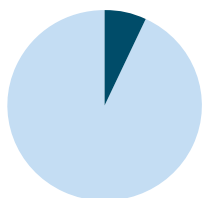


# Jaaranalyse Klachten 2024

fluvius.

## Aantal klachten

36 060



- 33 471 eerstelijnsklachten
- 2 589 tweedelijnsklachten

## Algemene daling van klachten



- 5% eerstelijnsklachten
- 2% tweedelijnsklachten

We zien een daling bij zowel het aantal eerstelijns- als tweedelijnsklachten. Dit markeert een keerpunt na jaren van stijging en toont aan dat de inspanningen om de dienstverlening te verbeteren vruchten afwerpen.

## Klantentevredenheid



79,36%

We zien een lichte stijging in de algemene tevredenheidsscore. Specifieke processen zoals 'Storingsbeheer' en 'Lokale productie' vertonen een stijging in tevredenheid.

## Specifieke Domeinen van Klachten

### Marktoperaties

DALING

22% ↓ 5%  
eerstelijns tweedelijns

We zien een daling van het aantal klachten in het domein 'marktoperaties', mede door een stabiele energiemarkt en dalende energieprijzen.

### Aansluitingen

STIJGING

21% ↑ 40%  
eerstelijns tweedelijns

Voor het domein 'aansluitingen' merken we een stijging van het aantal klachten, voornamelijk door de versnelde uitrol van digitale meters en een toename van aansluitingswerken.

### Werken in de straat

STIJGING

↑ 18%  
eerstelijns

DALING

↓ 7%  
tweedelijns

In het domein 'werken in de straat' hebben we een stijging van de eerstelijnsklachten, maar een daling van de tweedelijnsklachten.

## Proactieve Communicatie en Transparantie



[mijn.fluvius.be/groenestroom/netwerkchecker](https://mijn.fluvius.be/groenestroom/netwerkchecker)

Fluvius zet zich in om klanten proactief te informeren over werkzaamheden en de bijbehorende hinder, wat bijdraagt aan een daling van het aantal klachten.

De introductie van de **Netwerkchecker** op het portaal Mijn Fluvius geeft klanten inzicht in het risico van spanningsproblemen, wat bijdraagt aan een betere klantbeleving.