren dusdanig dat de NMa de betrokken leveranciers verzocht heeft een verbeterplan op te stellen. In 2007 (1-meting<sup>3</sup>) is een vervolgonderzoek uitgevoerd om vast te stellen of de ondernomen initiatieven hebben geleid tot de gewenste verbeteringen. In de resultaten van het vervolgonderzoek kwam enige verbetering naar voren, maar naar mening van de NMa nog onvoldoende<sup>4</sup>. Om die reden heeft de NMa eind 2007 besloten een tweede vervolgmeting uit te laten voeren (2-meting). Doel van de 2-meting was te kijken of er verdere verbetering heeft plaatsgevonden en of de resultaten aanleiding vormen om het toezicht op een structurele wijze vorm te geven.

In de eerste helft van 2008 heeft Newcom Research & Consultancy de 2-meting van dit onderzoek uitgevoerd onder klanten van de tien grootste energieleveranciers in Nederland<sup>5</sup>. Gedurende het onderzoek hebben Newcom en de NMa regelmatig overleg gehad met de voor dit onderzoek opgerichte klankbordgroep<sup>6</sup>. In dit rapport leest u de resultaten van het onderzoek.

---

<sup>1</sup> Deze verplichting is vastgelegd in artikel 3, lid 2, sub d van het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en artikel 3, lid 3, sub d van het Besluit levering gas aan kleinverbruikers.

<sup>2</sup> De Energiekamer ging tot 1 juni 2008 door het leven als Directie Toezicht Energie (DTe).

<sup>3</sup> De 0- en 1-metingen zijn uitgevoerd door de B&A Groep.

<sup>4</sup> Bij drie leveranciers is nader feitenonderzoek gedaan om de uitkomsten van de 1-meting te verklaren.

<sup>5</sup> Te weten: Cogas, Delta Comfort, Dong, Eneco, E.on, Greenchoice, Nuon, Oxxio, Rwe en Essent. Alle leveranciers zijn in het bezit van een vergunning voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (conform artikel 95a, lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 43, lid 1, van de Gaswet).

<sup>6</sup> In de klankbordgroep hebben vertegenwoordigers van de tien leveranciers zitting genomen.

## 1.2 Selectiecriteria

Net als in de voorgaande onderzoeken zijn alleen klachten in het onderzoek meegenomen die voldeden aan onderstaande criteria:

1. De leverancier en consument percipieerden de melding als klacht (conform eigen definitie);
2. De klacht was afgehandeld volgens de leverancier (conform eigen definitie);
3. De klacht was schriftelijk ingediend (via brief, fax, e-mail of web-klachtenformulier).

### Ad. 1 Alleen wederzijds gepercipieerde klachten

Er zijn alleen respondenten benaderd die volgens de leverancier een klacht hebben ingediend. Bij de respondent is door Newcom geverifieerd of deze ook zelf van mening is of er inderdaad sprake is geweest van een klacht. Als deze kenbaar maakte dat er géén sprake was van een klacht, dan is de respondent niet betrokken in de beoordeling van de kwaliteit van de klachtenafhandeling. In de analyse zijn dus alléén resultaten meegeteld van consumenten met een klacht die zowel door de consument zelf als door de leverancier als klacht is gepercipieerd.

### Ad. 2 Alleen afgehandelde klachten

In het onderzoek zijn alleen klachten betrokken die naar de mening van de leverancier waren afgehandeld. Om het gevaar van geheugeneffecten<sup>7</sup> te minimaliseren hebben de leveranciers steeds na afloop van een maand alle klachten aangeleverd die waren afgehandeld in de betreffende maand. Dus bijvoorbeeld: alle klachten die in januari afgehandeld waren, zijn begin februari aan de NMa verstrekt. Uitgangspunt hierbij was de definitie die een leverancier hanteert.

### Ad. 3 Alleen schriftelijke klachten

In het onderzoek zijn alleen schriftelijke klachten meegenomen die zijn vastgelegd in brief, e-mail, web-mail of fax. Dit uitgangspunt gold ook in de eerdere onderzoeken. Er is voor gekozen, omdat schriftelijke klachten beter te herleiden zijn doordat deze doorgaans op een meer uniforme wijze zijn vastgelegd door de energieleverancier.

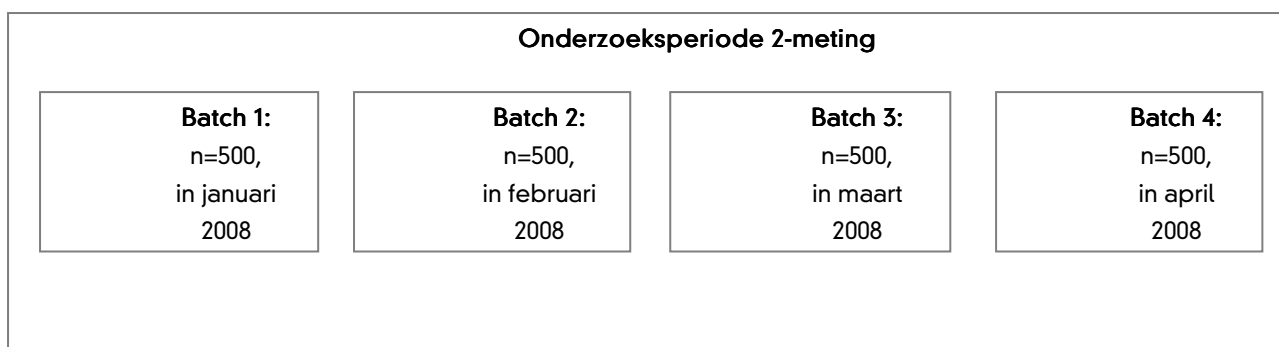
---

<sup>7</sup> Naarmate de periode tussen de afhandeling van een klacht en het nabellen van de consument groter wordt, bestaat de kans dat een consument zich minder kan herinneren over de wijze waarop een klacht is afgehandeld. Om dit zogenaamde geheugeneffect te minimaliseren, is in overleg met de klankbordgroep besloten om consumenten steeds in de maand na afhandeling te vragen naar hun mening

## 1.3 Aanpak van het onderzoek

### De uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is – net als tijdens de 0- en 1-meting – telefonisch uitgevoerd. Telefonisch onderzoek draagt sterk bij aan de interne validiteit van het onderzoek (de mate waarin gemeten wordt wat we *willen* meten) doordat de respondent de gelegenheid krijgt tot verduidelijking van de vraag door de interviewer. Alle gesprekken zijn afgenomen door leden van het getrainde veldwerkteam van Newcom Research & Consultancy (allen student op WO-niveau).



Het responsdoel was om per batch 500 vragenlijsten af te nemen (zie schema hierboven). In totaal is de uiteindelijke respons vastgesteld op **2.000 afgeronde vragenlijsten**. Zoals reeds vermeld dienden de leveranciers steeds volledige klachtenbestanden aan te leveren. De grootte van de klachtenbestanden varieerde behoorlijk tussen de energieleveranciers. Soms telden de bestanden enkele tientallen klachten, soms honderden klachten. Het aantal ingediende klachten kan te maken hebben met het totale aantal klanten van een leverancier (hoe meer klanten, des te meer klachten in absolute zin), maar het kan uiteraard ook te maken hebben de aard van de dienstverlening (hoe slechter de dienstverlening, hoe meer klachten). Over de mogelijke samenhang tussen de grootte van de organisatie en het aantal klachten worden in dit onderzoek echter geen uitspraken gedaan.

De steekproef is vastgesteld per leverancier naar het aandeel dat deze in het totale klachtenbestand had<sup>8</sup>. Wel heeft Newcom een minimale netto steekproef van n=50 gehanteerd om zodoende bij deze leverancier een minimale ‘kritische massa’ over te houden om representatieve uitspraken te kunnen doen.

<sup>8</sup> Bijvoorbeeld: leverancier A maakt 40% uit van het totale klachtenbestand (populatie), dan maakt leverancier A ook 40% deel uit van de uiteindelijke netto steekproef.

Hoe is het veldwerk georganiseerd? In onderstaand schema ziet u welke stappen – per batch – steeds doorlopen zijn om de onderzoeksdata te verkrijgen.



#### **Stap 1 – Aanleveren klachtenbestanden**

Newcom heeft via de NMa de klachtenbestanden per energieleverancier digitaal (in Excel) aangeleverd gekregen.



#### **Stap 2 – Controle klachtenbestanden**

Newcom heeft de bestanden gecontroleerd: de bestanden zijn door Infofilter\* gegaan, zijn ontdebeld, ongeldige telefoonnummers zijn verwijderd en klanten met niet-vermelde telefoonnummers zijn eruit gehaald.



#### **Stap 3 – Versturen vooraankondigingsbrief**

Newcom heeft (een steekproef van) consumenten uit de klachtenbestanden een schriftelijke vooraankondigingsbrief\*\* gestuurd, vergezeld van een bezwaarformulier. Bij bezwaar tegen deelname kon men dit formulier zonder postzegel opsturen naar Newcom.



#### **Stap 4 – Verwijderen consumenten met bezwaar**

Newcom heeft de klanten die (tijdig) het bezwaarformulier hebben teruggestuurd verwijderd uit de steekproef. De reden van bezwaar (indien ingevuld) is vastgelegd.



#### **Stap 5 – Afname van de gesprekken**

Newcom heeft de vragenlijst telefonisch afgenomen. Er is gecontroleerd of de respondent daadwerkelijk een schriftelijke klacht had ingediend en of de klacht was afgehandeld. De gegevens zijn direct digitaal vastgelegd in de database van Newcom. Door constante supervisie en controle gedurende het veldwerk is de kwaliteit en

*\* Via de site [Infofilter.nl](http://Infofilter.nl) kunnen consumenten zich kosteloos laten blokkeren tegen ongewenste post, telefoontjes en onaangekondigd (telefonisch) marktonderzoek. Newcom Research & Consultancy heeft zich – als lid van de MOA (de brancheorganisatie voor marktonderzoeksbureaus) gecommitteerd aan Infofilter.*

*\*\* De brief is op briefpapier van de NMa verstuurd (en ondertekend door de directeur van de Energiekamer). In de brief is de achtergrond van het onderzoek, de reden voor benadering en het belang van deelname uitgelegd. Tevens is de onafhankelijkheid van het onderzoeksbureau en de anonimiteit van deelname benadrukt.*

## De 2-meting versus 0- en 1-meting

De wijze waarop de 2-meting is uitgevoerd komt overeen met die van de 0- en 1-meting. Immers, alleen door de aanpak identiek te houden kunnen resultaten (tussen de metingen) vergeleken worden en mogelijke trends en ontwikkelingen worden beschreven. Er zijn – in samenspraak met de klankbordgroep – de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- ▶ Ten opzichte van de vragenlijst van de 0- en 1-meting is de formulering van een aantal vragen gewijzigd, zonder dat dit ten koste is gegaan van de vergelijkbaarheid. In de bijlage bij dit rapport is de vragenlijst voor de 2-meting opgenomen;
- ▶ De onderzochte periode is korter en het aantal batches is toegenomen (van drie naar vier). Elke batch had betrekking op de afgehandelde klachten in één maand. Dit damt de kans op geheugeneffecten in en heeft geen gevolgen voor de vergelijkbaarheid gehad met de 0- en de 1-meting (er is geen reden om aan te nemen dat de periode van afname van invloed is op het oordeel).

## Referentiemeting

Leveranciers hebben na de 0-meting aan NMa aangegeven dat zij veel moeite hebben gestopt in het optimaliseren van de telefonische klachtenafhandeling. De verwachting was dat hierdoor veel klachten al telefonisch worden afgehandeld en dat de schriftelijke klachtenafhandeling vooral de ‘zware’ klachten zou bevatten. De NMa heeft daarom in de 1-meting een referentiemeting laten uitvoeren om een *indicatie* te verkrijgen van de kwaliteit van de telefonische klachtafhandeling. Ook tijdens de 2-meting is deze referentiemeting wederom uitgevoerd. Er zijn in totaal **155 consumenten** (die een telefonische klacht hebben ingediend) ondervraagd, verdeeld over vijf leveranciers<sup>9</sup>. De veldwerkaanpak die hierbij gevolgd is, sluit volledig aan bij het stappenschema op de voorgaande pagina. Voor de rapportage over de resultaten van de telefonische referentiemeting wordt in hoofdstuk 5 afzonderlijk gerapporteerd.

## Representativiteit

Kunnen de resultaten in het onderzoek verbreed worden naar de totale doelgroep (d.w.z. *alle* energieconsumenten van de 10 energieleveranciers die een schriftelijke klacht hebben ingediend)? Om deze representativiteitsvraag positief te kunnen beantwoorden, hanteren we vier eisen:

1. De respons in aantallen dient voldoende groot te zijn;
2. De respons in procenten dient voldoende hoog te zijn;
3. De non-respons dient niet-structureel af te wijken van degenen die wèl aan het onderzoek hebben meegedaan;

---

<sup>9</sup> Deze leveranciers hadden aangegeven deel te willen nemen aan de vrijwillige telefonische referentiemeting.

4. De opbouw van de steekproef dient overeen te komen met de opbouw van de totale populatie.

#### **Ad 1 – Respons in aantallen**

Er hebben in totaal 2.148 consumenten deelgenomen aan de 2-meting. Deze respons is – in absolute zin – voldoende groot om op geaggregeerd niveau uitspraken te doen over alle indieners van een schriftelijke klacht. Met een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent is de maximale foutmarge van de uitkomsten in dit geval 5 procent. De resultaten per leverancier kennen een grotere foutmarge, aangezien de bruto en (dus) de uiteindelijke netto steekproef per leverancier kleiner is en bovendien behoorlijk varieert. In onderstaande tabel ziet u een overzicht van de respons in de 2-meting (alleen schriftelijke klachtafhandeling).

**Tabel I: Respons per leverancier (n=2.148)**

<b>Energieleverancier</b>	<b>n</b>
Cogas	23
Delta Comfort	103
Dong	323
Eneco	272
E.on	218
Greenchoice	22
Nuon	286
Oxxio	348
Rwe	203
Essent	350

Met uitzondering van Cogas en Greenchoice (respectievelijk n=23 en n=22) was elke leverancier met een voldoende grote responsgroep vertegenwoordigd in het onderzoek.

#### **Ad 2 – De respons in percentages**

Het onderzoek kent – op geaggregeerd niveau – een respons van 75 procent. Dat wil zeggen: drie op de vier personen die we aan de lijn hebben gekregen én schriftelijk een klacht heeft ingediend bij zijn of haar energieleverancier (in de aangegeven periode), heeft meegedaan aan het onderzoek. Dit percentage is bij dit type onderzoek meer dan bevredigend te noemen.



### Ad 3 – Redenen non-respons

De aangeschreven consumenten konden op de bezwaarformulieren aangeven wat de reden(en) was/waren om niet mee te doen met het onderzoek. De meest genoemde redenen zijn te relateren aan ‘geen interesse’ (zie tabel hieronder). Dit is traditioneel de in de onderzoeksbranche meest genoemde reden voor non-respons. Ook kregen we veel formulieren retour van mensen die aangeven nooit een schriftelijke klacht te hebben ingediend.

**Tabel II: Redenen terugsturen bezwaarformulier (aantallen)**

Redenen terugsturen	n
Geen interesse	240
Doet nooit mee	192
Geen tijd	95
Geen schriftelijke klacht ingediend	212
Klacht is nog in behandeling	85
Andere reden	222

Er zijn – al met al – dus geen structurele redenen<sup>10</sup> naar voren gekomen waarom men niet heeft meegedaan met het onderzoek.

### Ad 4 – Samenstelling steekproef

Komt de responsgroep qua samenstelling (bijv. naar leeftijd, geslacht) voldoende overeen met de populatie? Gezien het feit dat de leveranciers *alle* klachten dienden aan te leveren én het feit dat de eventuele steekproeven aselekt getrokken zijn, mag worden aangenomen dat de uiteindelijke netto respons voldoende overeenkomt met de samenstelling van de doelgroep.

Concluderend kan worden gesteld dat in dit onderzoek is voldaan aan de eisen van representativiteit. Dit betekent dat we aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek uitspraken kunnen doen over alle klanten van de tien leveranciers die een schriftelijke klacht hebben ingediend.

---

<sup>10</sup> Structurele redenen kunnen bijvoorbeeld zijn: een negatieve houding tegenover de leverancier of een slechte verstandhouding met de leverancier. Als structurele redenen sterk vertegenwoordigd zouden zijn in de non-respons, dan kan dit impliceren dat de respons (dus de mensen die wél hebben meegedaan) er een structureel positievere houding op na zou houden (en daarmee geen goede doorsnee zou zijn van de populatie).

## Betrouwbaarheid

In de resultatensectie worden resultaten tussen de energieleveranciers vergeleken. Om te bepalen of de gevonden verschillen tussen de leveranciers significant zijn (en dus niet op toeval berusten), zijn de betrouwbaarheidsintervallen berekend. Bij de nauwkeurigheid van een voorspelling gebruiken we de volgende formule:  $S = 1,96 * \sqrt{P * (100 - P) / n}$ . Voorgaande formule wil zeggen dat de voorspelling van het 'werkelijke antwoord' (indien iedereen zou worden ondervraagd) nauwkeuriger is naarmate *de steekproef groter is* en naarmate *het antwoord extremer is*. De formule op grond waarvan deze voorspelling kan worden uitgerekend bestaat uit de constante "1,96" die moet worden gehanteerd bij voorspellingen met een zekerheid van 95% (max. foutmarge = 5). Gebruiken we een ander zekerheidspercentage, dan hoort hier een andere constante waarde bij op grond waarvan de voorspelling kan worden berekend.

### **Voorbeeld A – Netto steekproef n=400 bij een gematigd antwoord**

Als de steekproef bestaat uit 400 respondenten, een maximale foutmarge van 5 procent wordt gehanteerd en op een stelling door 50 procent van de respondenten "ja" wordt geantwoord, dan is de bandbreedte  $1,96 (50*50) / 400 = 4.9$ . Kortom: in werkelijkheid ligt het antwoord tussen de 45 en 55 procent (50 - 4.9; 50 + 4.9).

### **Voorbeeld B – Netto steekproef n=1.000 bij een gematigd antwoord**

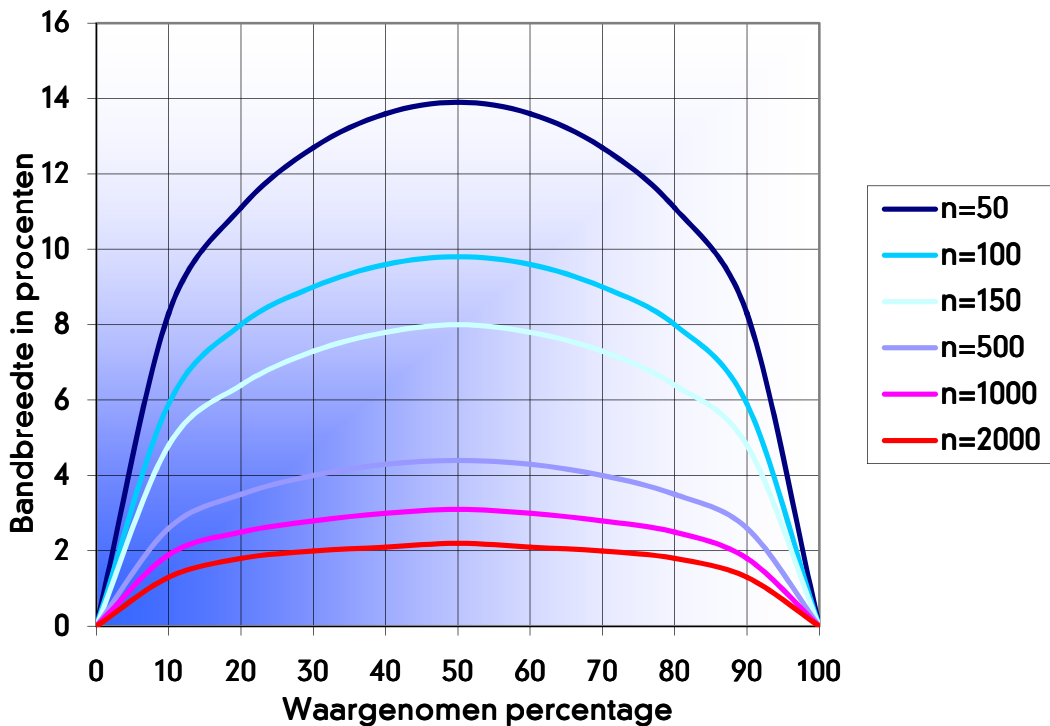
Als de steekproef bestaat uit 1000 respondenten, er eveneens een maximale foutmarge van 5 procent wordt gehanteerd en op een stelling eveneens door 50 procent van de respondenten "ja" wordt geantwoord, dan is de bandbreedte  $1,96 (50*50) / 1000 = 3.1$ . Kortom; in werkelijkheid ligt het antwoord tussen de 47 en 53 procent (50 - 3.1; 50 + 3.1).

### **Voorbeeld C – Netto steekproef n=1.000 bij een extreem antwoord**

Indien de steekproef bestaat uit 1.000 respondenten, een maximale foutmarge van 5 procent wordt gehanteerd en op een stelling door 90 procent van de respondenten "ja" wordt geantwoord, dan is de bandbreedte  $1,96 (90*10) / 1.000 = 1.8$ . Kortom: in werkelijkheid ligt het antwoord tussen de 88 en 92 procent (90 - 1.8; 90 + 1.8).

Hieronder is een nomogram opgenomen voor gewone steekproeven bij 95 procent waarschijnlijkheid. Wanneer bij een steekproefomvang van  $n=500$  (de tweede lijn van onderen), een percentage van 80 wordt gevonden, kan in het nomogram worden afgelezen, dat in 95% van de gevallen de werkelijke uitkomst zal liggen in het interval tussen 76,5% en 83,5% ( $80 - 3,5$ ;  $80 + 3,5$ ).

Nomogram bij 95 % waarschijnlijkheid



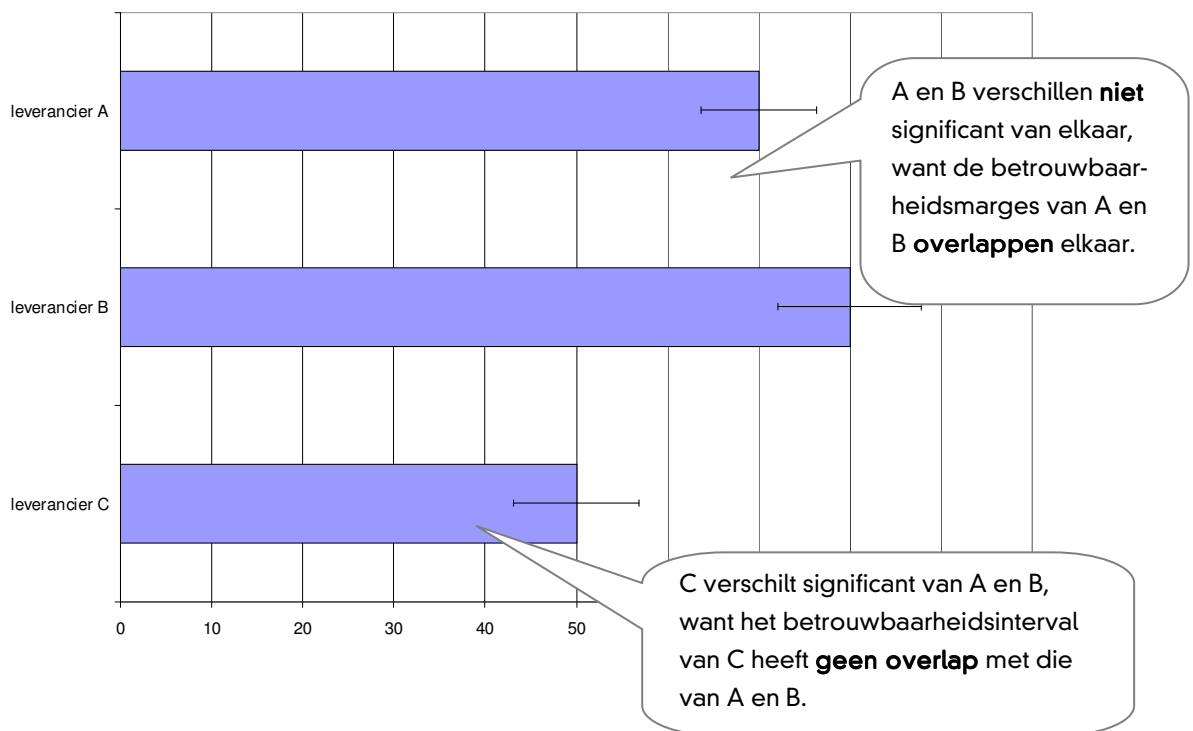
Concluderend kan gezegd worden dat met het onderhavige onderzoek – met in achtneming van de betrouwbaarheidsmarges – betrouwbare en generaliseerbare resultaten zijn verkregen, die gebruikt kunnen worden om uitspraken te doen over alle consumenten die – in de afgebakende periode – een schriftelijke klacht hebben ingediend bij de tien betrokken energieleveranciers.

Omwillen van de leesbaarheid en de interpretatie 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 naar voren komen. Aan de figuren zijn met behulp van vierkante haakjes betrouwbaarheidsmarges toegevoegd waarmee de statistisch significante verschillen eenvoudig inzichtelijk gemaakt zijn.

***Intermezzo: hoe de verschillen tussen leveranciers te interpreteren?***

Stel, 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 onderstaand fictief voorbeeld staan de gevonden percentages en betrouwbaarheidsmarges voor leverancier A, B en C door middel van drie staven en drie vierkante haakjes aangegeven. Omdat de betrouwbaarheidsmarges elkaar overlappen, mag in dit voorbeeld aan het verschil tussen de percentages voor leverancier A en B geen conclusie worden verbonden. De verschillen tussen leveranciers A en C en tussen leveranciers B en C worden *wel* als statistisch significant aangemerkt.

**“De klantvriendelijkheid van mijn energieleverancier is voldoende” (% mee eens)**



In de lopende tekst in het resultaatdeel van dit rapport worden alleen de significante verschillen beschreven. Bij resultaten van leveranciers die betrekking hebben op een (in absolute zin) klein aantal respondenten is hiervan in de lopende tekst melding gemaakt. Indien een figuur of tabel betrekking heeft op een deelsteekproef wordt dat steeds expliciet gemeld in de titel van de betreffende figuur of tabel.

## 1.4 Leeswijzer

Om gemakkelijker resultaten te vinden die voor u interessant zijn en de leesbaarheid van het rapport te vergroten, is deze leeswijzer opgenomen. Het rapport is onderverdeeld in de volgende hoofdstukken:

- ▶ Hoofdstuk 2 gaat in op het contact over de klacht. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn de aanleiding voor de klacht, de ontvangstbevestiging en het resultaat van het klachtafhandelingsproces.
- ▶ Hoofdstuk 3 behandelt de kwaliteitsaspecten van de klachtafhandeling.
- ▶ Hoofdstuk 4 heeft betrekking op de rapportcijfers voor de klachtafhandeling.
- ▶ In hoofdstuk 5 worden de uitkomsten van de referentiemeting met betrekking tot telefonische klachten behandeld. Hierbij komen de aanleiding voor de klacht, het contact, de kwaliteitsaspecten en de rapportcijfers voor het klachtafhandelingsproces aan bod.
- ▶ In hoofdstuk 6 worden tenslotte conclusies getrokken uit de verkregen resultaten.

De meetinstrumenten van de schriftelijke en telefonische klachtenafhandeling, enkele achterliggende tabellen en de antwoorden op de open vragen zijn in een afzonderlijk **bijlagenrapport** opgenomen.



## 2 Communicatie over de klacht







In dit hoofdstuk staat de communicatie tussen de klant en de energieleverancier met betrekking tot de klachtafhandeling centraal. Onderwerpen die aan bod komen zijn de aanleiding voor de klacht, de reactie van de energieleverancier op de klacht, de uitkomst van het klachtafhandelingsproces en het contact met (de medewerkers van) de verschillende energieleveranciers met betrekking tot de ingediende klacht.

**Noot m.b.t. representativiteit Cogas en Greenchoice**

Voor de resultaten in dit hoofdstuk die betrekking hebben op Cogas en Greenchoice dient in acht te worden genomen dat deze betrekking hebben op kleine responsaantallen (respectievelijk  $n=23$  en  $n=22$ ). Deze resultaten kennen een hoge mate van onbetrouwbaarheid en zullen een indicatie geven van de kwaliteit van de klachtafhandeling van de betreffende leveranciers (geen representativiteitsgarantie). Het is dan ook niet verantwoord om de uitspraken over deze leveranciers op basis van het onderzoek te verbreden naar de totale doelgroep van deze leveranciers.

## 2.1 Aanleiding voor de klacht

Er zijn verschillende redenen waarom mensen ontevreden kunnen zijn over hun energieleverancier. Er is daarom gevraagd naar de redenen (aanleiding) om een klacht in te dienen. Er konden hierbij meerdere antwoorden worden gegeven. Tabel 1 geeft een overzicht van de drie meeste genoemde klachten per energieleverancier. In bijlage III is een tabel opgenomen met de percentages, per energieleverancier, van alle antwoordopties.

**Tabel 1: Meest genoemde redenen om een klacht in te dienen (top drie per leverancier in %)**

	Cogas	Delta Comfort	Dong	Eneco	E.on	Essent	Greenchoice	Nuon	Oxxio	Rwe
Jaarafrekening/ (eind)rekening/ nota/ (onjuiste) meterstanden	48	56	61	68	50	61	14	50	65	37
Ongewenste overstap/ corrigeren van ongewenste overstap			10	6	21		50		7	17
Contractuele problemen	17	11		6		7	14	9	11	15
De tarieven	13	10	13	6		10		8	7	
Marketing/ actie/ werving van een andere leverancier					10		14			
De verwerking van een aanpassing in persoonlijke gegevens				6						

Bij vrijwel alle leveranciers zijn de jaarafrekening/ (eind)rekening/ nota/ (onjuiste) meterstanden de meest genoemde aanleiding voor een klacht. Ook ongewenste overstap/ corrigeren van ongewenste overstap, contractuele problemen en de tarieven zijn vaak genoemde redenen. Een deel van de klanten heeft (daarnaast) een andere reden aangegeven, dan de vooraf genoemde redenen. Een overzicht van de hierbij gegeven antwoorden is opgenomen in bijlage III.

Ongewenste overstap/ het corrigeren van ongewenste overstap is in deze meting vaker genoemd als reden voor het indienen van een klacht, dan in de 1-meting. De verwerking van een aanpassing in persoonlijke gegevens is in deze meting minder vaak als reden voor een klacht aangegeven, dan in de 1-meting.

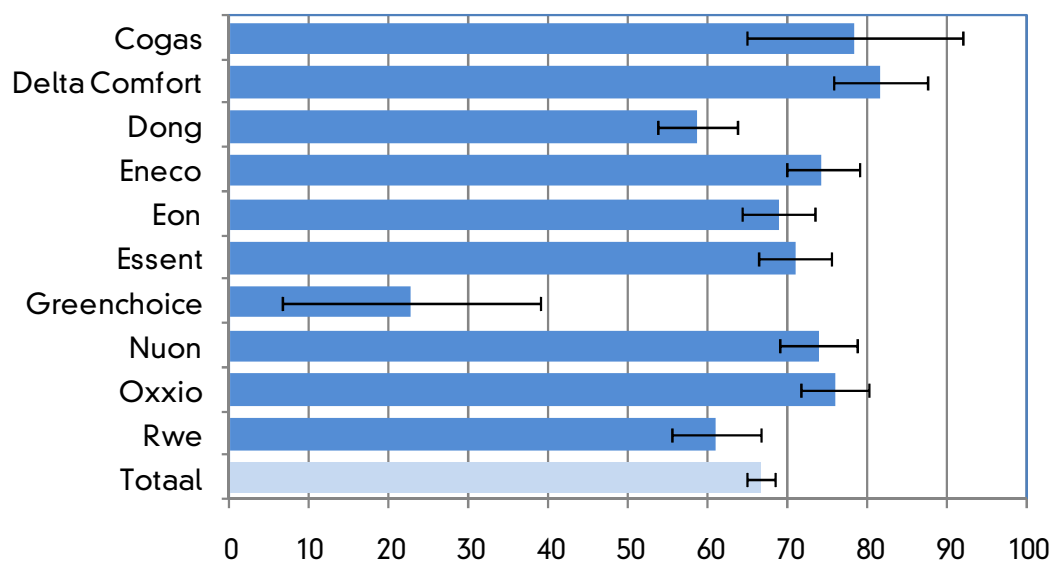
## 2.2 Reactie op schriftelijke klacht

Met betrekking tot de reactie van de energieleverancier op de schriftelijke klacht wordt een drietal aspecten onderscheiden. Ten eerste is gevraagd of men een ontvangstbevestiging heeft ontvangen en zo ja, hoeveel dagen na het indienen van de klacht men deze ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Indien men een ontvangstbevestiging heeft ontvangen is er daarnaast gevraagd of er in deze bevestiging een reactietermijn is aangegeven en zo ja, of men binnen deze genoemde termijn ook een reactie heeft ontvangen. Tenslotte is gevraagd aan de klanten die hebben aangegeven niet binnen de genoemde termijn reactie te hebben gekregen op hun klacht of er, via brief, mail of telefoon, is aangegeven dat de genoemde termijn niet gehaald kon worden.

### Ontvangstbevestiging

Er is in de vraag of men een ontvangstbevestiging heeft ontvangen naar aanleiding van hun schrijven onderscheid gemaakt tussen een schriftelijke bevestiging, een telefonische bevestiging of beide. Figuur 1 geeft een overzicht van het percentage klanten per energieleverancier die een bevestiging heeft ontvangen, in welke vorm dan ook. In bijlage III is een overzicht opgenomen van de percentages van elk van deze ontvangstbevestigingen per energieleverancier.

**Figuur 1: Ontvangstbevestiging ontvangen (in %)**



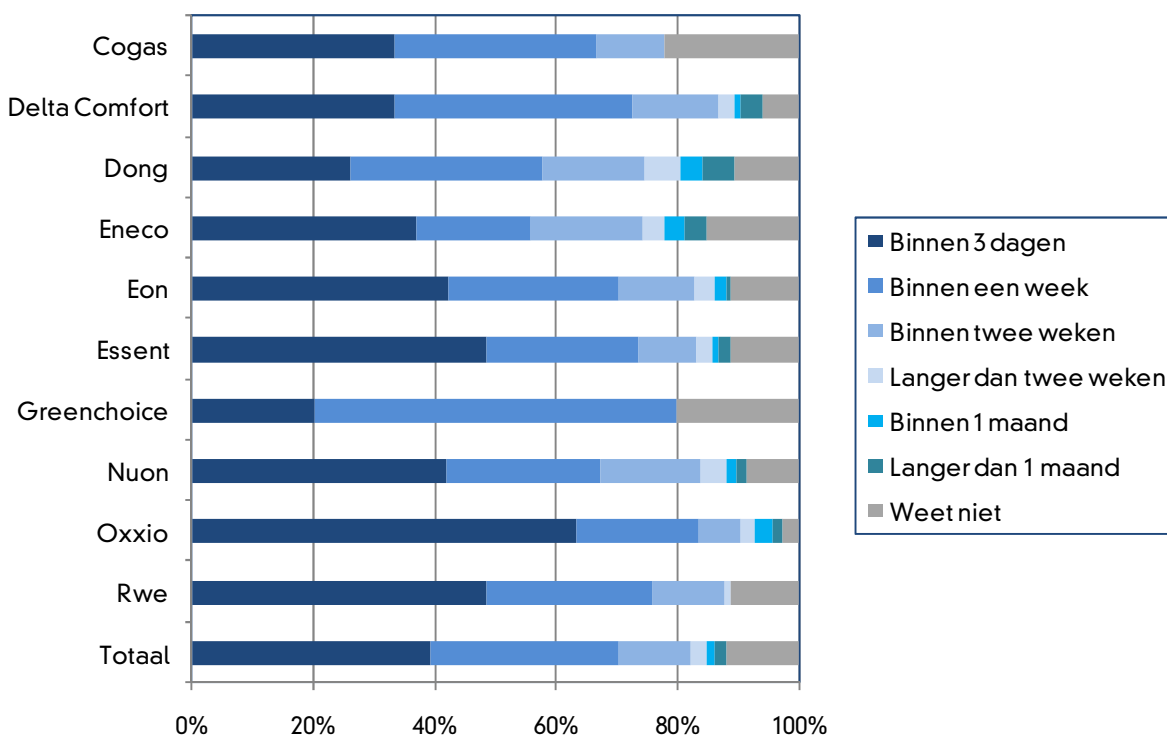
Het gemiddelde<sup>11</sup> percentage klanten dat een ontvangstbevestiging heeft ontvangen is ten opzichte van de 1-meting gestegen van 55 procent naar 67 procent. De energieleveranciers Delta Comfort en Cogas hebben het hoogste percentage ontvangstbevestigingen. Greenchoice heeft

<sup>11</sup> In dit rapport geldt als totaal/gemiddelde het ongewogen gemiddelde over de tien energieleveranciers.

een beduidend lager percentage klachtindieners dat een ontvangstbevestiging heeft ontvangen, dan de overige energieleveranciers.

Aan de klachtindieners die hebben aangegeven een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen is ook gevraagd hoeveel dagen na het schriftelijk indienen van de klacht deze bevestiging is ontvangen. Figuur 2 geeft per energieleverancier een overzicht van de genoemde periodes.

**Figuur 2: Snelheid ontvangstbevestiging (in %, alleen indien ontvangstbevestiging ontvangen, n=1501)**

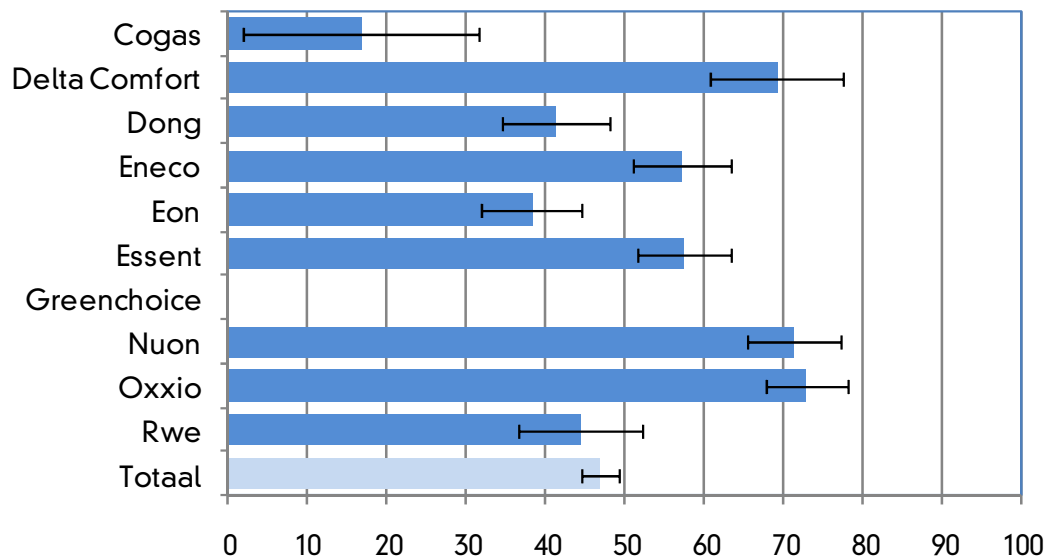


Ruim 80 procent van de ontvangstbevestigingen wordt binnen twee weken ontvangen. Ruim 70 procent zelfs binnen een week. Dit laatste is een stijging van ruim 20 procent ten opzichte van de 1-meting.

## Reactietermijn ontvangstbevestiging

Aan de klanten die hebben aangegeven een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen naar aanleiding van hun schriftelijke klacht is gevraagd of er in deze bevestiging een termijn was vermeld, waarbinnen men reactie op de klacht zou krijgen. Figuur 3 geeft een overzicht van het percentage ontvangstbevestigingen met de genoemde reactietermijn per energieleverancier.

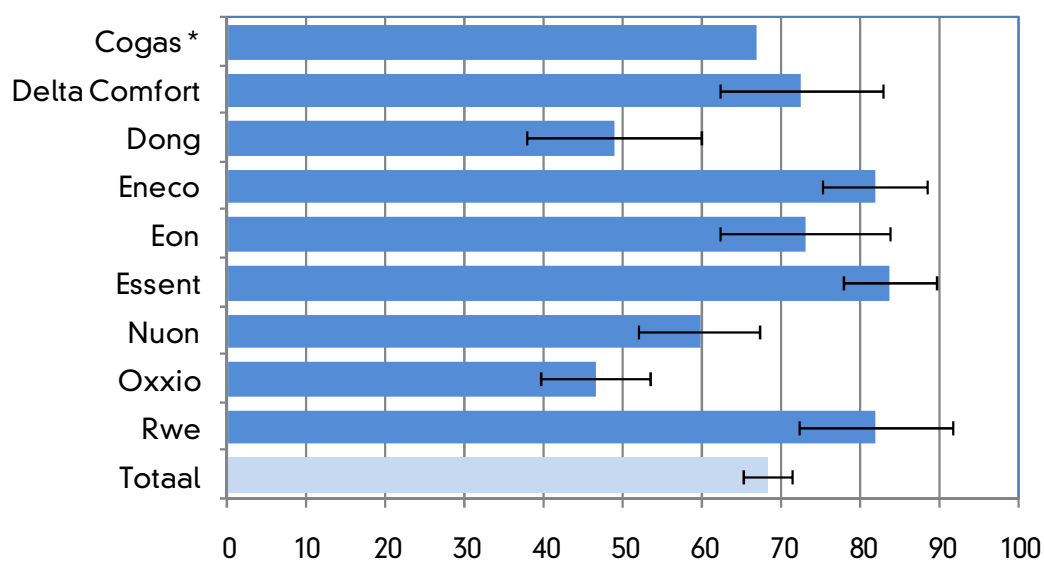
**Figuur 3: Reactietermijn vermeld in ontvangstbevestiging (in %, alleen indien ontvangstbevestiging ontvangen, n=1501)**



Gemiddeld wordt in 47 procent van de ontvangstbevestigingen een reactietermijn vermeld. Dit is een stijging van bijna 10 procent ten opzichte van de 1-meting. De leveranciers Oxxio, Nuon en Delta Comfort hebben het vaakst een reactietermijn vermeld in de ontvangstbevestiging.

Aan de klanten waar een reactietermijn was vermeld in de ontvangstbevestigingen is naar aanleiding daarvan gevraagd of men binnen deze genoemde termijn ook reactie op de klacht heeft ontvangen. Figuur 4 geeft de percentages weer per energieleverancier van het behalen van de genoemde reactietermijn. Bij energieleverancier Cogas (\*) is het betrouwbaarheidsinterval niet weergegeven. Het aantal klanten bij deze leverancier dat een reactietermijn in de ontvangstbevestiging had staan was namelijk slechts drie. Het gevonden percentage is hierdoor niet interpreteerbaar.

**Figuur 4: Reactietermijn ontvangstbevestiging behaald (in %, alleen indien reactietermijn vermeld in ontvangstbevestiging, n=835)**



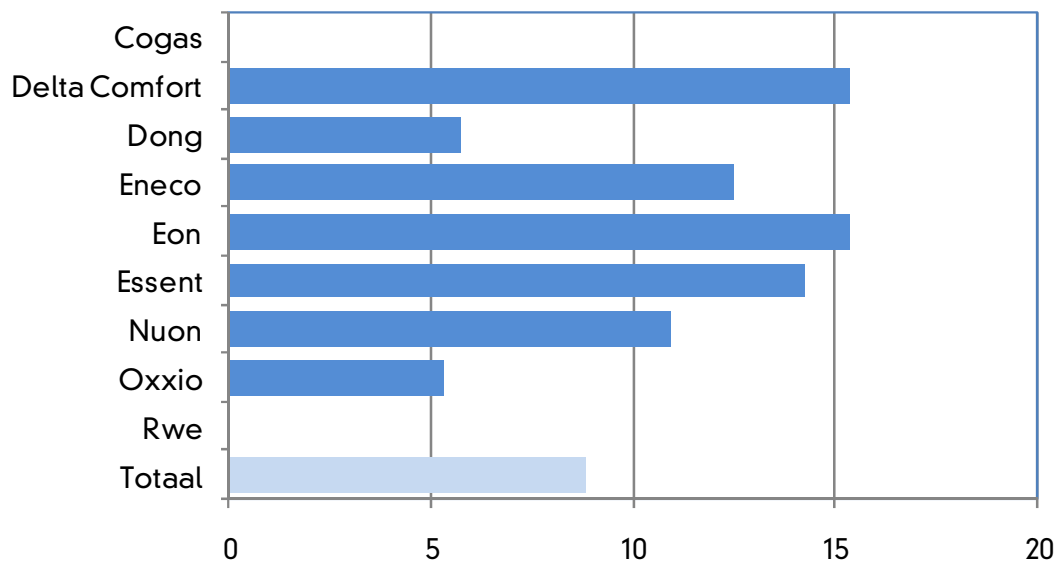
In tenminste<sup>12</sup> 68 procent van de gevallen is er binnen de genoemde termijn gereageerd op de klacht. Dit is een lichte stijging (3 procent) ten opzichte van de voorgaande metingen. De energieleveranciers Essent (84 procent), Rwe (82 procent) en Eneco (82 procent) hebben het vaakst binnen de genoemde reactietermijn daadwerkelijk gereageerd op de klacht. De energieleveranciers Oxxio (46 procent) en Dong (49 procent) hebben het minst vaak binnen de genoemde termijn gereageerd op de klacht.

<sup>12</sup> Een klein deel van de klanten (3 procent) wist niet (meer) of de genoemde reactietermijn in de ontvangstbevestiging was behaald.

## Contact verlengen reactietermijn ontvangstbevestiging

Aan de klanten die hebben aangegeven geen reactie op hun klacht te hebben ontvangen, binnen de genoemde termijn in de ontvangstbevestiging, is gevraagd of de energieleverancier hen middels brief, mail of telefoon, op de hoogte heeft gesteld van het niet kunnen halen van deze termijn. In figuur 5 wordt een overzicht gegeven van de percentages klanten waarbij er contact is opgenomen om deze reactietermijn te verlengen. De cijfers in deze figuur moeten met grote voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, aangezien de aantallen klanten per energieleverancier die deze vraag hebben beantwoord erg klein zijn. Om deze reden is er ook geen betrouwbaarheidsinterval opgenomen in de figuur.

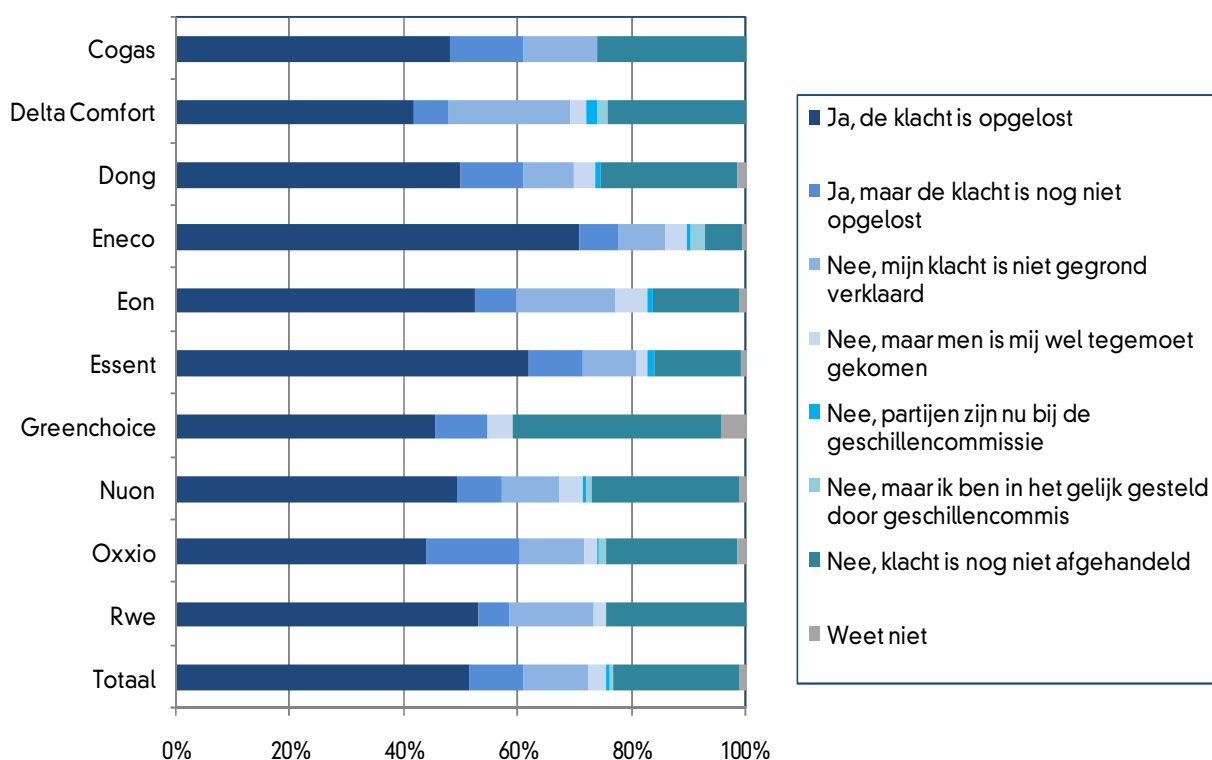
**Figuur 5: Contact verlengen reactietermijn (in %, alleen indien reactietermijn ontvangstbevestiging niet behaald, n=247)**



## 2.3 Resultaat klachtafhandelingsproces

De klachten die zijn aangeleverd door de energieleveranciers voor dit onderzoek waren allen afgesloten. Dit houdt echter niet per definitie in dat de klacht *in de ogen van de klant* ook is opgelost. We hebben gevraagd of de klant in het gelijk is gesteld over de klacht. Figuur 6 geeft weer welk deel van de klanten door de verschillende leveranciers in het gelijk gesteld is over de klacht.

**Figuur 6: In het gelijk gesteld over klacht (in %)**



Van de klanten heeft 61 procent aangegeven in het gelijk gesteld te zijn over hun klacht. Dit is een stijging van ruim 15 procent ten opzichte van de 1-meting. De grootste percentages klanten die in het gelijk zijn gesteld over hun klacht zijn te vinden bij de energieleveranciers Eneco (78 procent) en Essent (71 procent). Het laagste percentage is te vinden bij energieleverancier Delta Comfort (48 procent).

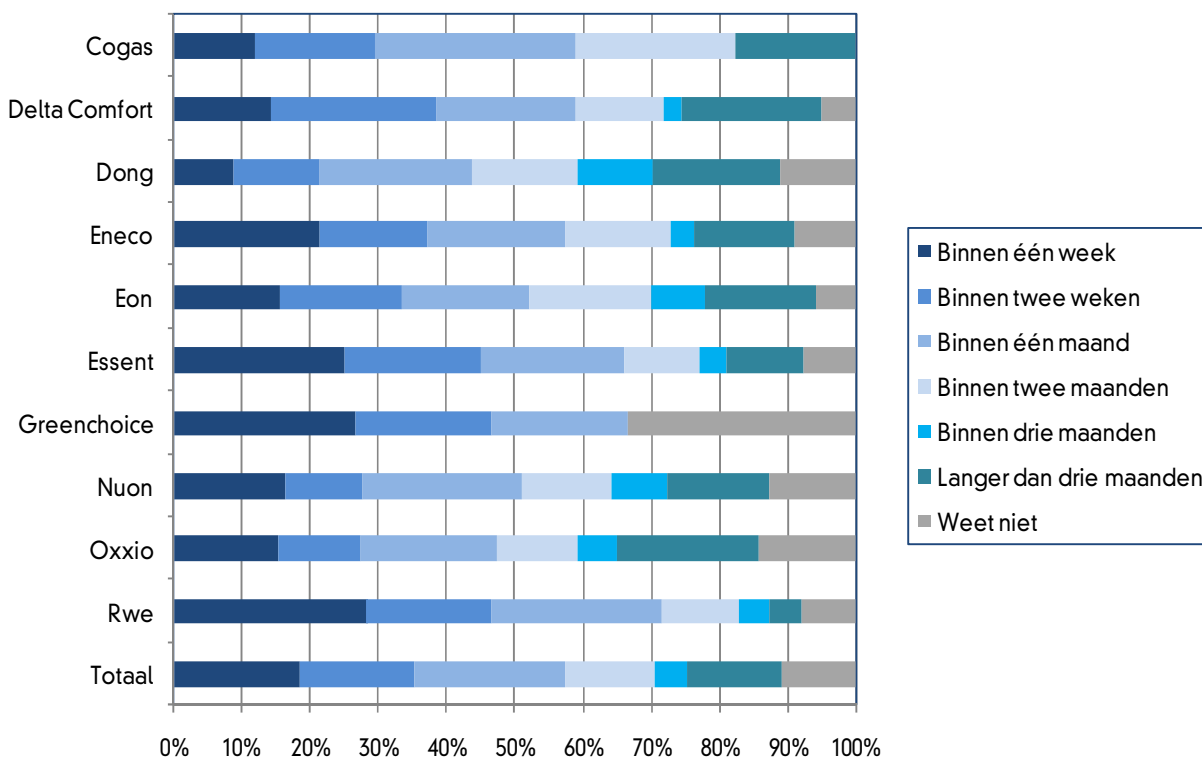
### Nog niet afgehandelde klachten

In 22 procent van de gevallen heeft de klant aangegeven dat de klacht nog niet is afgehandeld. Dit percentage is het hoogst voor de energieleverancier Greenchoice (36 procent) en het laagst voor de leverancier Eneco (7 procent).



Aan de klanten is daarnaast gevraagd binnen welke termijn na het indienen van de schriftelijke klacht de energieleverancier kon meedelen wat de uitkomst was. Figuur 7 geeft een overzicht van deze termijn per energieleverancier.

**Figuur 7: Termijn uitkomst klacht (in %, alleen indien klacht afgehandeld, n=1725)**



Van de energieleveranciers kan gemiddeld 57 procent binnen een maand uitsluitel geven over de uitkomst van de schriftelijk ingediende klacht. Dit is een ruime verdubbeling van het percentage in de 1-meting (toen 23 procent). Van alle klachtindieners verneemt 35 procent zelfs binnen twee weken al de uitkomst van de ingediende klacht. Gemiddeld moet 14 procent van de klanten meer dan drie maanden wachten op de uitkomst van de klacht.

### Hoogste en laagste percentages

De energieleveranciers Rwe, Greenchoice en Essent hebben de hoogste percentages klanten die binnen een maand de uitkomst van hun klacht hebben vernomen (respectievelijk 72, 67 en 66 procent). Bij energieleveranciers Dong en Oxxio krijgen minder dan de helft van de klanten binnen een maand de uitkomst van hun klacht te horen (respectievelijk 44 en 47 procent). De percentages klanten die langer dan drie maanden moeten wachten op de uitkomst van hun klacht zijn het hoogst bij de leveranciers Oxxio en Delta Comfort (beiden 21 procent).

## 2.4 Contact over klacht

Het onderzoek heeft zich gericht op schriftelijk ingediende klachten. Klanten kunnen echter op meerdere manieren contact hebben gehad met hun energieleverancier in verband met hun klacht.

### Manieren contact

Aan de klanten is gevraagd op welke manieren zij contact hebben gehad met hun energieleverancier om hun klacht kenbaar te maken. Tabel 2 laat de antwoorden op deze vraag zien. Er konden bij deze vraag meerdere antwoorden worden gegeven.

**Tabel 2: Manieren contact energieleverancier kenbaar maken klacht (in %)**

	Telefonisch	Brief	Fax	E-mail	Kantoor/balie	Servicebus	Anders	Weet niet
Cogas	82,6	78,3	8,7	17,4	13,0	-	4,3	-
Delta Comfort	70,9	71,8	1,0	38,8	3,9	1,0	2,9	-
Dong	70,0	56,3	5,3	58,5	0,9	-	0,6	-
Eneco	61,0	62,5	3,3	39,7	1,5	0,4	1,5	0,4
E.on	62,4	50,0	0,5	67,4	2,8	-	-	-
Essent	57,1	50,9	2,3	54,0	1,7	-	1,1	0,3
Greenchoice	77,3	36,4	-	40,9	9,1	-	-	-
Nuon	56,3	55,2	1,4	59,8	2,4	-	0,3	-
Oxxio	63,3	28,4	1,7	87,1	0,6	-	0,6	-
Rwe	65,8	50,5	1,5	54,5	1,0	-	0,5	0,5

#### Telefonisch contact

Ruim 66 procent heeft naast het schriftelijk indienen van de klacht ook telefonisch contact gehad met de energieleverancier om de klacht kenbaar te maken. Dit is ruim 10 procent minder, dan in de 1-meting. De hoogste percentages voor telefonisch contact zijn te vinden bij de leveranciers Cogas (83 procent) en Greenchoice (77 procent). Telefonisch contact in verband met het kenbaar maken van een klacht komt het minst voor bij Nuon (56 procent) en Essent (57 procent).

#### E-mail contact

Er is een flinke stijging in het gebruik van e-mail om een klacht kenbaar te maken te zien, was dit aandeel in de 1-meting gemiddeld nog 39 procent, in deze meting is dit percentage gestegen naar bijna 53 procent. Vooral Oxxio heeft een hoog percentage klanten dat gebruik heeft gemaakt van e-mail om een klacht kenbaar te maken (87 procent). Bij Cogas is het gebruik van e-mail beduidend lager (17 procent) dan gemiddeld.

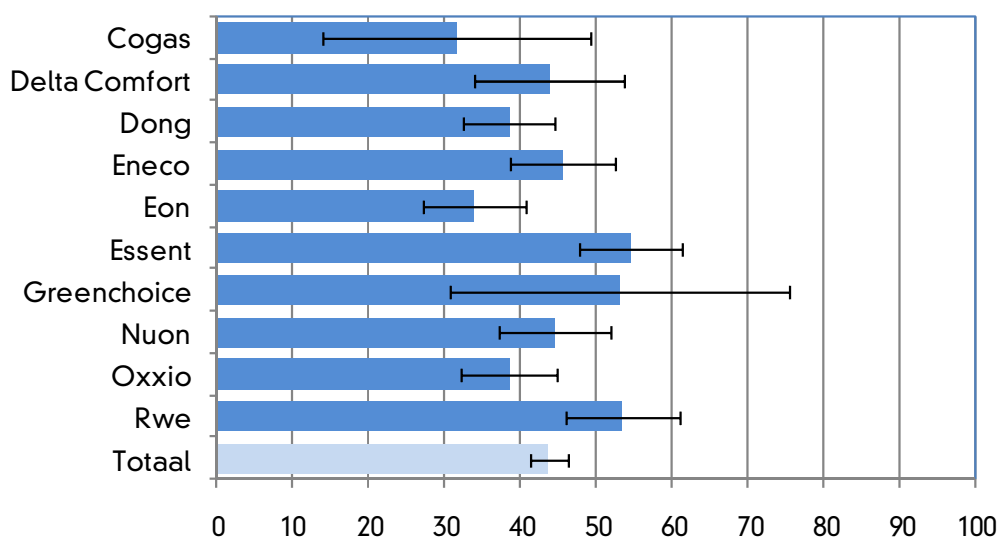
#### Overige manieren contact

De percentages voor het gebruik van de fax, het bezoeken van een kantoor/balie of de servicebus zijn gemiddeld genomen erg klein (respectievelijk 3, 4 en 1 procent). Een aantal klanten heeft daarnaast een andere manier van contact met de energieleverancier aangegeven dan bovenstaande opties. De antwoorden hierbij zijn opgenomen in bijlage III.

## Telefonisch contact

De klanten die hebben aangegeven – naast schriftelijk – ook telefonisch contact te hebben gehad met hun energieleverancier om hun klacht kenbaar te maken zijn enkele vragen voorgelegd met betrekking tot dit telefonische contact. Allereerst is gevraagd of men, wanneer men telefonisch contact had met de energieleverancier, iemand aan de telefoon kreeg die hen verder kon helpen. Figuur 8 geeft een overzicht per energieleverancier van het percentage klanten dat iemand aan de telefoon kreeg die hen verder kon helpen.

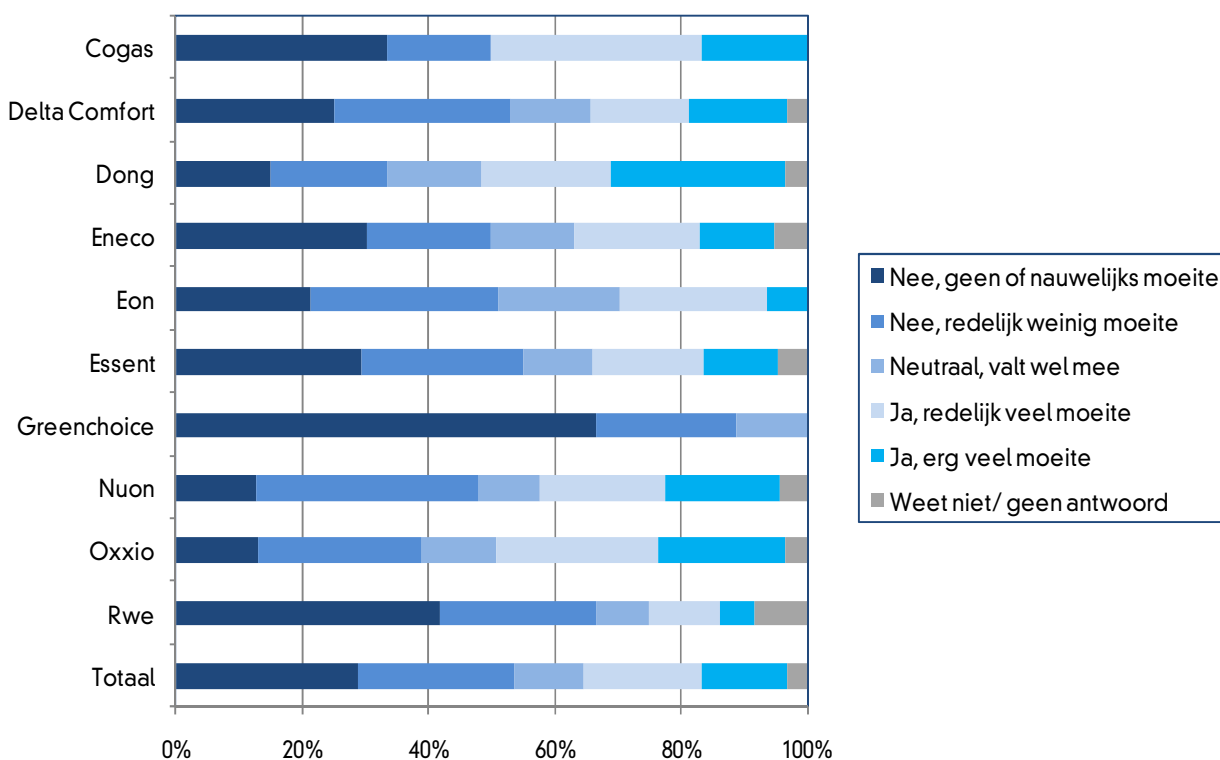
**Figuur 8: Verder geholpen bij telefonisch contact (in %, alleen indien telefonisch contact, n=1354)**



Van de klanten die telefonisch contact hebben gehad met hun energieleverancier in verband met hun klacht kreeg 44 procent iemand aan de lijn die hen verder kon helpen. Ten opzichte van de 1-meting is dit wel een flinke stijging (toen 30 procent). De laagste percentages zijn te vinden bij energieleveranciers Cogas (32 procent) en E.on (34 procent). Het aantal klanten van Cogas dat deze vraag heeft beantwoord is echter vrij klein (n=19), waardoor deze resultaten met voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd. Bij de leveranciers Essent en Rwe zijn de percentages van het aan de lijn krijgen van iemand die verder kan helpen het hoogst (respectievelijk 55 en 53 procent).

Aan de klanten die aan hebben gegeven bij het telefonisch contact iemand aan te lijn te hebben gekregen die hen verder kon helpen is daarnaast gevraagd of men vond dat men, over het algemeen, veel of weinig moeite moest doen deze persoon aan de telefoon te krijgen. Figuur 9 toont de gegeven antwoorden op deze vraag.

**Figuur 9: Moeite doen voor iemand die verder kan helpen bij telefonisch contact (in %, alleen indien iemand die verder kon helpen aan telefoon gehad, n=594)**

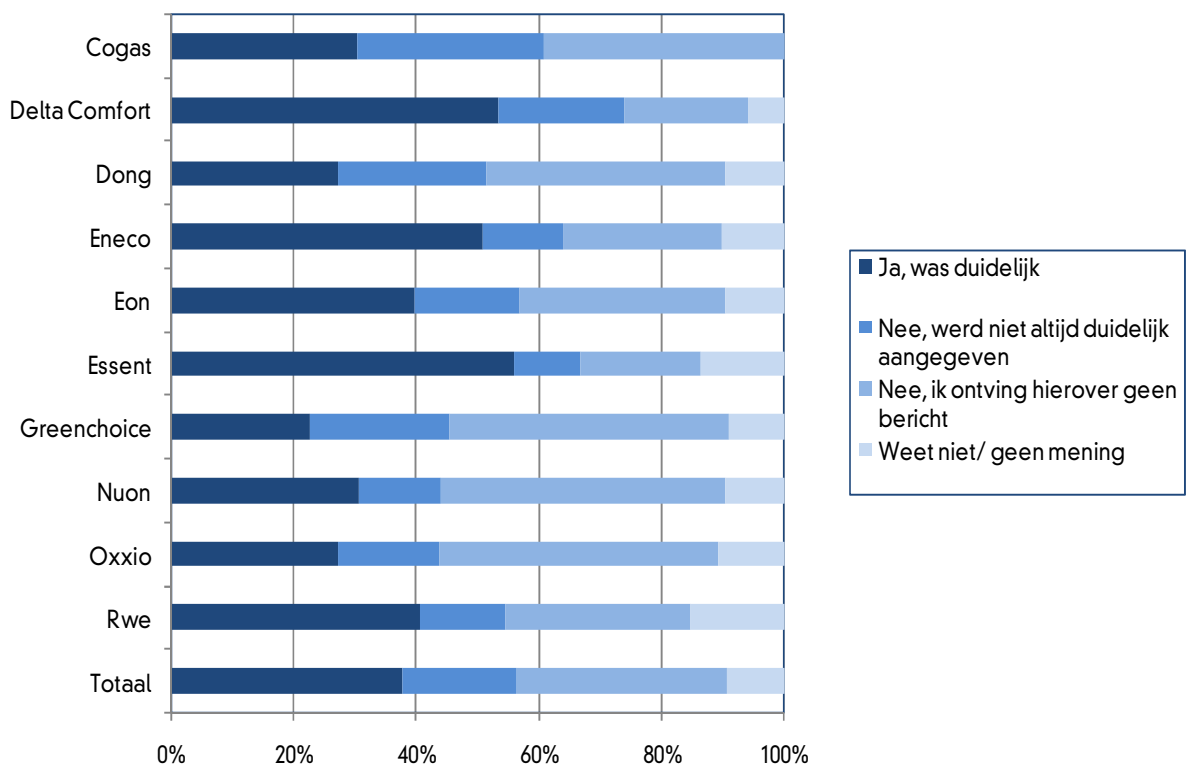


Gemiddeld vindt 32 procent van de klanten die telefonisch contact hebben gehad met hun energieleverancier en daarbij iemand aan de telefoon hebben gekregen die hen verder kon helpen, dat zij hiervoor (erg) veel moeite moesten doen. Dit is een flinke verbetering ten opzichte van de 1-meting, waar 57 procent dit vond.

## Duidelijkheid contact

Aan klanten is gevraagd of er, wanneer men bericht ontving tijdens het klachtafhandelingsproces, altijd duidelijk werd aangegeven met wie er contact op kon worden genomen bij vragen, opmerkingen en eventuele verdere klachten. Figuur 10 laat zien, per energieleverancier, in hoeverre duidelijk is gemaakt door de leverancier wie de eventuele contactpersoon was.

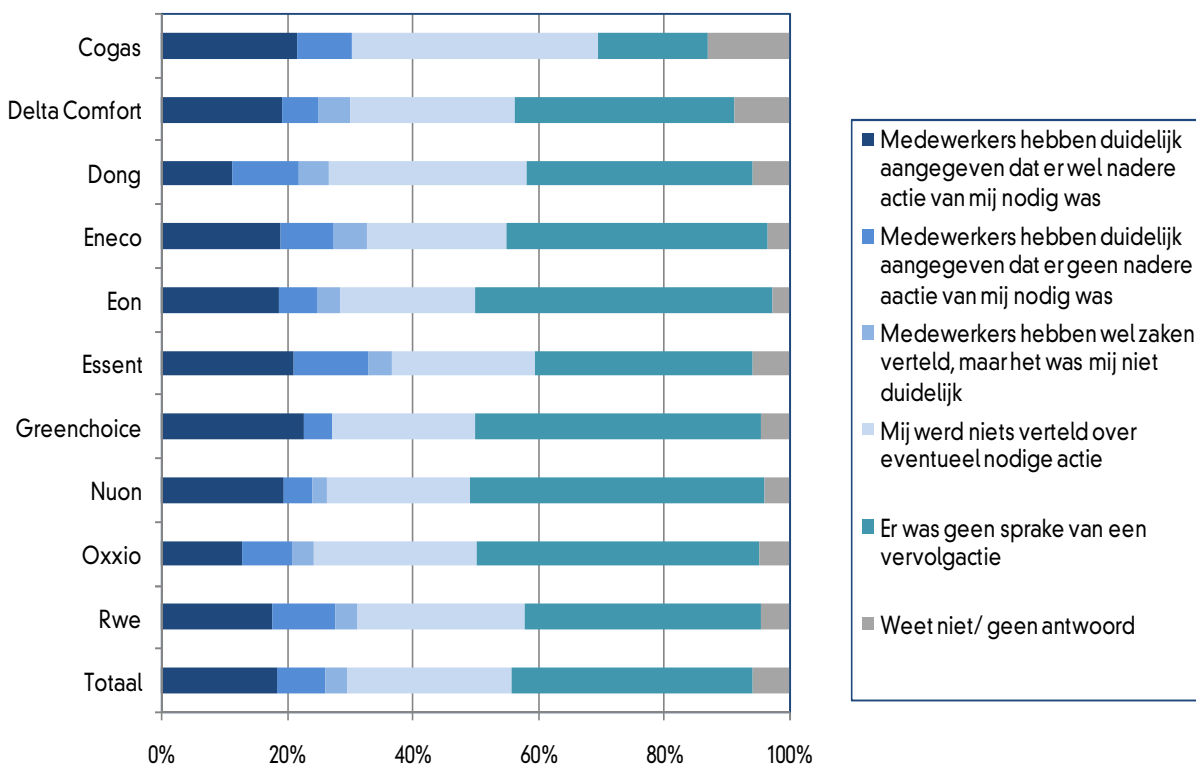
**Figuur 10: Duidelijkheid contactpersoon (in %)**



Gemiddeld is 38 procent van de klanten van mening dat duidelijk was aangegeven bij wie men terecht kon tijdens het klachtafhandelingsproces. Ten opzichte van de 1-meting is dit een stijging van 5 procent. De hoogste percentages met betrekking tot het duidelijk aangegeven van de contactpersoon zijn te vinden bij de energieleveranciers Essent (56 procent), Delta Comfort (53 procent) en Eneco (51 procent). Bij de leveranciers Dong en Oxxio werd het minst vaak duidelijk aangegeven met wie er contact op kon worden genomen tijdens het klachtafhandelingsproces (beiden 27 procent).

Aan de ondervraagde klanten is tevens gevraagd of er duidelijk werd aangegeven of er van de klant zelf nog iets verwacht werd voor de afhandeling van de klacht. Figuur 11 geeft hiervan een overzicht.

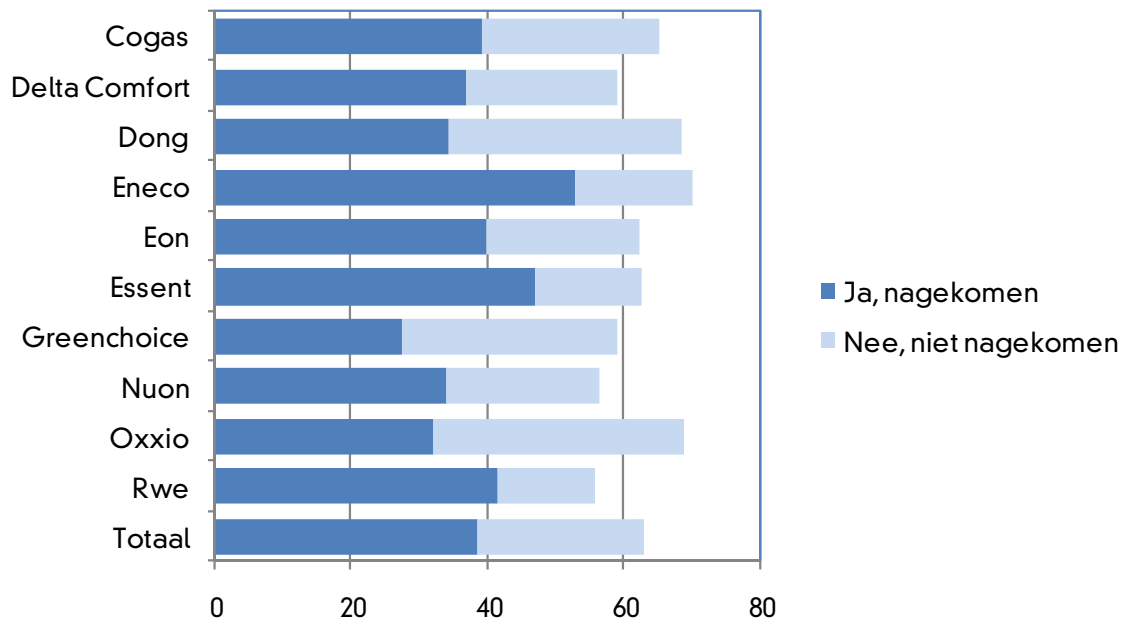
**Figuur 11: Duidelijkheid benodigde acties klant (in %)**



Gemiddeld geeft 26 procent van de klanten aan dat er duidelijk is aangegeven of er nog iets van hen verwacht werd. Ten opzichte van de 1-meting is dit een verslechtering (toen 33 procent). De leveranciers Essent en Cogas zijn het meest vaak duidelijk over de eventuele nader benodigde acties van de klant (respectievelijk 33 en 30 procent). Het minst duidelijk over de acties die klanten eventueel zelf dienen te ondernemen zijn de leveranciers Oxxio (21 procent) en Dong (22 procent).

Vervolgens is gevraagd of de medewerkers van de energieleveranciers de afspraken die zijn gemaakt tijdens het klachtafhandelingsproces zijn nagekomen. Figuur 12 geeft weer in hoeverre de gemaakte afspraken zijn nagekomen door de medewerkers van de verschillende energieleveranciers.

**Figuur 12: Afspraken nagekomen door medewerkers (in %)**



Gemiddeld geeft 39 procent van de klanten aan dat de gemaakte afspraken zijn nagekomen. Ten opzichte van de 1-meting is dit een daling van 5 procent. Bijna een kwart van de klanten heeft aangegeven dat de gemaakte afspraken niet zijn nagekomen. Bij een derde was er geen sprake van gemaakte afspraken.

#### **Hoogste en laagste percentages**

De leveranciers Eneco en Essent hebben het hoogste percentage nagekomen afspraken (respectievelijk 53 en 47 procent). De laagste percentages niet-nagekomen afspraken zijn te vinden bij de leveranciers Rwe en Essent (respectievelijk 17 en 15 procent). De hoogste percentages niet-nagekomen klachten zijn te vinden bij de leveranciers Oxxio (37 procent) en Dong (34 procent).

#### **Wijze wel of niet nakomen afspraken**

Door middel van een open vraag is er verder ingegaan op de wijze waarop medewerkers de gemaakte afspraken wel of niet zijn nagekomen. In Bijlage IV zijn tabellen opgenomen met de hierbij gegeven antwoorden per energieleverancier.





### 3 Kwaliteitsaspecten klachtafhandeling





Ten aanzien van de kwaliteit van de afhandeling van de schriftelijk ingediende klachten zijn de in dit onderzoek ondervraagde klanten een achttal stellingen voorgelegd. De klanten konden hierbij aangeven of zij het (1) eens, (2) noch mee eens, noch mee oneens of (3) oneens met de voorgelegde stellingen waren. Daarnaast kon er gekozen worden voor de optie weet niet/ geen mening.

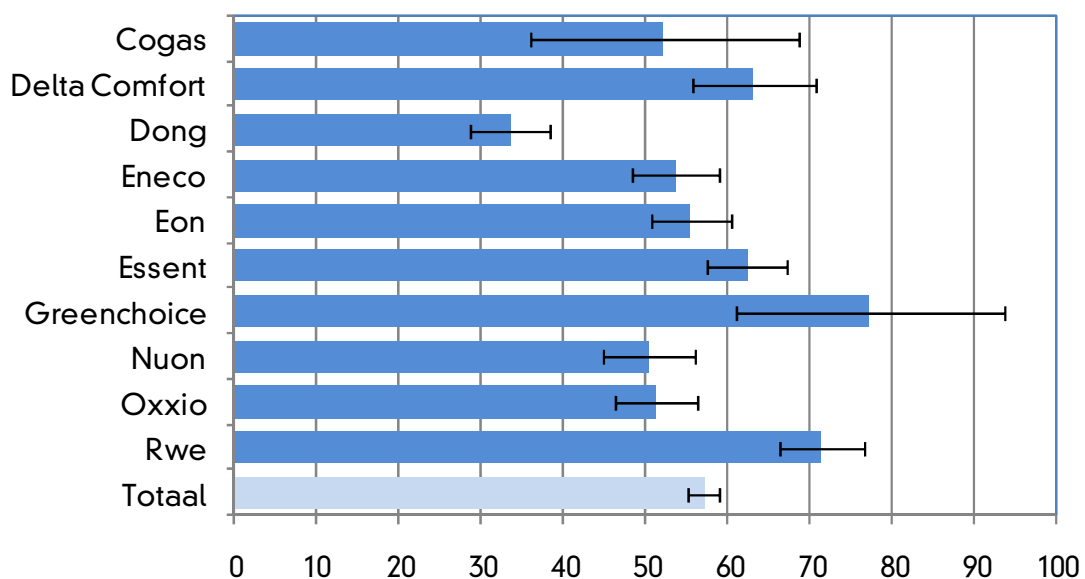
**Noot m.b.t. representativiteit Cogas en Greenchoice**

Voor de resultaten in dit hoofdstuk die betrekking hebben op Cogas en Greenchoice dient in acht te worden genomen dat deze betrekking hebben op kleine responsaantallen (respectievelijk  $n=23$  en  $n=22$ ). Deze resultaten kennen een hoge mate van onbetrouwbaarheid en zullen slechts indicatief zijn. Het is dan ook niet verantwoord om de uitspraken over deze leveranciers op basis van het onderzoek te verbreden naar de totale doelgroep van deze leveranciers.

## 3.1 Bereikbaarheid energieleveranciers

Allereerst is gevraagd of, wanneer het gaat om het melden van klachten, de bereikbaarheid van de energieleverancier toereikend is. In figuur 13 staan per energieleverancierde percentages van klanten die het eens waren met de stelling.

**Figuur 13: 'Wanneer het gaat om het melden van klachten, is de bereikbaarheid van [Energieleverancier] toereikend' (% mee eens)**

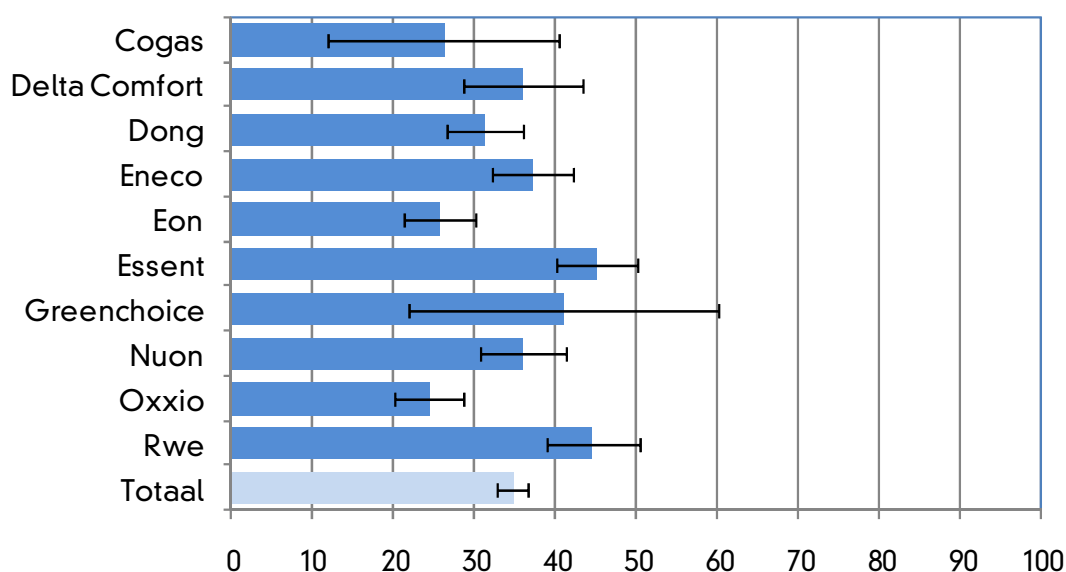


Gemiddeld is 57 procent van de klanten die schriftelijk een klacht in heeft gediend van mening dat de bereikbaarheid van de energieleverancier, wanneer het gaat om het melden van klachten, toereikend is. Dit is een verbetering van 7 procent ten opzichte van de 1-meting. De bereikbaarheid is het grootst bij de leverancier Greenchoice (77 procent) en Rwe (71 procent). De bereikbaarheid is het laagst bij Dong (33 procent).

## 3.2 Kennis medewerkers energieleveranciers

Vervolgens is er aan de klanten de stelling voorgelegd of de medewerkers waarmee contact is geweest over de klacht voldoende kennis van zaken hadden. In figuur 14 staan de percentages klanten, per energieleverancier, die het eens waren met deze stelling.

**Figuur 14: 'De medewerkers van [Energieleverancier] waar ik contact mee heb gehad over mijn klacht hebben voldoende kennis van zaken' (% mee eens)**



Van de klanten is gemiddeld 35 procent van mening dat de kennis van de medewerkers waarmee contact is geweest in verband met de klacht, voldoende is. Dit is een stijging van 8 procent ten opzichte van de 1-meting.

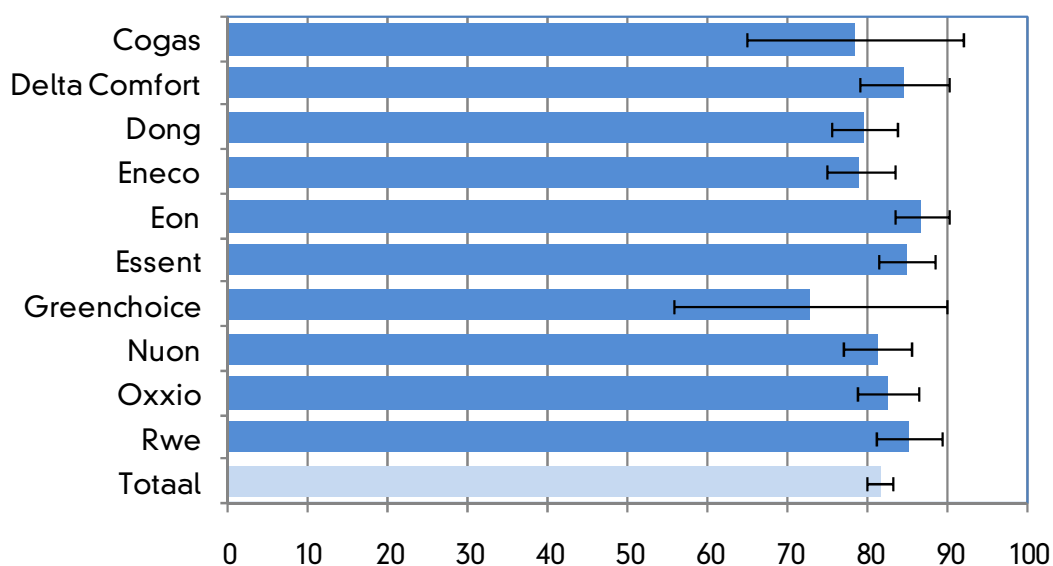
### Meest en minst tevreden

Het meest tevreden over de kennis van de medewerkers zijn klanten van de energieleveranciers Essent en Rwe. Bij beide energieleveranciers beantwoordt 45 procent van de klanten de stelling positief. Het minst tevreden is men over de kennis van de medewerkers van Oxxio en E.on. Bij leverancier Oxxio gaf 24 procent van de klanten aan dat de kennis voldoende was, bij E.on 26 procent.

### 3.3 Begrijpelijkheid taalgebruik medewerkers

Aan de klanten die deel hebben genomen aan dit onderzoek is de stelling voorgelegd dat de medewerkers die de klacht behandelden begrijpelijke taal gebruikten. In figuur 15 staan de percentages klanten, per energieleverancier, die het eens waren met deze stelling.

**Figuur 15: 'De medewerkers van [Energieleverancier] die mijn klacht behandelden, gebruikten begrijpelijke taal' (% mee eens)**

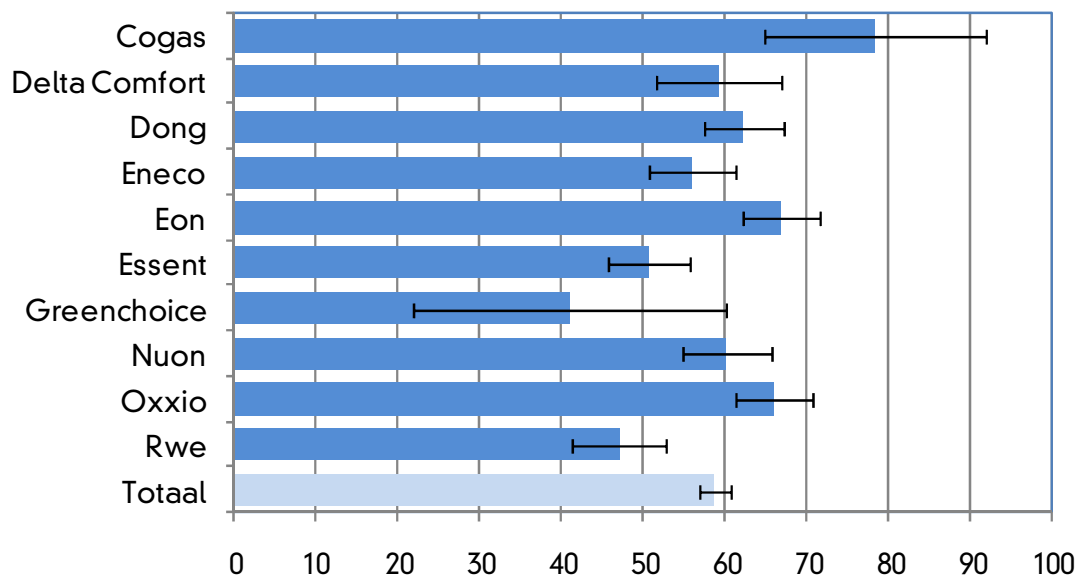


Gemiddeld is 81 procent van de klanten van mening dat de medewerkers die de ingediende klachten behandelden begrijpelijke taal gebruikten. Dit is vrijwel gelijk aan de 1-meting. Het hoogst scoren op deze stelling de energieleveranciers Rwe (85 procent), Essent (85 procent) en E.on (84 procent). De laagste percentages zijn te vinden bij de leveranciers Greenchoice (73 procent) en Cogas (78 procent).

### 3.4 Frequentie toelichten klacht

Aan de klanten is de (negatieve) stelling voorgelegd dat zij te vaak hun klacht hebben moeten toelichten aan de energieleverancier. In figuur 16 staan de percentages klanten, per energieleverancier, die het eens waren met deze stelling.

**Figuur 16: 'Ik heb te vaak mijn klacht moeten toelichten aan de energieleverancier' (% mee eens)**



Ruim de helft van de klanten (59 procent) is van mening dat zij hun ingediende klacht te vaak hebben moeten toelichten aan de betreffende energieleverancier. Ten opzichte van de 1-meting is dit een verbetering van 13 procent.

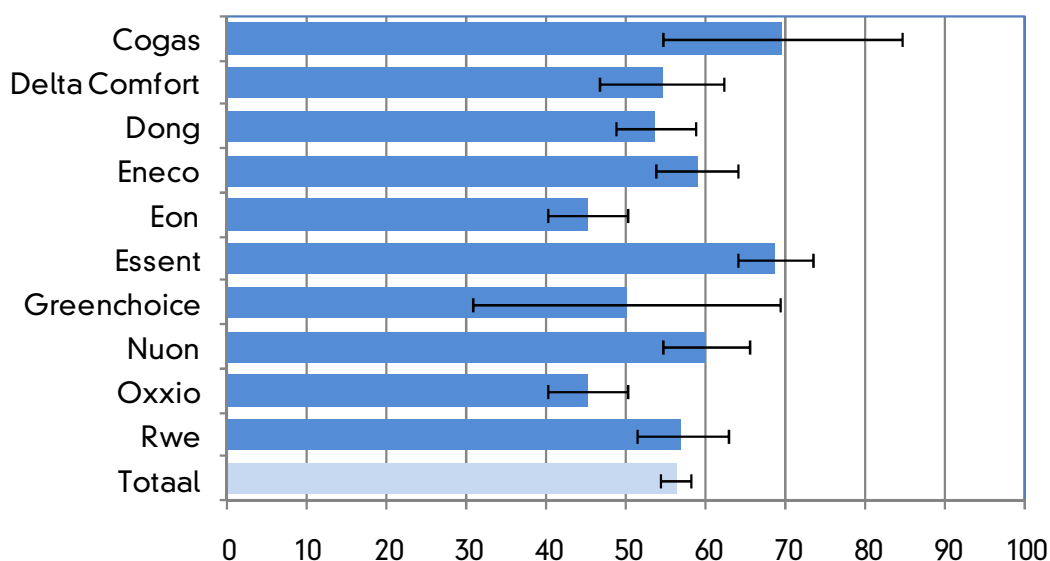
#### Hoogste en laagste percentages

Het hoogste percentage klanten dat vindt dat ze de klacht te vaak hebben moeten toelichten is te vinden bij de leverancier Cogas. Na Cogas hebben E.on en Oxxio de hoogste percentages van klanten die vinden dat zij te vaak hun klacht hebben moeten toelichten (respectievelijk 67 en 66 procent). Het laagste percentage op deze stelling is gevonden voor energieleverancier Greenchoice (41 procent). Na Greenchoice heeft Rwe het laagste percentage klanten dat van mening is dat zij te vaak hun klacht hebben moeten toelichten (47 procent).

## 3.5 Genomen tijd voor behandeling klacht

Er is de deelnemende klanten in dit onderzoek de stelling voorgelegd dat de medewerkers van de eigen energieleverancier voldoende tijd namen om hen verder te helpen. Figuur 17 geeft weer welk deel van de klanten, per energieleverancier, het eens was met deze stelling.

**Figuur 17: 'De medewerkers van [Energieleverancier] die mijn klacht behandelden namen voldoende tijd om mij verder te helpen' (% mee eens)**



Gemiddeld is 56 procent van mening dat de medewerkers van de energieleverancier voldoende tijd namen om de klant verder te helpen. Ten opzichte van de 1-meting is dit een verbetering van 5 procent.

### Hoogste en laagste percentages

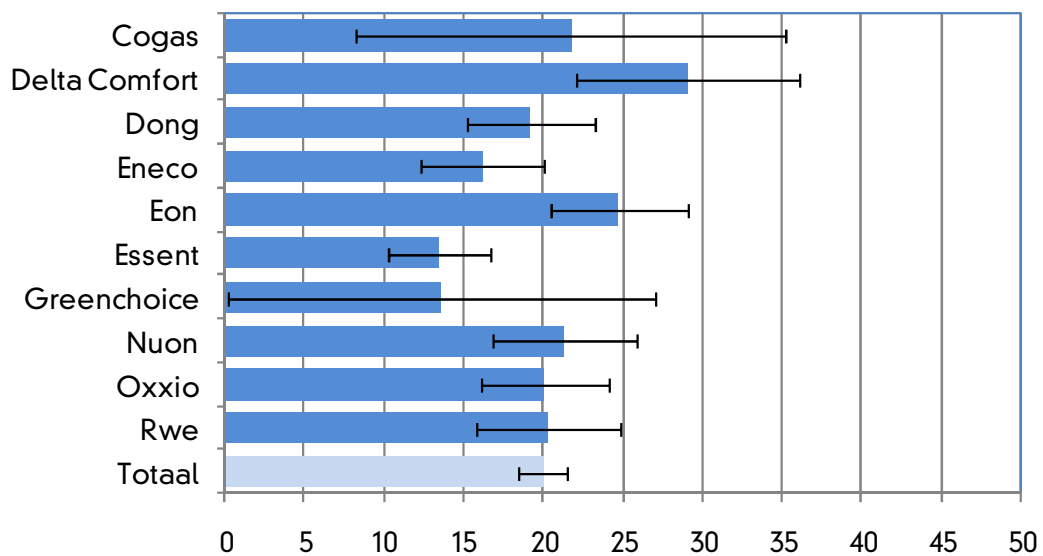
Het percentage klanten dat het eens was met deze stelling is het hoogst voor de leverancier Cogas (70 procent). Het aantal klanten van deze leverancier dat heeft meegedaan aan het onderzoek is echter vrij klein. Het één na hoogste percentage is te vinden bij Essent (69 procent). De energieleveranciers E.on en Oxxio hebben het laagste percentage klanten dat van mening is dat de medewerkers voldoende tijd namen om hen verder te helpen (beiden 45 procent).



### 3.6 Wijze waarop men te woord wordt gestaan

Met behulp van een voorgelegde stelling is aan de klanten, die schriftelijk een klacht in hebben gediend, gevraagd of de manier waarop men te woord is gestaan tijdens de afhandeling van de klacht aanleiding is geweest voor het indienen van een nieuwe klacht. Figuur 18 laat zien welk percentage klanten het eens was met deze stelling.

**Figuur 18: ‘De manier waarop men mij te woord stond tijdens het afhandelingsproces heeft mij aanleiding gegeven een nieuwe klacht in te dienen’ (% mee eens)**

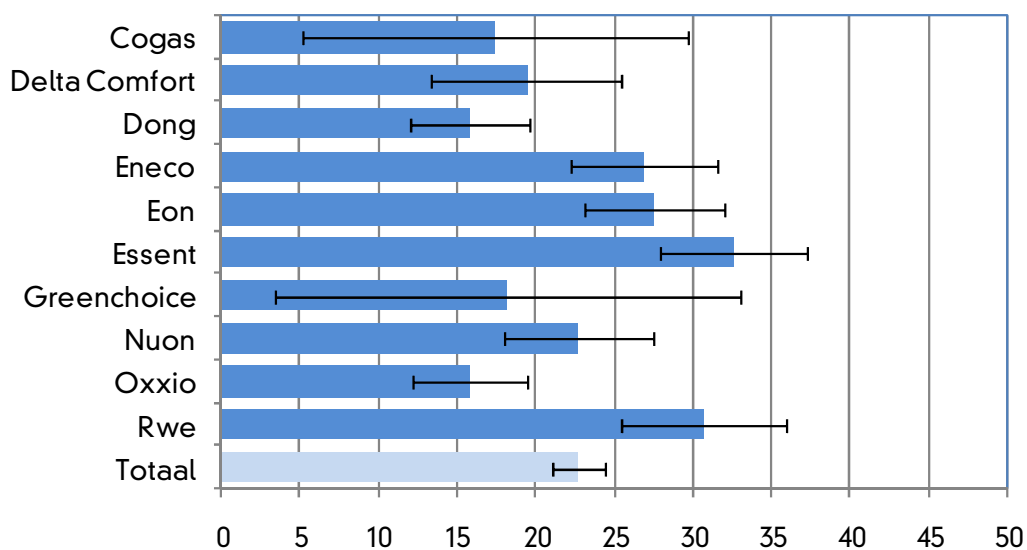


Gemiddeld genomen is 20 procent van de klanten het eens met de stelling dat de manier waarop zij te woord zijn gestaan door de medewerkers van de verschillende energieleveranciers aanleiding is geweest voor het indienen van een nieuwe klacht. Ten opzichte van de 1-meting is dit een verbetering van ruim 10 procent (toen 31 procent). Het hoogste percentage klanten, dat een nieuwe klacht heeft ingediend naar aanleiding van het contact, is te vinden bij de leverancier Delta Comfort (29 procent). De laagste percentages zijn voor de leveranciers Essent en Greenchoice (respectievelijk 13 en 14 procent).

### 3.7 Duidelijkheid te nemen stappen

Ook is middels een stelling aan de klanten gevraagd of de energieleverancier tijdens de behandeling van de klacht voldoende duidelijk heeft gemaakt welke stappen men kon ondernemen, indien men het niet eens was met een beslissing. Figuur 19 geeft een overzicht van het percentage klanten, per energieleverancier, dat het eens was met deze stelling.

**Figuur 19: '[Energieleverancier] heeft tijdens de behandeling van mijn klacht voldoende duidelijk gemaakt welke stappen ik kan ondernemen wanneer ik het niet eens was met een beslissing' (% mee eens)**

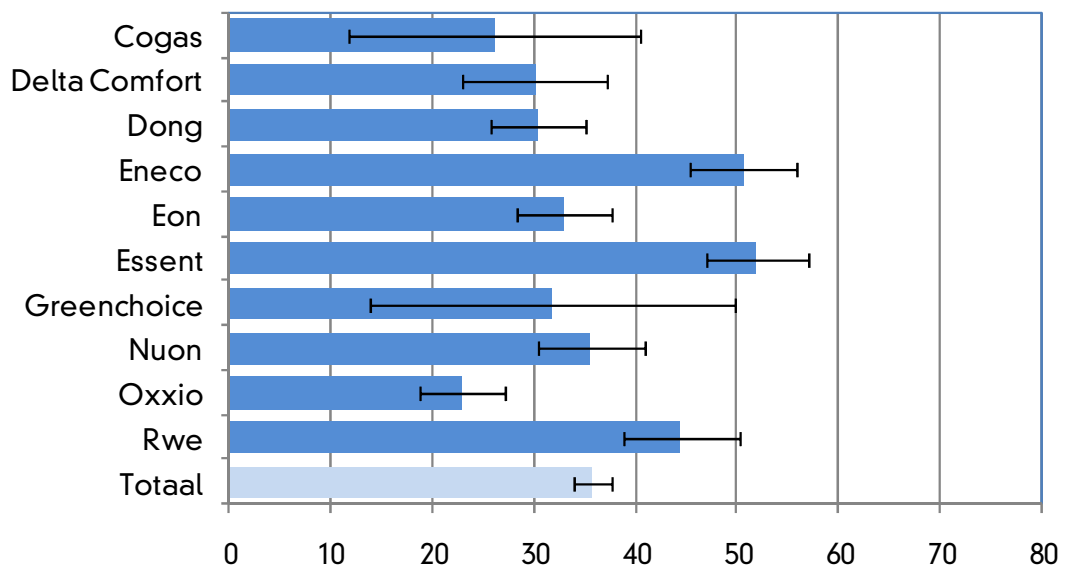


Voor 23 procent van de klanten is er, tijdens de behandeling van de klacht, voldoende duidelijk gemaakt welke stappen men kon ondernemen wanneer men het niet eens was met een beslissing. Ten opzichte van de 1-meting is dit vrijwel gelijk gebleven. Energieleverancier Essent is in dit opzicht het duidelijkst geweest (33 procent). Het minst duidelijk over eventueel te nemen stappen waren de leveranciers Dong en Oxxio (beiden 16 procent).

### 3.8 Overall tevredenheid klachtafhandelingsproces

Tot slot is aan de klanten de stelling: “Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door de energieleverancier” voorgelegd. Figuur 20 laat zien welk percentage klanten het eens was met deze stelling.

**Figuur 20: ‘Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door [Energieleverancier]’ (% mee eens)**



Gemiddeld genomen is 36 procent van de klanten tevreden over de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de verschillende energieleveranciers. Vergeleken met de 1-meting is dit een verbetering van 8 procent. Energieleverancier Essent heeft het hoogste percentage tevreden klanten (52 procent), gevolgd door Eneco (51 procent). Leverancier Oxxio heeft de minste tevreden klanten (23 procent).



## 4 Rapportcijfers klachtafhandeling





Aan het eind van de vragenlijst is aan de klanten gevraagd, bij wijze van samenvatting, een rapportcijfer te geven aan hun energieleverancier. Hierbij is gevraagd naar een cijfer voor de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld, de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de leverancier, de zorgvuldigheid waarmee de leverancier met de klacht is omgegaan en de tevredenheid over de wijze waarop de klacht is behandeld. In dit hoofdstuk worden deze rapportcijfers behandeld.

**Noot m.b.t. representativiteit Cogas en Greenchoice**

Voor de resultaten in dit hoofdstuk die betrekking hebben op Cogas en Greenchoice dient in acht te worden genomen dat deze betrekking hebben op kleine responsaantallen (respectievelijk  $n=23$  en  $n=22$ ). Deze resultaten kennen een hoge mate van onbetrouwbaarheid en zullen een indicatie geven van de kwaliteit van de klachtafhandeling van de betreffende leveranciers (geen representativiteitsgarantie). Het is dan ook niet verantwoord om de uitspraken over deze leveranciers op basis van het onderzoek te verbreden naar de totale doelgroep van deze leveranciers.

## 4.1 Rapportcijfers totaal

Tabel 3 geeft een overzicht van de gemiddelde rapportcijfers over alle energieleverancier die hebben deelgenomen in dit onderzoek. In deze tabel staan tevens de rapportcijfers, zoals die bij voorgaande metingen naar voren zijn gekomen.

**Tabel 3: Rapportcijfers totaal (gemiddeld)**

	0-meting	1-meting	2-meting
Termijn	3,7	4,4	5,0
Klantvriendelijkheid	5,7	5,8	6,3
Zorgvuldigheid	3,8	4,4	4,8
Klanttevredenheid	3,9	4,3	4,8
<b>Gemiddelde energiesector <sup>13</sup></b>	4,3	4,7	5,2

U ziet dat het gemiddelde van de sector sinds de 0-meting gestegen is (van 4,3, via 4,7 naar 5,2). Als we naar de vier gemeten indicatoren kijken, dan wordt net als bij de 0-meting en 1-meting de klantvriendelijkheid het beste beoordeeld door de consumenten. Ten opzichte van de 1-meting is het cijfer hiervoor met een halve punt verbeterd.

### Rapportcijfers aspecten

De klantvriendelijkheid is het enige aspect dat gemiddeld boven de zes scoort. De termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld scoort in deze meting een 5. Ten opzichte van de 1-meting is dit een verbetering van 0,6. De zorgvuldigheid waarmee met de klacht is omgegaan en de tevredenheid over de wijze waarop de klacht is behandeld scoren het laagst. Beide aspecten scoren een 4,8. Ten opzichte van de 1-meting is dit wel een verbetering (respectievelijk 0,4 en 0,5 punten hoger).

---

<sup>13</sup> Berekend als gemiddelde van de 4 gemiddelden.



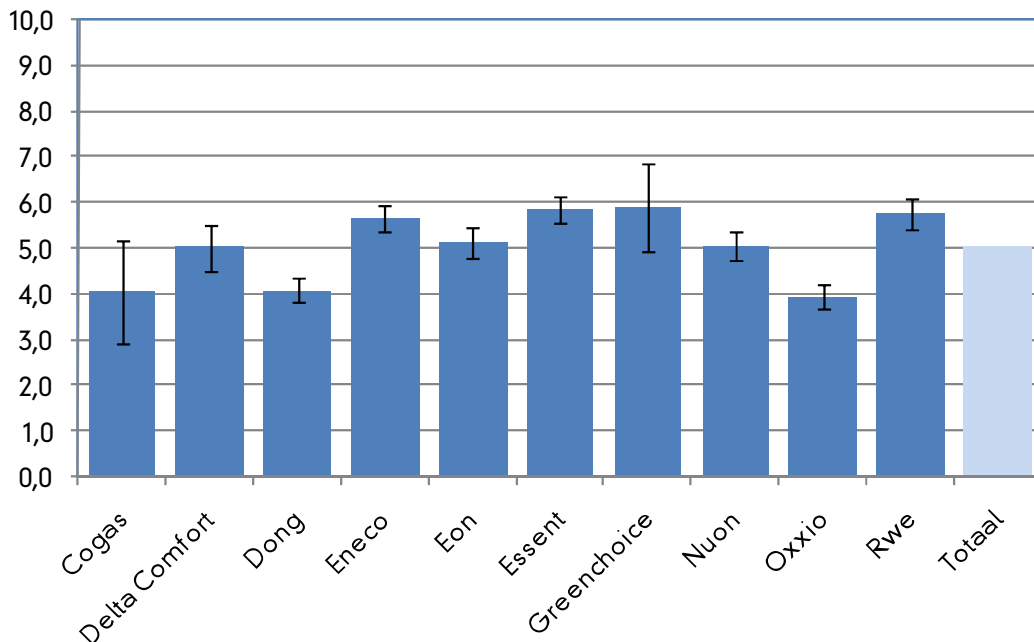
## 4.2 Rapportcijfers per energieleverancier

De volgende 4 paragrafen laten per energieleverancier de rapportcijfers zien voor de verschillende aspecten.

### Rapportcijfers afhandelingstermijn

Het gemiddelde rapportcijfer voor de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld over alle energieleveranciers is, zoals gezegd, een 5,0. Figuur 21 geeft een overzicht van de rapportcijfers voor dit aspect per energieleverancier.

**Figuur 21: Rapportcijfers termijn afhandeling klacht (gemiddeld)**



De hoogste scores voor de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld zijn voor de energieleveranciers Greenchoice en Essent (respectievelijk een 5,9 en een 5,8). De laagste score op het aspect afhandelingstermijn van een klacht is voor de leverancier Oxxio (3,9).

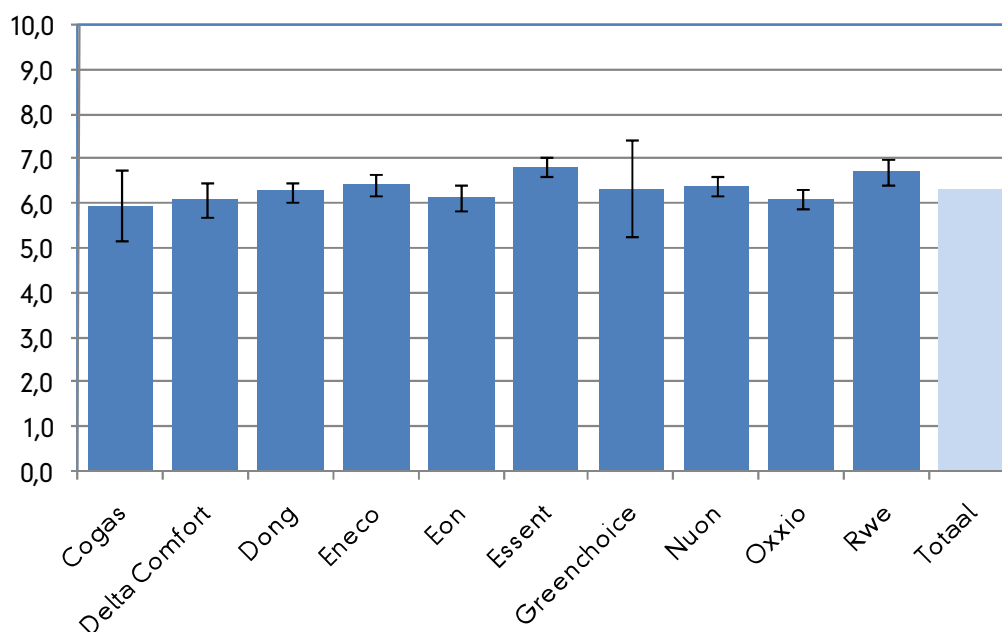
#### Individuele stijgers en dalers

Leverancier E.on laat een flinke stijging zien in het rapportcijfer voor het aspect afhandelingstermijn. Nu hebben zij een gemiddeld cijfer van een 5,1 behaald, terwijl dit cijfer in de 1-meting lager dan een 3 was. Ook bij Essent is een stijging in het rapportcijfer zichtbaar, bij hen ging het rapportcijfer voor de afhandelingstermijn van net iets hoger dan een 4 naar een 5,8. Leverancier Cogas is de enige waarbij het rapportcijfer voor dit aspect is gedaald. Scoorden zij in de 1-meting nog een ruime 4,5, in de 2-meting is dit cijfer gedaald naar een 4,0.

## Rapportcijfers klantvriendelijkheid

Het gemiddelde rapportcijfer voor de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de verschillende energieleveranciers is een 6,3. Figuur 22 geeft een overzicht van de rapportcijfers voor dit aspect per energieleverancier.

**Figuur 22: Rapportcijfers klantvriendelijkheid (gemiddeld)**



Alle energieleveranciers scoren een voldoende voor de klantvriendelijkheid. Leverancier Essent heeft de hoogste score met een 6,8, gevolgd door Rwe met een 6,7. De laagste score is een 6,0 voor Cogas. Na Cogas scoren Delta Comfort, E.on en Oxxio het laagst op dit aspect (allen een 6,1).

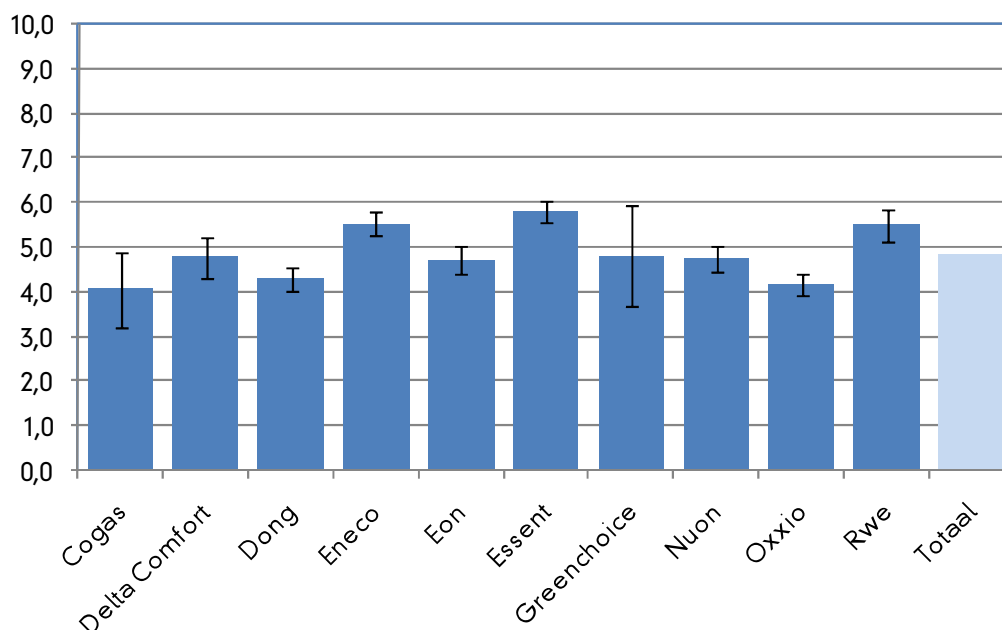
### Individuele stijgers

De leveranciers E.on, Essent en Dong hebben een duidelijke stijging in het rapportcijfers voor de klantvriendelijkheid. Zo scoorde E.on in de 1-meting nog een krappe 5, in de 2-meting is dit cijfer gestegen naar een 6,1. Ook het cijfer van Essent ging met een hele punt omhoog en het cijfer van Dong met bijna een punt.

## Rapportcijfers zorgvuldigheid

Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorgvuldigheid waarmee de verschillende energieleveranciers zijn omgegaan met de klachten is een 4,8. Figuur 23 geeft een overzicht van de rapportcijfers voor dit aspect per energieleverancier.

**Figuur 23: Rapportcijfers zorgvuldigheid omgang klacht (gemiddeld)**



Alle energieleveranciers scoren lager dan een 6,0 voor de zorgvuldigheid waarmee met de schriftelijk ingediende klachten wordt omgegaan. De hoogste score is voor de leverancier Essent (5,8). Hierna komen Eneco en Rwe met beiden een 5,5. Na Cogas (4,0) zijn de laagste scores voor zorgvuldigheid te vinden bij de leveranciers Oxxio (4,2) en Dong (4,3).

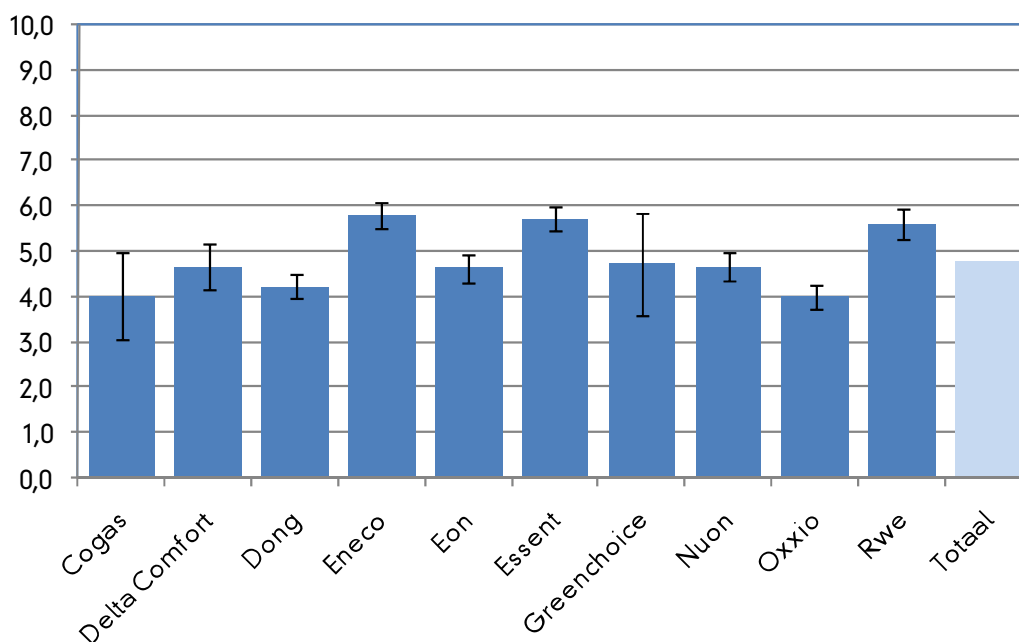
### Individuele stijgers en dalers

De rapportcijfers van de energieleveranciers Essent en E.on voor de zorgvuldigheid laten een duidelijke stijging zien. In de 1-meting scoorde Essent lager dan een 4,5, in de 2-meting is dit cijfer gestegen naar een 5,8. Het rapportcijfer van E.on op dit aspect is gestegen van minder dan een 3,5 naar een 4,7. Bij leverancier Cogas is het rapportcijfer gedaald van een ruime 4,5 naar een 4,0. Ook bij de leveranciers Greenchoice en Nuon is een daling in het rapportcijfer voor de zorgvuldigheid van de omgang met de klacht te zien, deze dalingen zijn echter vrij klein.

## Rapportcijfers tevredenheid behandeling klacht

Het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid over de wijze waarop de verschillende energieleveranciers de klachten hebben afgehandeld is een 4,8. Figuur 24 geeft een overzicht van de rapportcijfers voor dit aspect per energieleverancier.

**Figuur 24: Rapportcijfers tevredenheid behandeling klacht (gemiddeld)**



Het hoogste cijfer voor de tevredenheid over de wijze waarop de klacht is afgehandeld is voor energieleverancier Eneco (5,8). De leverancier Essent komt als één na beste uit de bus met een 5,7. De leveranciers Cogas en Oxxio hebben de laagste score voor dit aspect (beiden een 4,0). Na Cogas en Oxxio is de laagste score voor energieleverancier Dong (4,2).

### Individuele stijgers en dalers

Voor de tevredenheid is er een duidelijke stijging in het rapportcijfer waarneembaar bij de energieleveranciers Essent, Rwe en E.on. Zo scoorde Essent in de 1-meting lager dan een 4,5, in de 2-meting is dit cijfer gestegen naar een 5,7. Voor Rwe steeg het cijfer van lager dan een 4,5 naar een 5,6 en voor E.on van lager dan een 3,5 naar een 4,6. De leveranciers Cogas en Nuon hebben een daling van het rapportcijfer. Cogas kreeg in de 1-meting een bijna een 4,5, in de 2-meting is dit cijfer gedaald naar een 4,0. Bij Nuon daalde het rapportcijfer voor de tevredenheid van bijna een 5 naar een 4,6.

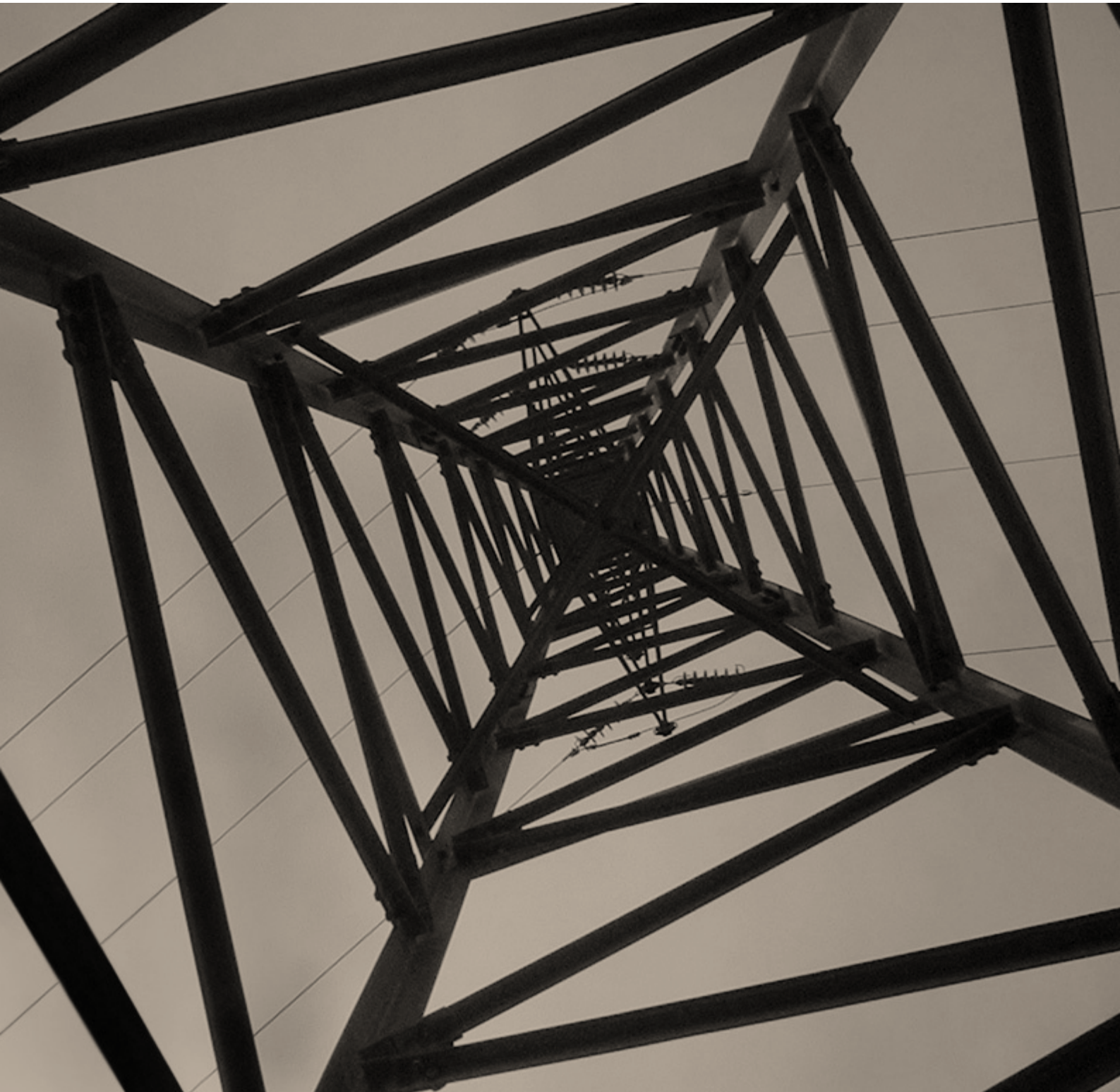
## Resumerend: alle rapportcijfers in één overzicht

Voor het overzicht vindt u hieronder alle gemiddeldes per aspect per leverancier (én - in de laatste kolom – het op basis hiervan berekende ‘leveranciersgemiddelde’) terug.

	Termijn	Klant vriendelijkheid	Zorgvuldigheid	Klant tevredenheid	<b>Gemiddeld</b>
Cogas	4,0	6,0	4,0	4,0	4,5
Delta Comfort	5,0	6,1	4,8	4,7	5,1
Greenchoice	5,9	6,3	4,8	4,7	5,4
Dong	4,1	6,3	4,3	4,2	4,7
Eneco	5,7	6,4	5,5	5,8	5,9
Eon	5,1	6,1	4,7	4,6	5,1
Essent	5,8	6,8	5,8	5,7	6,0
Nuon	5,0	6,4	4,7	4,6	5,2
Oxxio	3,9	6,1	4,2	4,0	4,6
Rwe	5,7	6,7	5,5	5,6	5,9
<b>Gemiddeld</b>	5,0	6,3	4,8	4,8	<b>5,2</b>



## 5 Telefonische klachten







Net als bij de 1-meting heeft er bij de 2-meting op beperkte schaal een referentiemeting plaatsgevonden onder klanten die telefonisch een klacht hebben ingediend. Vijf energieleveranciers hebben op vrijwillige basis deelgenomen aan deze referentiemeting. In dit hoofdstuk worden de resultaten getoond van de referentiemeting onder klanten die telefonisch een klacht hebben ingediend. Hierbij wordt ingegaan op de communicatie met betrekking tot de klacht, de kwaliteitsaspecten van de klachtafhandeling en de rapportcijfers voor de verschillende aspecten van het klachtafhandelingsproces. Gezien de omvang van de steekproef (n=155) worden alleen de resultaten op totaalniveau weergegeven. De resultaten geven een indicatief beeld van de kwaliteit van de telefonische klachtafhandeling.

## 5.1 Twee- versus éénmeting

Tabel 4 geeft een overzicht van de gemiddelde rapportcijfers van de vijf energieleverancier die hebben deelgenomen aan het referentieonderzoek. In deze tabel staan tevens de rapportcijfers van de 1-meting. De cijfers tussen de 1- en 2-meting zijn echter niet optimaal te vergelijken gezien het feit dat er verschillende leveranciers aan beide metingen hebben meegedaan.

**Tabel 4: Rapportcijfers totaal (gemiddeld)**

	1-meting	2-meting
Termijn	3,6	5,1
Klant vriendelijkheid	6,0	6,6
Zorgvuldigheid	4,0	5,3
Klant tevredenheid	4,0	5,3

Net als bij de 1-meting is de klantvriendelijkheid het beste beoordeeld door de klanten. Ten opzichte van de 1-meting is het cijfer hiervoor met een 0,6 verbeterd. De termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld scoort in deze meting een 5,1. Ten opzichte van de 1-meting is dit een verbetering van 1,5. De zorgvuldigheid waarmee met de klacht is omgegaan en de tevredenheid over de wijze waarop de klacht is behandeld scoren beiden een 5,3. Ten opzichte van de 1-meting is dit wel een verbetering van 1,3 voor beiden.

## 5.2 Schriftelijk versus telefonisch

Tabel 5 laat de rapportcijfers van zowel de schriftelijk als de telefonisch ingediende klachten zien. Om goede vergelijking mogelijk te maken zijn wat betreft de 2-meting schriftelijke klachtafhandeling in de tabel tevens de gemiddeldes berekend voor *alleen* de 5 leveranciers die deelnamen aan de telefonische referentiemeting (in de laatste kolom).

**Tabel 5: Rapportcijfers schriftelijk en telefonisch (gemiddeld)**

	Telefonische klachten	Schriftelijke klachten I*	Schriftelijke klachten II*
Termijn	5,1	5,0	4,8
Klant vriendelijkheid	6,6	6,3	6,3
Zorgvuldigheid	5,3	4,8	4,7
Klant tevredenheid	5,3	4,8	4,6
Totaal	5,6	5,2	5,1

\* Gemiddeldes van de 10 leveranciers die deelnamen aan de 2-meting (dus conform de cijfers in hoofdstuk 4)

\*\* Gemiddeldes van de 5 leveranciers die deelnamen aan de 2-meting én aan de telefonische referentiemeting

De rapportcijfers in de referentiemeting (telefonische klachten) zijn op alle aspecten hoger dan die voor de schriftelijke ingediende klachten (zowel op basis van 10 als 5 leveranciers). Dit in tegenstelling tot in de 1-meting, waar de rapportcijfers juist op alle aspecten hoger waren bij de klanten die schriftelijk een klacht hadden ingediend.



# 6 Benchmark





Uit de 0-, 1- en 2- meting is gebleken dat energieconsumenten kritisch zijn tegenover de klachtafhandeling van de energieleverancier. De sector is benieuwd hoe de klachtafhandeling in de energiesector zich verhoudt tot andere sectoren. Parallel aan de 2-meting heeft Newcom daarom in opdracht van de NMa ook landelijk benchmarkonderzoek gedaan naar de kwaliteit van de schriftelijke klachtafhandeling. De uitgangspunten hierbij waren de volgende:

- ▶ De benchmark geeft een indicatie in hoeverre de klachtenafhandeling verschilt c.q. overeenkomt tussen sectoren;
- ▶ De energiesector wordt vergeleken met sectoren die dezelfde kenmerken hebben (geliberaliseerde markt, sprake van dienstverlening);
- ▶ De opzet van de benchmark sluit zoveel mogelijk aan bij opzet van de 2-meting (meetinstrument, doelgroep- en klachtcriteria zijn hetzelfde gebleven).

De onderstaande vier sectoren zijn betrokken in de benchmark.



**Zorg**  
(ziekenhuis, arts,  
medisch  
specialist)



**Financiën**  
(banken en  
verzekeraars)



**Telecom**  
(telefoon, TV, inter  
net)



**Energie**  
(gas, elektriciteit)

Het onderzoek is online uitgevoerd onder een landelijke steekproef van 'klachtindiëners':

- ▶ Consumenten die de afgelopen 12 maanden een schriftelijke klacht hebben ingediend binnen één van de vier sectoren (via e-mail, brief, fax of webformulier);
- ▶ De klacht is niet langer dan 6 maanden geleden afgehandeld

De resultaten (gebaseerd op 523 respondenten) zijn landelijk representatief, maar indicatief voor de vier betrokken sectoren. Op basis van het benchmarkonderzoek kan het volgende worden gesteld:

- ▶ Landelijk gezien – over de vier sectoren – scoort de kwaliteit van de schriftelijke klachtafhandeling gemiddeld 5,5. De energiesector scoort in de benchmark vrijwel hetzelfde (gemiddeld 5,4). Ook de afwijking ten opzichte van het gemiddelde dat de energiesector scoort in de 2-meting (5,2) is niet bijzonder groot (zie de tabel hieronder<sup>14</sup>);
- ▶ De energiesector neemt – met gemiddelde een 5,4 in de benchmark – een middenpositie in. Energie ‘doet’ het iets beter dan telecom, maar minder goed dan zorg en financiën;
- ▶ Telecom scoort het laagst op klanttevredenheid (gemiddeld 4,7); zorg scoort het hoogst (gemiddeld 5,8);
- ▶ De vier betrokken sectoren vertonen globaal hetzelfde patroon: gemiddeld worden de hoogste scores op klantvriendelijkheid behaald; de scores op termijn en zorgvuldigheid scores gemiddeld het laagst en ontlopen elkaar – tussen de sectoren – nauwelijks.

	Landelijk*	Energiesector in benchmark**	Energiesector 2-meting***
Termijn	5,4	5,3	5
Klantvriendelijkheid	5,9	5,7	6,3
Zorgvuldigheid	5,3	5,2	4,8
Tevredenheid	5,3	5,3	4,8
<b>Totaal</b>	<b>5,5</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>

\* Online onderzoek, n=523

\*\* Online onderzoek, n=88

\*\*\* Telefonisch onderzoek, n=2.148

<sup>14</sup> De verschillen tussen het sectorgemiddelde in de 2-meting (5,2) en het gemiddelde van de energiesector in de benchmark (5,4) kan waarschijnlijk worden verklaard door het verschil in methodiek (telefonisch versus online) en het verschil in steekproefgroottes (n=2.148 versus n=88) .



# 7 Conclusies en advies

De balans opgemaakt





Bijna 2.100 energiekanten hebben in de eerste helft van 2008 hun mening mogen geven over de schriftelijke klachtafhandlungsprocedure van hun energieleverancier. Dit onderzoek geldt als 2-meting bij de 0- (2006) en 1-meting (2007). De opzet en uitvoering van de drie metingen was identiek, zodat vergelijking van de resultaten tussen de metingen mogelijk is<sup>15</sup>. In dit hoofdstuk leest u de belangrijkste bevindingen van het onderzoek. De nadruk ligt hierbij op de (mogelijke) ontwikkelingen en trends ten opzichte van de 0- en 1-meting op geaggregeerd niveau. De lezer die geïnteresseerd is in de resultaten op detailniveau (en in de resultaten per leverancier) wordt verwezen naar de hoofdstukken 2 t/m 5.

## Communicatie over de klacht

- ▶ Het aandeel klanten dat een ontvangstbevestiging krijgt van hun energieleverancier is toegenomen (2-meting: 67 procent; 1-meting: 55 procent). Ook de termijn waarbinnen men een ontvangstbevestiging krijgt is toegenomen. Terwijl in de 1-meting nog 50 procent binnen 1 week een ontvangstbevestiging kreeg, is dit in de 2-meting opgelopen naar 70 procent;
- ▶ Steeds vaker wordt er een reactietermijn in de ontvangstbevestiging vermeld. Dit is in de 2-meting bij ongeveer de helft van de klanten het geval. In zeven op de tien gevallen wordt er binnen de door de leverancier beloofde termijn gereageerd (dit is ongeveer gelijk aan de 1-meting);
- ▶ Klanten worden vaker in het gelijk gesteld over hun klacht. Was dit in de 1-meting nog bij 45 procent van de klanten het geval, in de 2-meting is dit gestegen naar 61 procent;
- ▶ De termijn waarbinnen uitsluitel wordt gegeven over de schriftelijke klacht lijkt korter te worden. Bij zes op de tien klanten heeft de energieleverancier binnen een maand uitsluitel gegeven. Dit is verdubbeld ten opzichte van de 1-meting;
- ▶ Klanten maken steeds minder vaak gebruik van de telefoon om contact met hun energieleverancier te hebben over de klacht; het gebruik van e-mail neemt daarentegen toe;
- ▶ Er is een stijging zichtbaar in het aantal klanten dat bij telefonisch contact iemand aan de telefoon krijgt die de klant verder kan helpen. Nog steeds is dit echter bij minder dan de helft van de klanten (44 procent) het geval. Daarnaast is van deze klanten bijna een derde van mening dat zij (erg) veel moeite moeten doen om iemand die hen verder kan helpen aan de telefoon te krijgen (in de 1-meting 57 procent);
- ▶ De duidelijkheid met betrekking tot de eventueel benodigde acties vanuit de klant met betrekking tot de klachtafhandeling is afgenomen. In 26 procent van de gevallen is duidelijk aangegeven of er nog iets van de klant werd verwacht, dit was in de 1-meting 33 procent.

---

<sup>15</sup> Het onderzoek is telefonisch afgenomen onder energieconsumenten bij wie recent een schriftelijk ingediende klacht is afgehandeld. De energieleveranciers hebben de volledige klachtenbestanden aan de NMa aangeleverd. De bestanden zijn allereerst gecontroleerd op Infofilterblokkade. De consumenten die resteerden, hebben vervolgens een vooraankondigingsbrief ontvangen met de mogelijkheid tot afmelding voor het onderzoek via het terugzenden van een bijgeleverd bezwaarformulier. De afmelders zijn uit de bestanden verwijderd. De 'schone' bestanden zijn uiteindelijk gebruikt voor de telefonische afname.

## Kwaliteit (getoetst via stellingen):

- ▶ De 'overall' tevredenheid over het afhandelingsproces van schriftelijk ingediende klachten is toegenomen. In de 2-meting is 36 procent het eens met de stelling "Als ik alles op een rijtje zet, ben ik tevreden over de wijze waarop mijn klacht is afgehandeld door de energieleverancier". In de 1-meting was dit nog 28 procent;
- ▶ Klanten zijn gemiddeld positiever geworden over de bereikbaarheid van de leverancier (57 procent "positief" in de 2-meting; in de 1-meting was dit 50 procent);
- ▶ Ook over kennis van de gesproken medewerkers zijn de klanten positiever gaan denken, alhoewel het nog steeds een minderheid is (35 procent is in 2-meting van mening dat de medewerker voldoende kennis van zaken heeft; 1-meting: 27 procent);
- ▶ Er is een verbetering zichtbaar in de frequentie waarmee klanten hun klacht moeten toelichten aan de energieleverancier. Nog steeds is echter meer dan de helft van de klanten van mening dat zij hun klacht te vaak moeten toelichten;
- ▶ De aard van het contact met de medewerker vormt minder vaak aanleiding om een nieuwe klacht in te dienen. Twee van de tien klanten geeft aan dat wijze waarop zij te woord zijn gestaan aanleiding is geweest voor het indienen van een nieuwe klacht (1-meting: 31 procent).

## Kwaliteit (getoetst via rapportcijfers):

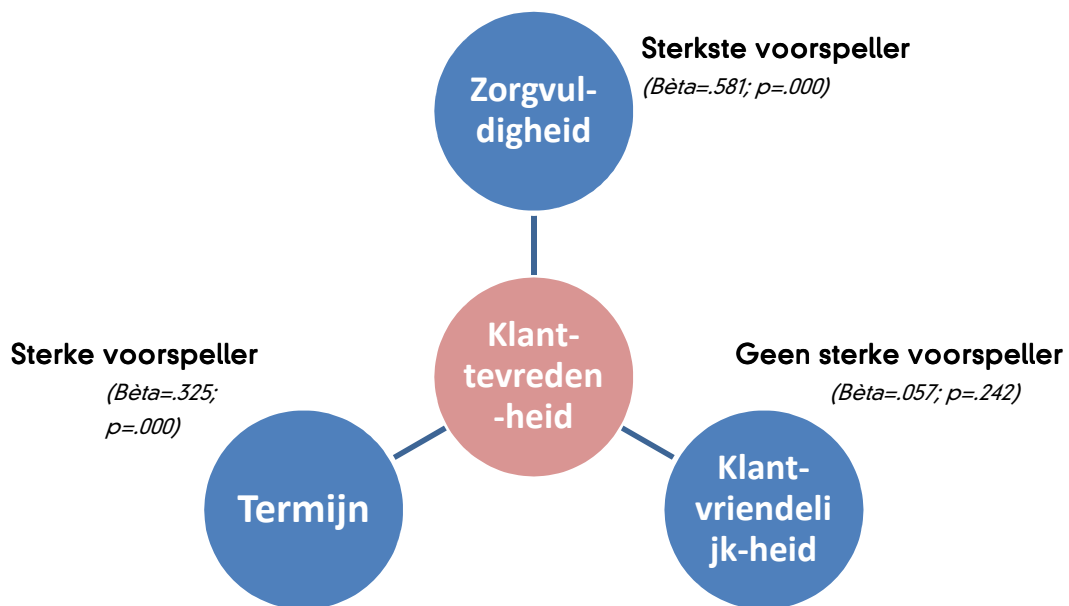
De klanten hebben via een rapportcijfer (op schaal van 1-10) hun oordeel mogen geven op vier kwaliteitsindicatoren: (1) de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld, (2) de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de leverancier, (3) de zorgvuldigheid waarmee de leverancier met de klacht is omgegaan en (4) de tevredenheid over de wijze waarop de klacht is behandeld.

- ▶ Het gemiddelde van de sector zit sinds de 0-meting duidelijk 'in de lift' (zie onderstaande tabel). Weliswaar nog steeds lager dan een zes gemiddeld, maar in zo'n twee jaar met een vol punt gestegen (van 4,3 naar 5,2 gemiddeld);
- ▶ De klantvriendelijkheid scoort gemiddeld het hoogst (2-meting: 6,3; 1-meting: 5,8);
- ▶ Alhoewel consumenten over de zorgvuldigheid, klanttevredenheid (beide gemiddeld 4,8) en de termijn (gemiddeld 5,0) kritisch blijven, is op al deze aspecten wel (lichte) een stijging waarneembaar.
- ▶ Er bestaan tussen de energieleveranciers onderling behoorlijke verschillen.

	0- meting	1- meting	2- meting
Termijn	3,7	4,4	5,0
Klantvriendelijkheid	5,7	5,8	6,3
Zorgvuldigheid	3,8	4,4	4,8
Klanttevredenheid	3,9	4,3	4,8
<b>Gemiddelde van de sector</b>	4,3	4,7	5,2

## De 'drivers' van klanttevredenheid

Bij wijze van intermezzo vindt u hier de resultaten van de regressieanalyse die is uitgevoerd op de klanttevredenheidscijfers. Simpel gezegd geeft deze analyse antwoord op de vraag: aan welke 'knoppen' kan je het best *als eerste* draaien om de algehele klanttevredenheid te vergroten? Hierbij is gekeken naar de mate waarin de tevredenheid over de zorgvuldigheid, termijn en klantvriendelijkheid de mate van algehele klanttevredenheid voorspelt<sup>16</sup>. Hieronder ziet u de resultaten grafisch weergegeven<sup>17</sup>.



De zorgvuldigheid waarmee de leverancier met de klacht omgaat is – op grond van dit onderzoek – de sterkste voorspeller van de algehele klanttevredenheid over de klachtafhandeling. De termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld is ook een sterke voorspeller, maar minder sterk dan de zorgvuldigheid. Tussen de klantvriendelijkheid en de klanttevredenheid bestaat geen (statistisch significante) invloed. Oftewel: een vriendelijke, maar onzorgvuldige medewerker kan de tevredenheid teniet doen.

<sup>16</sup> De analyse is uitgevoerd op de resultaten van vraag 22 in de vragenlijst. Met de regressieanalyse is het effect van item 1, 2 en 3 (respectievelijk termijn, klantvriendelijkheid en zorgvuldigheid) op item 4 (klanttevredenheid) vastgesteld.

<sup>17</sup> De p-score geeft aan of er sprake is van een statistisch significante invloed (d.w.z een relatie die niet gebaseerd is op toeval; significant indien  $p < .05$ ). De Bètascore zegt iets over de sterkte van de relatie tussen aspect A en B (hoe dichter bij de waarde 1, hoe sterker de relatie). Het blijkt dat 81 procent van de klanttevredenheid wordt bepaald door de drie factoren (o.b.v. Adjusted R Square). We kunnen daarmee stellen dat het een sterk verklarend model voor de klanttevredenheid is.

## Benchmark

Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat de kwaliteit van de schriftelijke klachtafhandeling ook landelijk gezien tekort schiet (gemiddeld 5,5). De energiesector neemt – met gemiddeld een 5,3 op klanttevredenheid – een middenpositie in. Hiermee ‘doet’ energie het iets beter dan het landelijk gemiddelde en beter dan telecom, maar minder goed dan zorg en financiën;

## Referentiemeting

Net als tijdens de 1-meting is ook tijdens de 2-meting een indicatief onderzoek gedaan (onder 155 personen) naar de kwaliteit van de afhandeling van *telefonisch* ingediende klachten. Enkele highlights:

- ▶ In vergelijking met de 1-meting (van de telefonische klachtafhandeling) is de “overall” tevredenheid over het afhandelingsproces van telefonisch ingediende klachten vrijwel gelijk gebleven (39 procent is tevreden);
- ▶ In vergelijking met de 1-meting (van de telefonische klachtafhandeling) is men positiever geworden over de termijn, de zorgvuldigheid, klantvriendelijkheid en klanttevredenheid;
- ▶ In vergelijking met de 2-meting van de *schriftelijke* klachtafhandeling is men bij telefonische klachtafhandeling positiever over de termijn, de zorgvuldigheid, klantvriendelijkheid en klanttevredenheid.

## Afsluitend

Met de 2-meting is een grondig beeld gegeven van de stand van zaken van het klachtafhandelingsproces op de energiemarkt. Bovendien is het – nu er drie metingen zijn uitgevoerd – mogelijk om te kijken of er sprake is van trends. In algemene zin heeft de energiesector de stijgende lijn te pakken. In de eerste plaats ten aanzien van de communicatie over de klacht. De ontvangst van schriftelijke klachten worden vaker en sneller bevestigd, er wordt vaker gemeld wanneer er een reactie van de leverancier mag worden verwacht en de termijn waarbinnen uitsluitel wordt gegeven wordt korter. De kwaliteit van het proces van schriftelijke klachtafhandeling neem toe op vrijwel alle gemeten indicatoren. Dit is hoopgevend, maar de nuancering hierbij is dat de gemiddelde rapportcijfers nog steeds onder de zes blijven – met uitzondering van de klantvriendelijkheid – en dus aandacht blijven verdienen.



## Over dit onderzoek

Newcom Research & Consultancy heeft in samenwerking met NMa onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de klachtafhandeling bij energieleveranciers. In dit rapport leest u de resultaten van de 2-meting van dit onderzoek.



## Newcom Research & Consultancy

Elk probleem en elke informatie-behoefte vraagt om een eigen aanpak en benadering. Daarom leveren wij een breed aanbod aan diensten. Naast het gedegen uitvoeren van fundamenteel onderzoek assisteren wij u bij veranderingstrajecten, strategiebepalingen en implementatieprocessen. Fundamenteel meten is een eerste stap. Het vertalen naar beleid, strategie en visie is een tweede.

Ons specialisme valt uiteen in vier expertisegebieden: strategische positioneringsvraagstukken, de effectiviteit van marketingcommunicatie, interne corporate communicatie en marktverkenning. Op basis van de aanwezige expertise wordt het onderzoek wetenschappelijk verantwoord uitgevoerd en worden de resultaten in een breder kader uiteengezet.

Newcom Research & Consultancy is gelieerd aan de Universiteit Twente en aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA). Newcom Research & Consultancy is ISO-gecertificeerd en heeft vestigingen in Amsterdam en Enschede.



### Newcom Research & Consultancy B.V.

#### Vestiging Enschede

Capitool 50  
7521 PL Enschede  
T 053 - 483 66 00  
F 053 - 433 74 15

#### Vestiging Amsterdam

Herengracht 564  
1017 CH Amsterdam  
T 020 - 639 32 51

E [info@newcomresearch.nl](mailto:info@newcomresearch.nl)

I [www.newcomresearch.nl](http://www.newcomresearch.nl)