

Jaaranalyse klachten 2024

fluvius.

fluvius.

Inhoud

Inleiding	3
Klachtenbeheer binnen Fluvius	4
Wat is een klacht?.....	4
Een klacht registreren.....	4
Wie behandelt klachten?.....	5
Een klacht behandelen.....	6
Analyse klachten & klantcontacten	7
Overzicht.....	8
Marktoperaties.....	11
Aansluitingen.....	16
Werken in de straat.....	21
Defecten en storingen.....	24
Lokale productie.....	27
Leveranciersrol Fluvius.....	30
Premies.....	32
Tarieven.....	34
Klachten attitude.....	35
Complimenten en suggesties.....	36

Klantgerichte strategie	37
Onze servicebeloften.....	37
Klantparticipatie.....	38
Gerealiseerde en opgestarte acties.....	39
Redesign klachtenbeheer	44
Methodiek.....	44
Leidende principes.....	45
Focus 2025	46
Netwerken voor morgen.....	46
Klantgerichte benadering.....	47
Proactieve en transparante communicatie.....	47

Inleiding

In 2024 legde Fluvius verder de focus op de overgang naar duurzame energiebronnen, waarbij aanzienlijke investeringen in onze infrastructuur vereist zijn. We vervangen de analoge meters door digitale meters en breiden ons elektriciteitsnet verder uit om hernieuwbare energie bronnen te integreren.

We eindigen 2024 met meer dan 4 miljoen geplaatste digitale meters, waarbij we 60% van alle prosumenten gedigitaliseerd hebben. Hiermee hebben we 65% van de vooropgestelde einddoelstelling bereikt.

De investeringen in onze infrastructuur zorgden ervoor dat we voor meer dan 1,8 miljoen meter sleuven en 180 000 putten hebben gegraven. Meer hinder voor onze klanten betekent ook meer risico op klachten.

Binnen onze rol als neutrale en faciliterende databeheerder richtte Fluvius zich ook verder op het betrouwbaar en efficiënt beheer van de energiedata, die ook gedeeld worden met verschillende partijen in het energielandschap.

Het klachtenbeeld van 2024 vertoont na een jarenlange stijgende tendens een keerpunt in de dalende richting. Het aantal ontvangen eerstelijnsklachten daalde met 5%. Een opmerkelijke daling zien we vooral in het domein 'Marktoperaties'. Een stabiele energiemarkt en de dalende energieprijzen zijn hier oorzakelijke factoren. Klanten zijn minder bezorgd over fluctuaties in hun energiekosten en ervaren minder financiële druk. Dat resulteert in minder klachten en een positievere beleving van onze dienstverlening.

Ondanks de algemene daling merken we een stijging op in de domeinen 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat'. Mogelijke verklaring is het groter aantal aansluitingen en werken in de straat door de versterking van de distributienetten om de energietransitie te faciliteren.

Dit jaarverslag biedt een gedetailleerd overzicht van de ontvangen klachten, de ondernomen acties om die aan te pakken, en de stappen die we zetten om onze processen en klanttevredenheid verder te optimaliseren en te maximaliseren. Door transparantie en voortdurende verbetering streven we ernaar om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en een hoog niveau van vertrouwen en tevredenheid te behouden.

We blijven ons inzetten om de hinder voor onze klanten te minimaliseren en onze communicatie en dienstverlening voortdurend te verbeteren.



Klachtenbeheer binnen Fluvius

Wat is een klacht?

Bij Fluvius beschouwen we een klacht als een uiting van ontevredenheid van een externe partij over onze diensten, producten of de organisatie zelf. Elke melding zien we als een kans om onze producten, dienstverlening en processen te verbeteren.

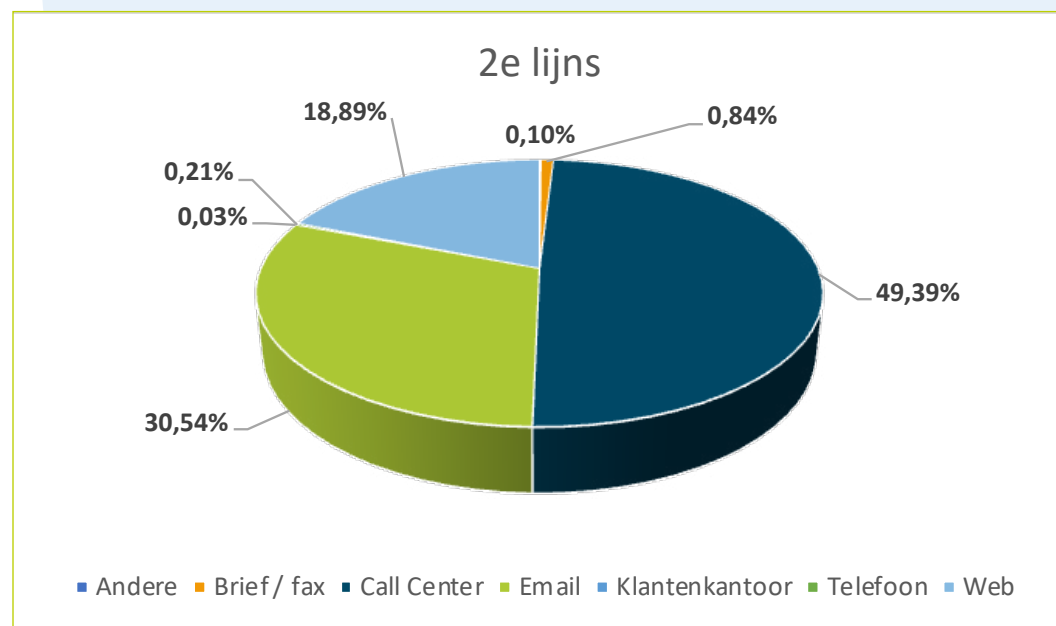
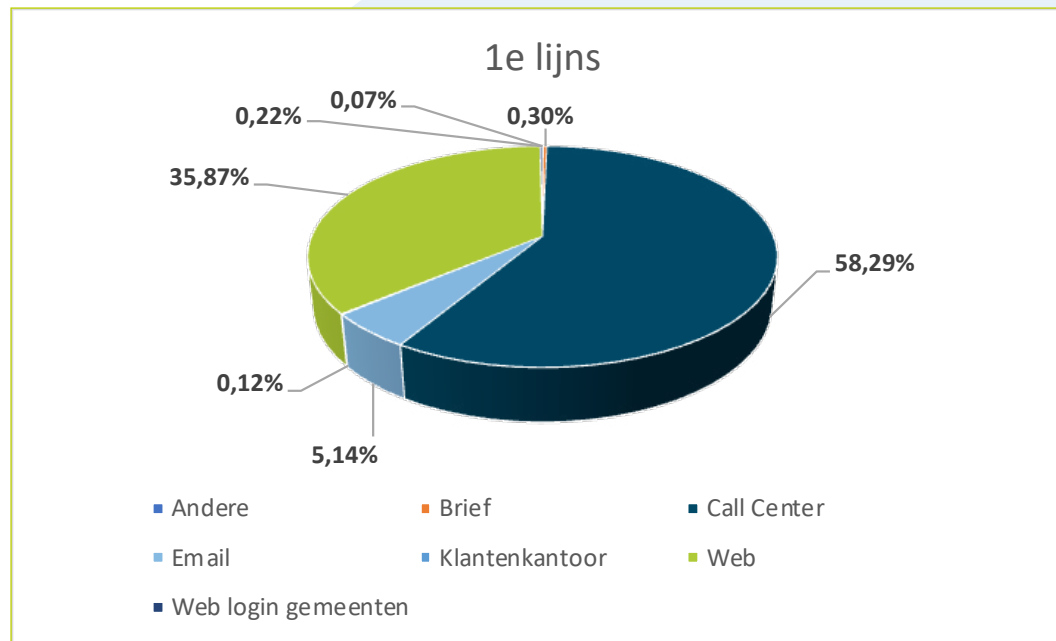
Een klacht registreren

Onze klanten kunnen via verschillende kanalen een klacht indienen. Meer dan de helft van de initiële meldingen komt binnen via ons telefonisch klantcontactcenter. De klachtentool op de website volgt met een aandeel van 35,87%, en e-mail staat op de derde plaats met 5,14%.

De ontvangen klachten worden op basis van het onderwerp toegewezen aan de verantwoordelijke dienst. We maken een onderscheid tussen eerstelijnsklachten, initiële meldingen door de klant, en tweedelijnsklachten, escalaties door de klant naar aanleiding van een reeds gemelde klacht. In de rubriek 'Wie behandelt klachten' wordt dit verschil verder toegelicht.

Hiernaast volgt een overzicht van de ontvangen klachten per kanaal voor 2024.

Geëscaleerde klachten kwamen voornamelijk binnen via ons klantencontactcenter, goed voor 49,39% van de meldingen. E-mail volgde met 30,54%. Deze klachten werden voornamelijk door de Federale Ombudsdienst, Vlaamse Ombudsdienst en consumentenorganisatie Testaankoop naar ons gestuurd voor verdere analyse en opvolging.



Wie behandelt klachten?

Klachtenbehandelaars

In elke operationele dienst van Fluvius zijn er medewerkers die als onderdeel van hun functie verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten. Zo willen we ervoor zorgen dat meerdere medewerkers binnen een dienst contact houden met de klant, ervaren wat goed en minder goed gaat, en verbeteringen voorstellen om de dienstverlening te optimaliseren. De klachten die deze medewerkers behandelen, noemen we bij Fluvius **'eerstelijnsklachten'**.



<< naar inhoud

Team Klachtenbeheer

Fluvius beschikt over een gespecialiseerd klachtenteam dat verantwoordelijk is voor de volgende taken:

- Toewijzing van klachten aan de juiste operationele diensten en de monitoring van de opvolging.
- Controle van de kwaliteit van de klachtenbehandeling.
- Analyse van klachten en formulering van adviezen voor aanpassingen aan producten en processen.
- Optreden als adviserend orgaan voor de behandeling van complexere dossiers.
- Behandeling van geëscaleerde klachten, klachten over het gedrag van medewerkers, of klachten die zijn ingediend bij overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, en de Vlaamse Nutsregulator.

De klachten die deze medewerkers opnemen, noemen we binnen Fluvius **'tweedelijnsklachten'**.



Een klacht behandelen

Alle ontvangen klachten worden zorgvuldig geanalyseerd. De klant ontvangt vervolgens een bericht van Fluvius met de analyse en de voorgestelde oplossing.

Wanneer de klant niet akkoord gaat met de geboden oplossing of het antwoord langer dan 14 dagen op zich laat wachten, kan hij zich richten tot het team Klachtenbeheer. Dit team staat los van de operationele dienstverlening en treedt op als onafhankelijke bemiddelaar.

Het volledige proces samengevat



Analyse klachten & klantcontacten

Bij Fluvius vinden we klantinzichten zeer belangrijk. We verzamelen gegevens over klantcontacten via verschillende kanalen (web, telefoon, e-mail, persoonlijk), houden het klachtenbeeld nauwlettend in de gaten en krijgen via diverse klantbevragingen en marktonderzoeken inzicht in de verwachtingen en tevredenheid van onze klanten. Deze inzichten vormen de basis voor de verbetering van onze dienstverlening.

Voor het klachtenbeeld gebruiken we het concept van de klantendriehoek. Dit concept combineert inzichten uit klantvragen via geregistreerde klachten en klanttevredenheid.



<< naar inhoud

Klachten

Klanten benaderen ons via verschillende kanalen om klachten in te dienen. Dit rapport behandelt zowel eerstelijns- als tweedelijnsklachten.

Klanttevredenheid

We monitoren de klanttevredenheid op twee manieren. Ten eerste voeren we het hele jaar door een uitgebreide klanttevredenheidsenquête uit via een onafhankelijk marktonderzoeksbureau. Voor zeven van onze diensten meten we vier scores: tevredenheid (CSAT), aanbevelingsbereidheid (NPS), klantperceptie van de inspanning die hij heeft moeten leveren (CES) en klantperceptie van de inspanning die Fluvius heeft geleverd (CoES). Deze enquête wordt uitgevoerd via 'Computer Assisted Web Interviewing' (CAWI).

Daarnaast gebruiken we 'one-click-surveys' waarbij we 24 uur na een interactie met de klant, via één enkele vraag, naar zijn tevredenheid peilen. Deze enquêtes stellen ons in staat snel eventuele problemen te identificeren, tijdig in te grijpen en escalatie te voorkomen.

Voor het klachtenbeeld gebruiken we binnen het concept van de klantendriehoek de algemene tevredenheidsscore (CSAT).

Klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter

Klanten nemen om verschillende redenen contact op met het klantcontactcenter. In dit rapport bieden we inzicht in het aantal informatievragen dat we hebben behandeld. De opgenomen cijfers betreffen het aantal dossiers dat voor een specifiek product of dienst is afgehandeld en geven een indicatie van de omvang. Het correct beantwoorden van deze vragen heeft invloed op tevredenheid, efficiëntie en voorkomt klachten. Daarnaast geeft het ons inzicht in waar onze communicatie en informatie naar de klant verbeterd kan worden. Vragen bereiken het klantcontactcenter via verschillende kanalen, zoals telefonisch, via het contactformulier op de website of via direct messaging, zoals Messenger en/of WhatsApp.

Overzicht

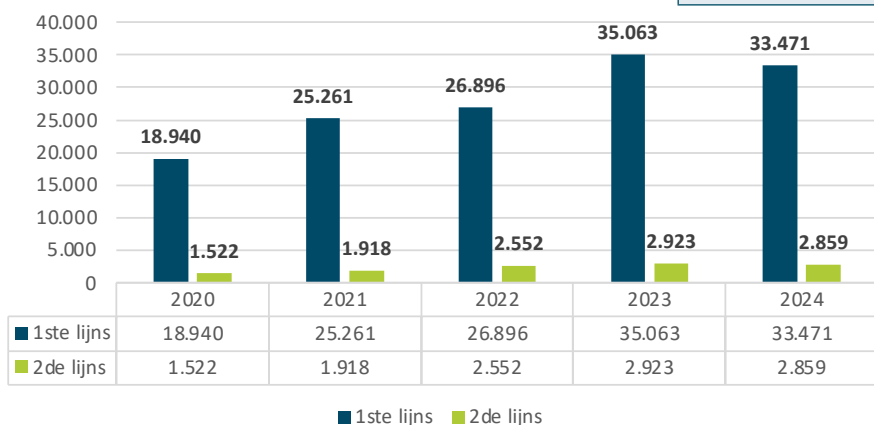
Klachten

In 2024 ontvingen we in totaal 33 471 effectieve eerstelijnsklachten en 2 589 tweedelijnsklachten. Na enkele jaren van stijging zien we nu een daling in het aantal ontvangen klachten. Dit betekent een afname van respectievelijk 5% (1 592 klachten) en 2% (64 klachten). In totaal telden we dus 36 330 klachten met een gemiddelde daling van 4,5% ten opzichte van 2023.

Detail aantal klachten per product of dienst 2023 versus 2024

Product/Dienst	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Marktoperaties	13.766	10.755	-22%	1.671	1.581	-5%
Aansluitingen	10.714	13.006	21%	429	602	40%
Werken in de straat	4.237	4.981	18%	94	87	-7%
Storingen/Defecten	2.315	1.999	-14%	146	139	-5%
Lokale productie	1.879	1.097	-42%	133	93	-30%
Leveranciersrol Fluvius	629	457	-27%	152	158	4%
Premies	604	532	-12%	53	56	6%
Kwaliteit	469	234	-50%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tarieven	149	123	-7%	13	14	8%
Overige [*]	301	287	-5%	232	129	-44%
Totaal	35.063	33.471	-5%	2.923	2.859	-2%

Evolutie klachten



(*Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals klantcontactcenter, energieadvies, en dergelijke.)

In vergelijking met de ontvangen klachten in 2023 zien we vooral een daling binnen de activiteiten 'Marktoperaties', 'Storingen/Defecten', 'Lokale Productie' en 'Leveranciersrol Fluvius'.

Ondanks de algemene daling in het aantal ontvangen klachten, constateren we een stijging binnen de activiteiten 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat'. De vervanging van de analoge meters door digitale meters en de toename van investeringswerken in het kader van de energie- en klimaattransitie spelen hierbij een cruciale rol.

Het aantal geëscaleerde klachten en ontvangen klachten via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, de Vlaamse Nutsregulator, ... is licht gedaald met 2%.

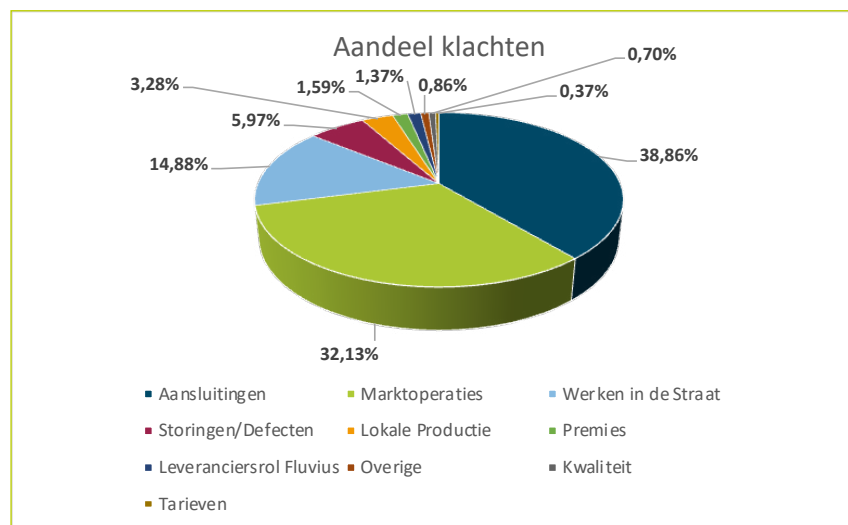
De enige stijging in geëscaleerde klachten doet zich voor binnen de activiteit 'Aansluitingen', waarbij de niet naleving van gemaakte afspraken of de kwaliteit van de uitgevoerde werken voornamelijk de oorzaak is.

Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

Dit jaar zijn drie categorieën verantwoordelijk voor maar liefst 85% van alle ontvangen klachten. Het gaat om 'Aansluitingen', 'Marktoperaties' en 'Werken in de straat', met respectievelijk 38,86%, 32,13% en 14,88% van de klachten.

Voor deze producten of diensten vinden de meeste klantinteracties plaats, waardoor de kans op ontstaan van klachten hier hoger is dan bij andere producten.

Product/Dienst	Aantal klachten	Aandeel %
Aansluitingen	13.006	38,86%
Marktoperaties	10.755	32,13%
Werken in de straat	4.981	14,88%
Storingen/Defecten	1.999	5,97%
Lokale Productie	1.097	3,28%
Premies	532	1,59%
Leveranciersrol Fluvius	457	1,37%
Overige	287	0,86%
Kwaliteit	234	0,70%
Tarieven	123	0,37%
Totaal	33.471	



Tevredenheidsresultaten

Jaarlijks bevragen wij meer dan 20 000 klanten op basis van 7 hoofdprocessen. Deze hoofdprocessen zijn in lijn met onze algemene producten en diensten, die in deze jaaranalyse verder in detail worden besproken.

In 2024 zien we een vrij constante algemene tevredenheidsscore in vergelijking met 2023. De tevredenheid steeg dit jaar met 0,25% van 79,11% naar 79,36%.

De processen 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat' vertonen een daling van respectievelijk 3,06% en 3,39%. Dit weerspiegelt ook de stijging in klachten voor deze processen.

Een mooie stijging zien we vooral binnen de processen 'Storingsbeheer' en 'Lokale productie'.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Aansluitingen	84,69%	81,63%	-3,06%
Meteropname	91,73%	91,96%	0,23%
Werken in de straat	79,77%	76,38%	-3,39%
Storingsbeheer	71,90%	74,94%	3,04%
Lokale productie	71,20%	74,25%	3,05%
Premies	83,73%	84,34%	0,61%
Prepaid	70,79%	72,01%	1,22%
Totaal	79,11%	79,36%	0,25%

Klantenvragen via klantencontactcenter

In 2024 registreerde het klantcontactcenter 1 684 937 klantcontacten. Dit is een daling van 12,3% met 235 350 klantcontacten ten opzichte van 2023.

De toegenomen focus op proactieve communicatie naar de klant, de kortere wachttijden voor de klant, en de grotere stabiliteit binnen de energiemarkt in 2024 hebben een positieve invloed gehad op deze daling.





Marktoperaties

Onze activiteiten

Fluvius speelt een cruciale rol als databeheerder in de energiemarkt van Vlaanderen. Als neutrale en faciliterende databeheerder zorgt Fluvius ervoor dat energiedata op een betrouwbare en efficiënte manier wordt beheerd en gedeeld met verschillende partijen in het energielandschap. Dit omvat onder andere:

- Data verzamelen en beheren: Fluvius verzamelt en beheert data van energiemeters en andere bronnen om een nauwkeurig beeld te krijgen van energieverbruik en -productie.
- Data beschikbaar stellen: de verzamelde data worden beschikbaar gesteld aan klanten, leveranciers, lokale besturen, overheden en regulatoren. Dit helpt om geïnformeerde beslissingen te nemen en het energiegebruik te optimaliseren.
- Ondersteuning van de energietransitie: door het beheer van energiedata speelt Fluvius een belangrijke rol in de energietransitie. Dit omvat de integratie van hernieuwbare energiebronnen faciliteren en slimme netwerken ondersteunen.
- Commerciële flexibiliteit: Fluvius speelt ook een rol in de flexmarkt voor commerciële flexibiliteit, waarbij het beheer van data nodig is voor de activering en vergoeding van flexibiliteit in het elektriciteitsnet.

Door deze taken te vervullen, draagt Fluvius bij aan een efficiëntere, transparantere en duurzamere energiemarkt.

Meterstanden registreren

Fluvius is verantwoordelijk voor de verzameling van alle meterstanden.

Eind 2024 telden we 6 052 767 actieve toegangspunten.

De digitale meter stuurt de gedetailleerde verbruiksgegevens automatisch door. Bij analoge meters - of bij storingen op de communicatie met de digitale meters - komt er nog een meteropnemer langs bij de klant of versturen wij een meterkaart. Deze opnames zijn periodieke opnames.

De opname van de meterstanden kan ook tussentijds plaatsvinden in volgende situaties:

- wijziging van energieleverancier;
- verhuis van de klant;
- meteropname op aanvraag;
- plaatsing lokale productie
- specifieke scenario's zoals problematische verhuizen, klanten die gedropt worden door hun leverancier, ...

Wij bezorgen de opgenomen meterstanden aan de betrokken energieleveranciers via het Centraal Marktsysteem (CMS). Op basis daarvan kan de leverancier een tussentijdse of jaarlijkse verbruiksfactuur opstellen voor de klant.

Als klanten hun verbruiken betwisten of de werking van hun meter in vraag stellen, kunnen ze zich richten tot Fluvius.

In 2024 namen wij nog voor 732 379 EAN's de meterstanden op en werden 3 443 752 meterstanden automatisch uitgelezen via de digitale meter.



Maandfacturatie

Tot juli 2024 waren alleen leveranciers met meer dan 200 000 afnamepunten verplicht om maandfacturatie aan te bieden aan hun klanten. Sinds juli 2024 is elke energieleverancier verplicht om de aangerekende maandafname en maandinjectie te vermelden. Die maandwaarde is gebaseerd op de werkelijk gemeten maandverbruiken en niet langer op een statistische verdeling.

Wanneer de klant opteert voor maandfacturatie worden de meterstanden maandelijks uitgelezen en doorgestuurd naar de leveranciers. De klant ontvangt op die manier een maandelijks afrekening op basis van het reële verbruik.

Eind december telden we 192 601 toegangspunten waarbij maandfacturatie actief staat.

Energiedelen

Energiedelen biedt de mogelijkheid om zelf opgewekte energie te delen met anderen via het elektriciteitsnet in Vlaanderen. Energie delen en verkopen is een virtueel gegeven met een verrekening op de factuur (energiecomponent) als gevolg. Hierbij wordt de overtollig geproduceerde energie met bijvoorbeeld zonnepanelen, na zelfverbruik, gedeeld of 'als de voorwaarden het toestaan', verkocht aan burens, familieleden, bedrijven, of binnen een energiegemeenschap.

Eind 2024 noteerden wij 4 244 energiegemeenschappen en 10 315 unieke deelnemers.



Het Centraal Marktsysteem

In het Centraal Marktsysteem (CMS) vinden er elke dag miljoenen transacties plaats. Sinds de opstart van dit platform in 2022 kwamen in uitzonderlijke gevallen toegangspunten 'vast' te zitten. De gegevens werden wel vanuit de digitale meter verstuurd naar het platform, maar konden vanuit het platform niet tussen de partijen (bijvoorbeeld energieleveranciers) uitgewisseld worden. Als het toegangspunt geblokkeerd zit, is er (tijdelijk) geen informatie-uitwisseling mogelijk tussen Fluvius en de energieleverancier van de klant. De leverancier heeft deze data echter nodig om een afrekeningsfactuur te maken, de voorschotten aan te passen wanneer nodig, energiedelen mogelijk te maken, injectievergoedingen te berekenen, en dergelijke.

Het is van cruciaal belang dat deze data tijdig en correct wordt verspreid, zodat ook de klanten grip krijgen op hun energieverbruik en hun productie om die te kunnen monitoren en te sturen.

Eind 2023 telden we nog 3 500 toegangspunten die langer dan 6 maand geblokkeerd zaten. Fluvius heeft die manueel kunnen wegwerken met als resultaat dat er momenteel nog 2 500 toegangspunten geblokkeerd blijven. Dit veroorzaakt hinder wanneer klanten een afrekeningsfactuur wensen of gebruik willen maken van de data uit de digitale meter om hiermee nieuwe diensten zoals energiedelen op te starten. Het gaat om een klein percentage van 0,04%, maar we willen de geïmpacteerde klanten zo goed mogelijk verder helpen. Daarom geven we hoge prioriteit aan een duurzame oplossing van dit probleem en werken we verder aan een stabiel Centraal Marktsysteem.

De ontwarring van zo'n blokkering is systeemtechnisch een complexe opgave met veel manueel werk. En ieder probleem is anders, dus er bestaat niet één wonderoplossing.

Om de klanten die al langdurig geblokkeerd zitten én voor wie een oplossing via de systemen quasi onmogelijk geworden is toch verder te helpen, is er sinds kort een alternatieve oplossing. Daarbij creëren we een nieuwe EAN. Dit is een radicale oplossing, waar heel wat komt bij kijken. Dit heeft een impact op de klant, op de energieleveranciers, maar ook op veel Fluvius-diensten.

De creatie van een nieuwe EAN gebeurt altijd na een eerste grondige analyse en in overleg met de betrokken leverancier. Wanneer we een nieuwe EAN creëren, informeren we de klanten hierover en begeleiden we hen hierin.

Opgvolging van geblokkeerd toegangspunt

Klanten kunnen op onze website nagaan of het betrokken toegangspunt nog effectief geblokkeerd zit of niet. Dat kan op de volgende locatie:

<https://www.fluvius.be/nl/factuur-en-tarieven/vertraging-energiefactuur>

Als het toegangspunt nog geblokkeerd zit, zal de verwerking van marktprocessen en/of doorsturen van meetdata na het deblokkeren van het toegangspunt met terugwerkende kracht in orde gebracht worden.

Waarom moet ik langer wachten op de afrekening van mijn energiefactuur?

Alle energieleveranciers en distributienetbeheerders stapten over naar een nieuw, gezamenlijk dataplatform voor de uitwisseling van klantgegevens (bv. meterstanden, adres, ...). Bij die omschakeling kwamen in uitzonderlijke gevallen klanten vast te zitten.

Heel concreet betekent dit dat we de meterstanden wel correct ontvangen, maar niet kunnen doorsturen naar jouw leverancier. Daardoor kan die nog geen correcte slotfactuur voor jou opstellen.

We begrijpen dat dit zeer vervelend is. Samen met alle energieleveranciers en andere marktpartijen werken we hard om dit probleem op te lossen.

Wil je weten of jouw gegevens nog ergens geblokkeerd zitten in de systemen?

Geef dan hieronder de EAN-code van je elektriciteitsmeter en/of aardgasmeter in. Je vindt de EAN-code op je energiefactuur.

Deze info op de website wordt maandelijks vernieuwd.

EAN-code van je elektriciteits- of aardgasmeter *

Zoeken

Klachten

De afgelopen jaren steeg het aantal klachten binnen deze thematiek. Dit jaar zien we een opmerkelijke daling van ontvangen eerstelijnsklachten met 22% en tweedelijnsklachten met 5%.

We vermoeden dat de stabiele energiemarkt en de gedaalde energieprijzen ervoor zorgen dat klanten minder twijfels hebben bij de ontvangst van hun jaarlijkse eindafrekening door de leverancier.

Dankzij de digitale meter kunnen klanten via Mijn Fluvius hun energieverbruik bijhouden en de P1-poort activeren om die te koppelen aan energiesystemen, zodat ze hun verbruik in real-time kunnen controleren. Hierdoor gaan klanten bewuster om met hun energie en worden ze niet verrast als ze hun eindafrekening krijgen.

Toch ontvangen we nog altijd een groot aantal klachten waarbij klanten de aangerekende verbruiken betwisten of vermoeden dat hun meter niet correct registreert. Klanten zien niet onmiddellijk het juiste verband tussen de effectieve verbruiken en hun verbruiksgedrag. Zo zijn ze zich niet altijd bewust van de impact van warmtepompen, elektrische verwarming, zwembaden, ... op hun verbruik en de uiteindelijke eindfactuur.

Wanneer klanten de werking van hun meter betwisten, leveren wij een overzicht van historische verbruiken aan om de klanten een beter inzicht te geven in hun verbruiksgedrag of de impact van een wijziging op hun binneninstallatie.

Na een grondige analyse van de ontvangen klachten stelden we bij het overgrote merendeel geen afwijkingen aan de meter of foutief berekende verbruiken vast.

Wanneer de analyse geen oplossing of een duidelijk inzicht biedt, kunnen we overgaan tot de ijking van de meter. Als hierna blijkt dat de meter effectief een fout vertoont, nemen wij de kosten van de ijking op ons.

Daarnaast ontvingen we een groot aantal klachten over de geblokkeerde toegangspunten. Hierbij stellen wij de klant gerust dat de verwerking van de marktprocessen en/of doorsturen van meetdata na het deblokkeren van het toegangspunt met terugwerkende kracht in orde

wordt gebracht. We sluiten deze klachten pas af zodra het toegangspunt gedeblokkeerd is.

Klachten binnen de thematiek Marktoperaties leiden meestal tot tweedelijnsklachten, omdat klanten niet onmiddellijk tevreden zijn met de geboden oplossing of analyse. Een aandachtspunt hierbij is dat bij vragen of eerstelijnsklachten de klant duidelijke en begrijpbare informatie ontvangt, waardoor die inzicht krijgt in het persoonlijk verbruiksgedrag en het effectief verbruik. Dit soort klachten komt ook het meest voor bij de ontvangen klachten via de Federale Ombudsman Energie.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Betwisting verbruiken	3.896	2.639	-32%	633	639	1%
Betwisting werking meter	5.258	5.062	-4%	506	575	14%
Communicatie	41	34	-17%	5	6	20%
Doorgeven meterstanden	74	81	9%	6	7	17%
Energiedelen	n.v.t.	23	nieuw	n.v.t.	9	nieuw
Geblokkeerde toegangspunten	2.066	1.901	-8%	151	126	-17%
Leverancierswissel	727	261	-64%	118	68	-42%
Meteropname	349	132	-62%	20	8	-60%
Overige	1.355	574	-58%	232	139	-40%
Poortbeheer	n.v.t.	48	nieuw	n.v.t.	4	nieuw
Totaal	13.766	10.755	-22%	1.671	1.581	-5%

Tevredenheidsresultaten

De tevredenheidsbevraging heeft betrekking op de meteropname en meterstanden doorgeven door onze klanten en behandelt dus maar een deel van het domein.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Meteropname	91,73%	91,96%	0,23%

92% van de klanten is tevreden over het proces voor opname en doorgeven van meterstanden. Deze score is stabiel gebleven ten opzichte van 2023.

Klanten waar Fluvius langskwam, zijn zeer tevreden over de stiptheid, vriendelijkheid en efficiëntie van de medewerkers. 80% van de klanten vond dat hun vragen goed werden beantwoord, vooral over energieverbruik, besparingsmiddelen, tarieven en premies.

De tevredenheid over de flexibiliteit van afspraken en de termijn tussen het vastleggen en de opname van meterstanden is lager, met respectievelijk 54% en 58%. De tevredenheid over de termijn is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2023.

83% van de klanten geeft hun meterstand online door, met een tevredenheid van 96%. 17% doet dit telefonisch, met een tevredenheid van 95%.

7% van de klanten ontving geen bevestiging van hun doorgave, terwijl 85% aangeeft die wel te willen ontvangen. Ontbrekende bevestigingen hebben een negatieve impact op alle KPI's, dus het is belangrijk om hierop te blijven inzetten.

Klanten suggereren betere communicatie over het proces en tonen onbegrip wanneer ze ondanks een digitale meter toch meterstanden moeten doorgeven.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2024 zagen we een afname van het aantal klantcontacten via het klantcontactcenter, met 365 147 dossiers. Dit is een daling van 9,3% ten opzichte van 2023. De stabiele energiemarkt en dalende energieprijzen zijn de belangrijkste oorzaken van deze daling.



Aansluitingen

Onze activiteiten

Fluvius bouwt en beheert de publieke nutsleidingen in de straat die elektriciteit, aardgas, riolering en warmte tot bij onze klanten brengen. We zorgen er ook voor dat klanten een aansluiting kunnen krijgen op deze netten. Dit zorgt voor een vlot verkeer van energie en afvalwater.

Via het portaal Mijn Fluvius op onze website kunnen klanten een aansluiting aanvragen. Zij worden hierin stap voor stap begeleid en kunnen de status van het eigen dossier raadplegen.

Ook in 2024 zetten wij verder in op digitalisering van onze meters om zo de klimaatdoelstellingen van de Europese Unie voor 2030 te halen. Deze activiteit wordt ook verder besproken binnen dit topic.

In 2024 voerde Fluvius 208 155 werkzaamheden aan meters of aansluitingen uit op verzoek van klanten. Dit is een stijging met 31% ten opzichte van 2023. Wanneer we het aantal ontvangen klachten vergelijken en de klachten met betrekking tot de versnelde uitrol van de digitale meter buiten beschouwing laten, kunnen we stellen dat slechts 3,7% van deze uitgevoerde werken resulteert in een eerstelijnsklacht.

Klachten

Ook dit jaar is het aantal ontvangen klachten over werkzaamheden aan meters en aansluitingen met 21% gestegen. De grootste toename, met 43%, zien we bij de versnelde uitrol van de digitale meter. Dit is een gevolg van de verhoogde snelheid en het grotere aantal vervangen analoge meters door digitale meters. Deze klachten worden altijd besproken met de betrokken

<< naar inhoud

aannemers om hieruit te leren en dergelijke toekomstige klachten te voorkomen. In het hoofdstuk 'Digitale meter' komen we hierop terug.

Daarnaast is het aantal klachten over reguliere werkzaamheden aan meters en aansluitingen ook gestegen met respectievelijk 20% en 6%.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Werken aan mijn aansluiting	3.789	4.022	6%	120	140	17%
Werken aan mijn meter	2.206	2.639	20%	113	146	29%
Offerte/Facturen	975	973	0%	119	131	10%
Digitale meter	3.744	5.372	43%	77	185	140%
Totaal	10.714	13.006	21%	429	602	40%

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Afspraken	780	1.202	54%	25	36	44%
Arrest Grondwettelijk Hof	15	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
Communicatie	122	149	22%	9	12	33%
Kwaliteit herstelling	1.527	1.582	4%	22	25	14%
Kwaliteit installatie	1.979	2.065	4%	88	122	39%
Offerte/Factuur	901	924	3%	109	120	10%
Termijnen	808	1.050	30%	79	33	-58%
Versnelde uitrol digitale meter	3.669	5.319	45%	26	166	538%
Overige	913	715	-22%	70	88	26%
Totaal	10.714	13.006	21%	429	602	40%

Van de eerstelijnsklachten leidde 4,6% tot een tweedelijnsklacht. In absolute aantallen gaan deze klachten voornamelijk over de ombouw van de analoge naar digitale meters. We zien dan ook een toename van 40% in het aantal geëscaleerde klachten.

De klachten kunnen worden opgesplitst in verschillende onderwerpen om meer inzicht te krijgen in de soort klachten.

De ontvangen klachten hebben voornamelijk betrekking op de versnelde uitrol, met een aandeel van 41%. De voornaamste oorzaken zijn afspraken niet naleven en de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Deze onderwerpen komen ook terug in de klachten over de reguliere werkzaamheden aan meters en aansluitingen.

Doorlooptijden respecteren en de afgesproken termijnen voor de oplevering van gevraagde werken blijven ook sterke aandachtspunten.

Energievormen

De ontvangen klachten hadden grotendeels betrekking op de activiteiten binnen de energievormen elektriciteit en aardgas. Deze werken nemen ook het merendeel van de werken in beslag. Voor riolering, kabeltelevisie, glasvezel en warmte ontvingen we een heel beperkt aantal klachten in 2024.

Klachten gerelateerd aan kabeltelevisie en glasvezel hebben betrekking op oudere dossiers waarbij Fluvius verantwoordelijk was voor de uitgevoerde werkzaamheden. De uitrol van een nieuw glasvezelnetwerk valt sinds juli 2023 onder de verantwoordelijkheid van Wyre, het nieuw opgericht infrastructuurbedrijf.

Hieronder volgt een overzicht van de gecapteerde klachten over alle activiteiten heen binnen de energievormen riolering, kabeltelevisie, glasvezel en warmtenetten.

Thematiek	Riolering	KabelTV	Glasvezel	Warmte
Aansluitingen	242	21	2	2
Leveranciersrol Fluvius				11
Premies	14			
Storingen/Defecten	191	26		1
Tarieven	1			
Werken in de straat	96	46	44	1
Overige	6			
Totaal	550	93	46	15

De digitale meter

Fluvius blijft, net als in voorgaande jaren, doorgaan met de vervanging van alle traditionele elektriciteits- en gasmeters door digitale meters. Deze digitale meters zijn uitgerust met ingebouwde communicatietechnologie, waardoor ze zelfstandig verbruiksgegevens voor elektriciteit of gas kunnen verzenden en commando's kunnen ontvangen. Via de P1-poort kunnen de verbruiksgegevens beschikbaar worden gesteld voor slimme toepassingen.

De overgang van analoge naar digitale meters wordt op twee manieren uitgevoerd:

1 Reguliere werking:

Klanten die (ver)bouwen en een nieuwe aansluiting aanvragen, nieuwe zonnepanelen installeren, of klant worden bij de sociale leverancier, krijgen automatisch een digitale meter. Een digitale meter wordt ook geïnstalleerd wanneer de oude analoge meter defect is of wanneer dit technisch noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij netsanering of de ombouw naar 400V-net.

2 Versnelde geografische uitrol:

Sinds 2020 zijn drie aannemers ingezet om systematisch, gemeente per gemeente, alle analoge meters te vervangen door digitale meters.

We eindigen 2024 met 4 235 493 geplaatste digitale meters waarbij we 60% van alle prosumenten gedigitaliseerd hebben. Dit betekent dat 65% van de vooropgestelde einddoelstelling bereikt werd.

Niet-communiserende meters

Vanwege goed geïsoleerde woningen of instabiele 4G-bereikbaarheid, communiceert een klein percentage digitale meters niet goed. Het aantal digitale meters blijft groeien, net als het aantal klanten dat actief gebruik wil maken van marktprocessen zoals verbruiksraadpleging, prepayment, energiedelen, maandfacturatie en dynamische tarieven.

Ons doel is om alle digitale meters stabiel te laten communiceren. We proberen deze communicatieproblemen eerst op afstand op te lossen. Als dat niet lukt, plaatsen we een antenne bij de klant om de communicatie te garanderen. Tot nu toe hebben we kosteloos 2 171 antennes bij onze klanten geplaatst.

Digitale watermeter

Er is een samenwerking tussen de netbeheerder Fluvius, De Watergroep, Farys en Pidpa waardoor in één beweging zowel je watermeter als je elektriciteits- en/of gasmeters worden vervangen door digitale meters. Dit om de hinder voor de klanten te beperken.

Momenteel werden 324 484 digitale watermeters geplaatst, waarvan 176 373 in 2024.

Klachten

In de eerstelijnsklachten ontvingen we 5 372 klachten over de versnelde geografische uitrol. Dit is een toename van 43% ten opzichte van 2023. De verhoogde snelheid van de uitrol dit jaar verklaart deze stijging.

We constateren echter dat we ons moeten blijven richten op de volgende punten:

- Afspraken nakomen voor de ombouw van de meters. Als een afspraak niet kan doorgaan, moeten we de klant tijdig informeren.
- De kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.

Deze aandachtspunten worden tijdens verschillende overlegmomenten met de betrokken aannemers besproken om acties te ondernemen en deze problemen in de toekomst tot een minimum te beperken.

Wat betreft afspraken niet nakomen, dringen we erop aan om meer proactief naar de klant te handelen, zodat die niet onnodig thuis hoeft te blijven.



Geen uitstel meer voor zonnepaneeleigenaars

Even terug in de tijd: door het arrest van het Grondwettelijk Hof begin 2021 werd het principe van de 'terugdraaiende teller' vernietigd. Het Energiedecreet moest daardoor worden aangepast. De groep prosumënten met zonnepanelen jonger dan 15 jaar en geplaatst vóór 1 januari 2021 kreeg van de Vlaamse minister voor Energie uitstel voor de plaatsing van een digitale meter tot eind 2024. Die periode loopt binnenkort af, dus moeten alle betrokken klanten in 2025 een digitale meter krijgen.

Uitzondering hierop zijn de klanten met een analoge exclusief-nachtmeter. De klant kan de plaatsing van de digitale meter uitstellen tot 1 januari 2028 als die aan één van de volgende voorwaarden voldoet:

- De zonnepaneelinstallatie is in dienst genomen vóór 1 januari 2021 en nog geen 15 jaar in dienst.
- Bij een uitbreiding van de bestaande zonnepaneelinstallatie, als deze is in dienst genomen vóór 1 oktober 2021 en nog geen 15 jaar in dienst is.

In totaal plaatsten wij al 592 868 digitale elektriciteitsmeters bij zonnepaneeleigenaars in Vlaanderen. Bij 363 632 woningen, appartementen en kleine bedrijven met zonnepanelen zal dat nu dus gebeuren in de loop van 2025.

De uitnodigingen naar de betrokken klanten worden telkens 3 maanden voor de geplande ombouwdatum verstuurd. Bij klanten met aardgas wordt naast de elektriciteitsmeter ook de gasmeter vervangen.

De meeste meters worden vervangen door de 3 ervaren aannemersgroepen voor digitale meters (3DM, Unit-T en TEAPlus). Zij vervangen ongeveer 30 000 meters per maand. Elke aannemersgroep is verantwoordelijk voor een specifiek deel van Vlaanderen en werkt met verschillende installatieploegen die de meters straat per straat en wijk per wijk vervangen. Klanten kunnen een indicatie krijgen van de periode waarin we bij hen de meters komen vervangen via www.fluvius.be/planningschecker.

De vervanging van de meters is gratis en duurt ongeveer een uur. Voor sommige klanten zijn er naast de metervervanging ook extra vernieuwingswerken nodig, bijvoorbeeld aan de meterkast of de aansluitkabel. Ook die werken worden gepland in de loop van 2025.

Juridische procedure bij weigering digitale meter

Elke inwoner van Vlaanderen krijgt op basis van het Energiedecreet verplicht een digitale meter voor elektriciteit en aardgas.

Als de klant de plaatsing van de digitale meters weigert, zullen we een juridische procedure opstarten. Het is mogelijk dat de klant kosten aangerekend krijgt.

De klant kan op elk moment in het proces besluiten om de procedure te stoppen en de digitale meters te laten plaatsen. Eventuele bijkomende kosten moeten wel worden betaald.

We volgen hiervoor de volgende stappen:

- ❶ **Laatste kans voor overmaking aan juridische dienst:** als we na meerdere pogingen geen toegang krijgen tot de woning/gebouw (door geen reactie, gemiste afspraak, of geweigerde toegang), ontvangt de klant een aangetekende brief om een afspraak te maken. Bij geen reactie binnen 15 werkdagen, gaat het dossier naar onze juridische dienst.
- ❷ **Ingebrekestelling door juridische dienst:** bij geen reactie op de aangetekende brief, volgt een ingebrekestelling met een kost van 285,03 euro (voor 2024). Zonder reactie gaat het dossier naar onze advocaat voor een gerechtelijke procedure.
- ❸ **Ingebrekestelling door advocaat:** de advocaat stuurt een nieuwe ingebrekestelling met een extra kost van 307,75 euro bovenop de eerdere 285,03 euro. De klant heeft 5 werkdagen om te reageren.
- ❹ **Gerechtelijke procedure:** bij geen reactie volgt dagvaarding. Als de rechter in het voordeel van Fluvius beslist, zijn de gerechtelijke kosten voor de klant. Bij blijvende weigering wordt de digitale meter geplaatst met hulp van een deurwaarder en slotenmaker.

Tevredenheidsresultaten

In vergelijking met 2023 is de algemene tevredenheid [81,63%] gedaald met 3,06%.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Aansluitingen	84,69%	81,63%	-3,06%

We stellen een stijging vast in het aantal klanten met een negatieve ervaring tijdens het aansluitingsproces. Deze slechte ervaringen werden het vaakst veroorzaakt door een gebrek aan informatie, een slechte uitvoering of een te hoge wachttijd. De topsuggestie bij dit proces blijft dan ook om de communicatie met klanten te verbeteren.

62% van de klanten deed hun aanvraag direct online, wat aanzienlijk minder is dan in 2023. 31% van de klanten nam telefonisch contact op met De Stroomlijn om een aansluiting aan te vragen.

Bij de online aanvragen zien we dit jaar een afname in tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid, de zoektijd naar het juiste scherm, het aantal stappen, de duidelijkheid van de taal en het advies van Fluvius. De algemene tevredenheid over de aanvraagtool blijft echter stabiel.

Minder klanten waren tevreden over de uitvoering van de werken, vooral wat betreft de netheid tijdens de werken en het herstel van de site na afronding. Hoewel de tevredenheid nog altijd hoog is, is het belangrijk om deze aspecten te blijven monitoren. Zowel de netheid tijdens, als het herstel na de werken hebben een grote invloed op de algemene tevredenheid over het aansluitingsproces.

<< naar inhoud

Verbetering van de communicatie blijft een aandachtspunt: meer dan 25% van de klanten die een verbeterpunt aandroegen, noemde de communicatie bij Fluvius.

We zagen een afname in de duidelijkheid van informatie over voorbereidende werken en een toename van klanten die niet wisten welke documenten nodig waren voor hun aansluitingsaanvraag.

Via One-click Survey gaven 8 690 klanten feedback na de uitvoering. 88% was tevreden over het uitgevoerde werk. Klanten zijn nog altijd zeer tevreden over de vriendelijkheid en professionaliteit van de technikers, maar de communicatie vooraf en de planning kunnen beter.

De plaatsing van digitale meters via de versnelde uitrol wordt niet meegenomen in deze bevraging, maar we volgen de klanttevredenheid via One-Click survey. Bijna 88% van de klanten is tevreden, wat in lijn ligt met de scores van 2023.

Klantenvragen via het klantencontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde 472 386 dossiers met betrekking tot aansluitingswerken, een stijging van 2% ten opzichte van 2023. De meeste dossiers betroffen vragen over de start van een aanvraag voor een aansluiting of meterwerk, en informatieaanvragen over bestaande dossiers. Dankzij Mijn Fluvius kunnen klanten de status van hun dossier online volgen, wat leidde tot minder oproepen.



Werken in de straat

Onze activiteiten

De energietransitie zorgt voor grote verschuivingen op vele maatschappelijke domeinen. Hoe produceren we zoveel mogelijk hernieuwbare energie? Hoe zullen we onze gebouwen verwarmen? Hoe zal de manier waarop we ons verplaatsen veranderen? Hoe zullen productieprocessen in het bedrijfsleven veranderen? En hoe kunnen nieuwe digitale toepassingen en een gespreid elektriciteitsverbruik ons helpen om de investeringen in kabels en cabines onder controle te houden? Het zijn maar enkele van de vele vraagstukken die op tafel liggen.

Bij elk van die vragen is er een constante: de distributienetten voor elektriciteit en gas spelen er een cruciale rol in. We staan er niet altijd even hard bij stil hoe cruciaal die netten in onze samenleving zijn. Ze zijn als het ware de 'levensaders' die comfortabel leven, werken en ondernemen mogelijk maken. Hun rol zal op weg naar de klimaatneutrale samenleving dan ook alleen maar groter worden.

Fluvius maakt tweejaarlijks een investeringsplan op. In 2023 werd het eerste investeringsplan '23-'32 gelanceerd waarin een grondig overzicht van de investeringen die we voor de komende tien jaar plannen in de distributienetten voor elektriciteit en gas opgenomen is. Het investeringsplan bevat het concrete plan voor hoe we de Vlaamse distributienetten alvast voor de komende tien jaar klaar kunnen maken in die sterk veranderende wereld.

Bij de uitvoering van onze investeringsplannen hanteren we strikte kwaliteitsnormen en overleggen we voortdurend met de betrokken partijen. We werken nauw samen met andere nutsbedrijven om de overlast voor onze klanten zoveel mogelijk te beperken.

We houden de omwonenden altijd op de hoogte van de geplande werkzaamheden en de mogelijke overlast, zoals tijdelijke ontoegankelijkheid van de oprit of onderbrekingen in de energievoorziening. Zo kunnen klanten zich hierop voorbereiden.

Om de omwonenden en bedrijven zo snel mogelijk van alle ongemakken te verlossen, stemmen we de werfactiviteiten zo goed mogelijk op elkaar af en werken we in fasen:

- 1 In de eerste fase graaft de aannemer een sleuf en legt kabels of buizen. Woningen, winkels en bedrijven blijven bereikbaar, bijvoorbeeld via loopbruggen. Langere sleuven worden soms tijdelijk gedeeltelijk gedicht.
- 2 In de tweede fase verbinden we de nieuwe leidingen met het bestaande netwerk. Na veiligheidscontroles wordt het netwerk in gebruik genomen en kan de sleuf weer dicht.
- 3 In de derde fase sluiten we alle huizen en bedrijven aan op de nieuwe leidingen. Hiervoor zijn werkputten nodig, vaak per woning. Pas als alle aansluitingen zijn voltooid, kan het voetpad definitief worden hersteld. Na afloop van de werkzaamheden worden de putten of sleuven gedicht en volgt zo snel mogelijk de definitieve herstelling van het wegdek of voetpad.

In 2024 hebben we 128 743 putten gegraven en 1 882 963 meter sleuven aangelegd. Dit is een stabiele evolutie voor putten, met een stijging van 1%. Er is echter een aanzienlijke stijging van 70% in het aantal meters gegraven sleuven. Deze werken veroorzaken hinder voor onze klanten. De sleuven en putten zijn gerelateerd aan drie soorten werkzaamheden: aansluitingswerken, onderhoudswerken bij defecten of storingen, en investeringswerken.

Gemaakte putten in kader van	
Aansluitingswerken	67.978
Defecten/Onderhoud	20.776
Overkoppeling van oud naar nieuw net	39.989
Totaal	128.743

Klachten

Dit jaar zien we opnieuw een toename van 18% in het aantal ontvangen eerstelijnsklachten. Het aantal geëscaleerde klachten is echter gering en vertoont een lichte daling.

De meeste klachten hebben betrekking op het gebrek aan communicatie over de daadwerkelijke werkzaamheden, informatie over de duur van de werkzaamheden en de kwaliteit van de herstellingen van de sleuven of putten.

In verhouding tot het aantal gegraven putten en sleuven is het aantal klachten zeer beperkt. Het blijft belangrijk om goed te communiceren over de verwachte overlast voor de klant en te streven naar een hoogwaardige uitvoering met voldoende aandacht voor de nazorg van de werf.



Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Afspraken	95	121	27%	5	4	-20%
Communicatie	284	393	38%	9	10	11%
Fluvius niet betrokken	239	336	41%	9	8	-11%
Kwaliteit	1.900	2.589	36%	42	37	-12%
Overige	693	246	-65%	16	10	-37%
Termijnen	846	1.121	33%	12	15	25%
Veiligheid	180	175	-3%	1	3	200%
Totaal	4.237	4.981	18%	94	87	-7%

Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het proces Werken in de straat vertoont een daling met 3,39% ten opzichte van 2023.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Werken in de straat	79,77%	76,38%	-3,39%

Een derde van de klanten meldde een negatieve ervaring met de werken in hun buurt, vaak door negatieve gevolgen tijdens de werken, slechte afwerking na de werken en een gebrek aan communicatie voor en tijdens de werken.

De meest voorkomende suggestie is de communicatie verbeteren voor en tijdens de werken. Eén op de vijf klanten gaf aan dat ze vooraf niet op de hoogte waren gebracht van de werken, wat een grote negatieve impact had. Daarnaast vond één op de tien klanten die wel op de hoogte waren, de informatie onvolledig. Klanten verwachten meer informatie over de aard, duur en mogelijke overlast van de werken, bij voorkeur via een brief ongeveer twee weken voor de aanvang van de werken.

De netheid tijdens de werken en het herstel van de straat na de werken hebben een grote impact op de klanttevredenheid. Deze punten worden vaak genoemd als redenen voor ontevredenheid tijdens de werkzaamheden.

Klantenvragen via het klantencontactcenter

In 2024 registreerden we 9 039 klantencontacten met vragen over werken op openbaar domein, een stijging van 34% ten opzichte van 2023. We blijven ons inzetten om klanten proactief te informeren over geplande werken en de duur ervan. Op onze website [Werken van Fluvius](#) kunnen klanten ook geplande investerings- en onderhoudswerken raadplegen.



Defecten en storingen

Onze activiteiten

Wanneer er een storing optreedt in het net in de straat of bij de meter, kunnen klanten ons bereiken via onze defectenlijn. Onze interventieteams komen dan onmiddellijk in actie en gaan ter plaatse bij de klant of op het openbare domein om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen. De veiligheid van de mensen en een snelle herstelling van de gas- of elektriciteitsvoorziening zijn hierbij onze hoogste prioriteiten.

Onze medewerkers begeleiden klanten stap voor stap bij de melding van een defect of storing. Dit om te controleren of het probleem zich niet voordoet in de eigen installatie van de klant. Als dit wel het geval is, worden er interventiekosten in rekening gebracht. De klant wordt hiervan op de hoogte gesteld bij de melding van de storing of het defect.

De oplossing van een defect of storing kan betekenen dat we tijdelijk de energietoevoer moeten onderbreken of dat we eerst een tijdelijke reparatie uitvoeren om het probleem later definitief op te lossen.

In 2024 werden in totaal 132 309 interventies uitgevoerd bij onze klanten. Dit komt neer op gemiddeld 2 544 interventies op weekbasis. Voor 1,5% of 1 999 van deze dossiers werd een eerstelijnsklacht ingediend.

Aantal interventies	
Elektriciteit	88.663
Gas	35.258
Warmte	279
Riolering	8.109
Totaal	132.309
Aantal interventies per week	2.544



Klachten

In 2024 zien we een dalende trend in het aantal ontvangen klachten met 14% ten opzichte van 2023. Deze positieve evolutie is ook merkbaar binnen de tweedelijnsklachten, met een daling van 5%. De ontvangen klachten zijn vooral gerelateerd aan stroomonderbrekingen en spanningsproblemen. Hierbij maken we een onderscheid tussen geplande onderbrekingen, ongeplande onderbrekingen en spanningsproblemen.

Binnen de stroomonderbrekingen onderscheiden we twee soorten onderbrekingen:

- 1 Geplande onderbrekingen: voor onderhoudswerkzaamheden aan het net worden klanten die tijdelijk zonder stroom komen te zitten, vooraf geïnformeerd via een kaartje in de brievenbus. Klachten hierover gaan meestal over een niet ontvangen kaartje.
- 2 Ongeplande onderbrekingen: bij onverwachte stroomuitval is het niet mogelijk om iedereen van tevoren te waarschuwen, wat voor overlast kan zorgen. Klanten kunnen in dit geval een forfaitaire vergoeding aan Fluvius vragen als de onderbreking langer dan vier uur duurt.

Klanten kunnen alle stroomonderbrekingen opzoeken op <https://www.fluvius.be/nl/storingen-en-werken/stroomonderbrekingen> door hun postcode in te voeren. Hier worden het geschatte begin- en eindtijdstip en het aantal getroffen klanten weergegeven. Het overzicht wordt ongeveer elke tien minuten bijgewerkt.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen	1.579	1.389	-12%	114	95	-17%
Probleem met gastoevoer	108	83	-23%	4	6	50%
Probleem met kabeltelevisie	82	22	-73%	7	10	43%
Probleem straatlamp	230	266	16%	9	16	78%
Probleem afvoering riolering	156	221	42%	6	6	0%
Klacht na forfaitaire vergoeding	160	18	-89%	6	6	0%
Totaal	2.315	1.999	-14%	146	139	-5%

Stroomonderbrekingen

Waar is er op dit moment een stroomonderbreking?

Geef je postcode of gemeente in het zoekveld in om je locatie op de kaart op te zoeken, of klik op een icoon voor meer informatie.


Geplande werken in uitvoering

Voltooide werken

Ongeplande onderbreking

Opgeloste onderbreking

Adres, postcode of gemeente



De meeste klachten over spanningsproblemen waren te wijten aan het uivallen van de omvormer voor decentrale productie. Wanneer er veel productie-installaties dicht bij elkaar staan of op een lang stuk net zijn aangesloten, kan het net bij fel zonlicht en hoge elektriciteitsproductie overbelast raken. De omvormer kan dan geen elektriciteit meer aan het netwerk leveren en schakelt zichzelf uit als veiligheidsmaatregel, waardoor de klant zijn elektriciteitsproductie verliest.

In 2023 hebben we een proces opgezet om klanten met spanningsklachten te volgen en hen proactief te informeren over de technische oplossingen en de tijd die nodig is om deze problemen op te lossen. In 2024 hebben we hiervoor 2 801 dossiers aangemaakt. Tot zolang er geen definitieve oplossing gevonden is, hebben deze klanten recht op een jaarlijkse forfaitaire vergoeding. Deze wordt jaarlijks automatisch toegekend op basis van de op dat moment geldende richtlijnen.

Op basis van klantonderzoeken hebben we de Customer Journey in kaart gebracht om ons intern proces verder te optimaliseren. Bovendien hebben we een netwerkchecker toegevoegd op Mijn Fluvius, waarmee klanten kunnen controleren of er gekende spanningsklachten in hun omgeving zijn. Dit wordt verder besproken in het hoofdstuk 'Gerealiseerde en opgestarte acties' van dit document.

Forfaitaire vergoedingen

In 2024 ontvingen we 13 247 verzoeken voor een forfaitaire vergoeding voor stroomonderbrekingen die langer dan vier uur duurden. Hiervan werden 10 859 aanvragen als gegrond beoordeeld. Dit betekende een daling van 870 aanvragen of 7,4% ten opzichte van 2023.

Niettemin hebben we 807 995,10 euro uitgekeerd, wat een stijging is van 168 368,22 euro of 26% ten opzichte van 2023. Dit suggereert dat hoewel het aantal aanvragen is afgenomen, de duur van de stroomonderbrekingen waarvoor een vergoeding werd toegekend, langer was dan vorig jaar.

Naast een forfaitaire vergoeding voor stroomonderbrekingen langer dan vier uur, kunnen klanten ook aanspraak maken op een compensatie wanneer hun omvormer voor decentrale productie uitvalt en het probleem niet binnen 30 dagen na melding kan worden opgelost.

Vergeleken met 2023 is de forfaitaire compensatie bijna gehalveerd naar 5,40 euro per kVA omvormervermogen. Voor installaties die in aanmerking komen voor certificaten, is er een extra compensatie gebaseerd op een jaarlijks verlies van 34 kWh per kVA en de waarde van de groenestroomcertificaten. De compensatie is lager dan in 2023, omdat de elektriciteitsprijzen en injectietarieven in 2024 zijn gedaald. Deze bedragen worden jaarlijks herzien.

In 2024 hebben we 3 758 betalingen uitgevoerd, met een totaalbedrag van 196 977,68 euro.

Tevredenheidsresultaten

Na een dalende trend die in 2021 begon, zien we nu voor het eerst weer een stijgende klanttevredenheid.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Storingsbeheer	71,90%	74,94%	3,04%

Er is een significante toename van uiterst tevreden klanten en een daling van uiterst ontevreden klanten. De helft van de klanten die het afgelopen jaar een storing meldden, zou Fluvius aanbevelen.

Wanneer we de tevredenheid berekenen zonder de groep met spanningsproblemen, stijgen alle parameters aanzienlijk, met een CSAT van 82%.

Klanten die een storing melden, zijn over het algemeen tevreden, maar het blijft belangrijk om hen een indicatie te geven van wanneer de storing wordt opgelost, wat een significante impact heeft op de klanttevredenheid. De wachttijdindicatie heeft echter geen positieve impact als de storing na het eerste bezoek niet wordt opgelost, vooral omdat de wachttijd dan vaak als onaanvaardbaar wordt beschouwd. Communicatie over een oplossing moet dus gepaard gaan met een snelle oplossing. Bij klanten met spanningsproblemen ontving de helft communicatie van Fluvius, maar dit had geen uitgesproken positieve impact.

In 2024 werd een kwalitatieve bevraging uitgevoerd bij klanten met een uitvallende omvormer. Hieruit bleek dat de brieven/e-mails naar klanten kunnen worden geoptimaliseerd en dat klanten een duidelijk aanspreekpunt en een interactie-overzicht willen. Fluvius wordt verwacht een adviserende en begeleidende rol te spelen, in plaats van een reactieve en vermijdende rol. Naast de CSAT-meting, wordt een deel van de klanten die een storing melden de dag na het bezoek van onze techniker bevragd via een One-Click-Survey. Hieruit blijkt dat 89% van de klanten tevreden was over dit bezoek, vooral over de hulpvaardigheid, professionaliteit en klantgerichtheid van onze technikers.

Lokale productie

In 2023 zagen wij nog een grote stijging van het aantal meldingen van zonnepanelen en batterijen. Dit vooral door de verhoging van de BTW-toepassing van 6% naar 21% voor installaties als de woning minder dan tien jaar oud is en door het schrappen van de premie voor de investering in een lokale productie.

In 2024 ontvingen we 103 653 meldingen. Dit is na enkele jaren een daling met 44% of 83 046 installaties ten opzichte van 2023. Voor slechts 1% van deze meldingen werd een klacht geregistreerd. Dit is verhoudingsgewijs een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

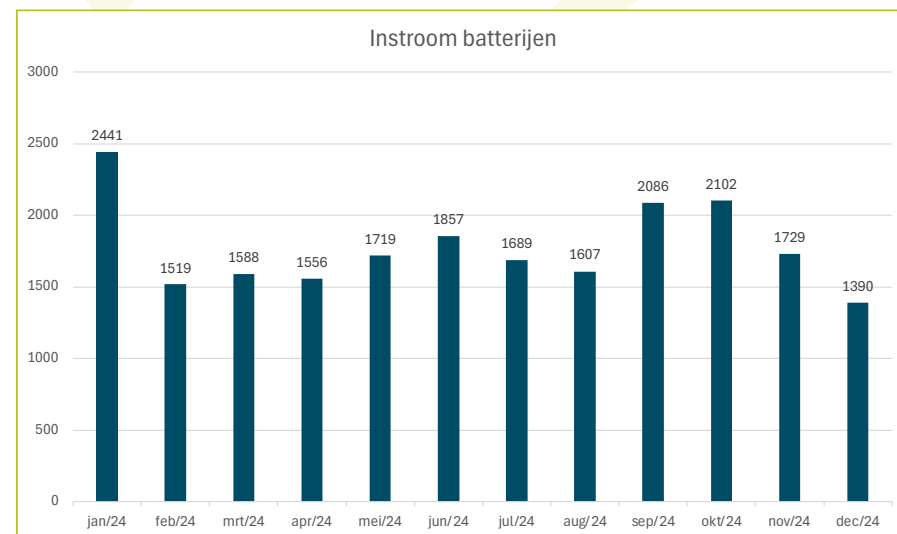
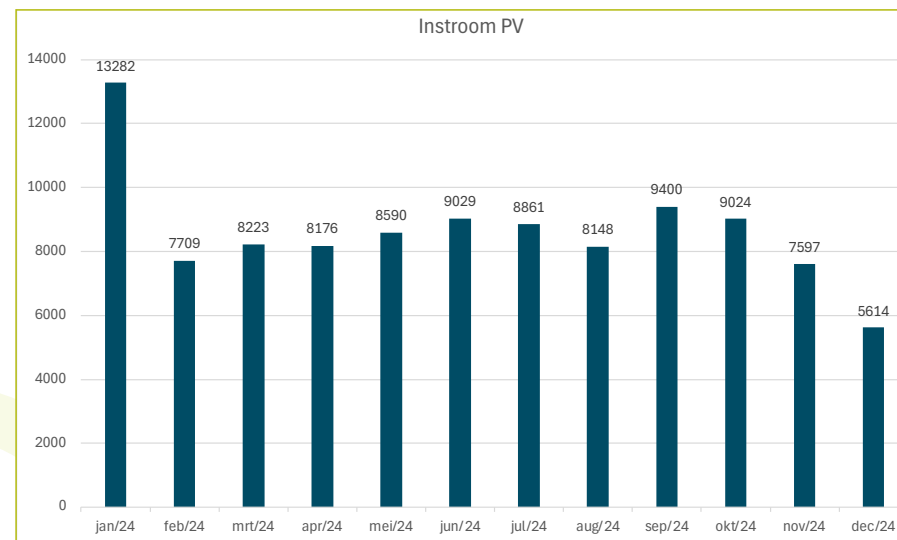
De grootste instroom vond plaats in de maand januari 2024. De overige maanden vertonen een lichte daling van nieuwe gemelde installaties.

De oorzaak van de daling ligt wellicht aan het feit dat er sinds 2024 geen premie meer voorzien is voor de investering in lokale productie.

Om het net efficiënt te beheren, moet Fluvius op de hoogte zijn van de locaties waar energie van zonnepanelen wordt ingevoerd. Daarom zijn klanten verplicht om hun zonnepanelen binnen 30 dagen na de AREI-keuring te registreren. Bij te late registratie wordt een administratieve vergoeding in rekening gebracht.

In 2024 viel het op dat het aantal te late meldingen aanzienlijk is gestegen tot 11 701. Ongeveer 25% van de meldingen in de laatste maanden van het jaar waren te laat. Dit zorgt voor extra werklast bij de verwerking en brengt extra administratieve kosten met zich mee voor de klant.

Ook dit jaar zien we een sterke daling met 45% in het aantal meldingen van batterijen. We ontvingen 21 283 meldingen.



Klachten

Het aantal ontvangen klachten is met 42% afgenomen. Gezien het lagere aantal gemelde installaties en de verdere inzet op digitalisering en automatisering om aanmeldingen in één keer correct te ontvangen en te verwerken, is dit een logische positieve ontwikkeling binnen het klachtenbeeld voor lokale productie.

De meeste klachten gaan over de doorlooptijden van de verwerking van meldingen, de volgens klanten onterecht aangerekende administratieve vergoeding en de complexiteit van de meldingsprocedure. In 2025 zullen we ons blijven richten op de optimalisering van deze processen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Certificaten lokale productie en uitbetaling	494	222	-55%	40	20	-50%
Melding/Wijziging lokale productie	1.249	761	-39%	87	70	-20%
Melding/Wijziging thuisbatterij	13	49	277%	n.v.t.	1	100%
Overige	123	65	-47%	6	2	-67%
Totaal	1.879	1.097	-42%	133	93	-30%



Tevredenheidsresultaten

De positieve trend in de KPI's van het proces lokale productie die zich vorig jaar leek in te zetten, wordt nu bevestigd. We zien een stijging van 3,05% in de algemene tevredenheid.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Lokale productie	71,20%	74,25%	3,05%

Deze positieve trend zien we ook terug in het aantal klanten met positieve ervaringen: 13% van de klanten meldt dat ze dit jaar positief verrast werden tijdens het proces. Deze positieve ervaringen kwamen vooral door een vlotte aanmelding en behulpzame medewerkers.

Lange wachttijden blijven echter de grootste frustratie voor klanten wanneer ze lokale productie aanmelden. Toch zien we een significante toename in tevredenheid over de termijn van aanvaarding: bijna 8 op de 10 klanten waren dit jaar tevreden over deze termijn.

Verdere inspanningen zijn nodig, aangezien de termijn van aanvaarding de grootste impact heeft op de totale klanttevredenheid.

Voor 25% van de klanten is het nog onduidelijk welke documenten nodig zijn voor een volledige aanmelding van lokale productie. 17% werd om extra informatie gevraagd nadat ze hun aanvraag hadden ingediend, vaak omdat het keuringsverslag, het gelijkvormigheidattest van Synergrid of een kopie van het ééndraadsschema van de installatie ontbraken. 35% van deze klanten gaven aan dat het voor hen niet duidelijk was dat Fluvius deze documenten nodig had.

Deze informatie verduidelijken is essentieel om de tevredenheid over het proces lokale productie te verbeteren. De tevredenheid is significant hoger bij klanten met een 'first time right' aanmelding in vergelijking met klanten die extra informatie moesten aanleveren na hun initiële aanvraag.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde 84 328 klantcontacten. In 2023 zagen we nog een verdubbeling van het aantal klantcontacten, maar in 2024 is dit aantal drastisch gedaald met 38%. Bij vragen over de melding van hun installatie kunnen onze medewerkers klanten begeleiden via co-browsing door het inlogschermb van de klant in Mijn Fluvius over te nemen. Op deze manier kunnen we de klant persoonlijk begeleiden en streven naar een 'first time right' registratie van de installatie. Klanten informeren ook naar de doorlooptijd van de verwerking van de aanmelding van hun installatie.



Leveranciersrol Fluvius

Naast zijn functie als netbeheerder, treedt Fluvius in specifieke situaties ook op als leverancier. Hierbij onderscheiden we vier verschillende rollen: sociale leverancier, uitzonderingsleverancier, noodleverancier en leverancier voor warmte.

Sociale leverancier

Wanneer onze residentiële klanten schulden hebben bij een commerciële leverancier, kan deze beslissen om niet langer energie te leveren en het contract te verbreken. Fluvius neemt dan automatisch de levering van elektriciteit en/of aardgas over, zonder dat de klant daarvoor een contract moet tekenen. Voor elektriciteit wordt Prepaid, betalen vóór gebruik, onmiddellijk geactiveerd. Hiervoor is een digitale meter nodig die Fluvius gratis plaatst. Voor aardgas ontvangt de klant van Fluvius maandelijks een tussentijdse factuur. Als een betaalachterstand bij de betaling van de maandelijkse facturen ontstaat, wordt ook voor aardgas Prepaid geactiveerd.

We hebben 2024 beëindigd met 141 459 toegangspunten of 85 087 unieke klanten of gezinnen in onze portefeuille. De prepayment-functionaliteit staat actief op 115 513 digitale meters (69 637 elektriciteitsmeters en 45 876 gasmeters).

Uitzonderingsleverancier

De uitzonderingsleverancier komt enkel in beeld tijdens specifieke omstandigheden, zoals:

- bij een verhuizing waarbij de vertrekkende en de nieuwe klant hun energieleverancier niet informeren;
- wanneer een leverancier de energielevering aan een niet-residentiële klant stopzet wegens wanbetaling;
- wanneer een niet-residentiële klant na het einde van het energiecontract geen nieuw contract afsluit.

In deze gevallen treedt Fluvius op als uitzonderingsleverancier tot de klant een nieuw contract heeft gesloten bij een commerciële energieleverancier. Daarna ontvangt de klant een afrekening voor het energieverbruik tijdens deze periode.

In 2024 werd het mogelijk om het vermogen van klanten op afstand te beperken en, als dat nodig is, de levering van energie stop te zetten via de digitale meter. Deze nieuwe functie vertegenwoordigt een aanzienlijke verbetering van onze processen.

Noodleverancier

In uitzonderlijke omstandigheden treedt Fluvius tijdelijk op als noodleverancier als een commerciële leverancier de boeken neerlegt. De klanten van de commerciële leverancier worden dan door Fluvius beleverd en gefactureerd tot ze een contract met een nieuwe leverancier hebben gesloten. In 2024 heeft Fluvius die rol niet moeten opnemen. Momenteel hebben wij dan ook geen actieve toegangspunten in onze portefeuille als noodleverancier.

Leverancier warmte

In het kader van de duurzame energietransitie en een maatschappelijke nood neemt Fluvius de rol van warmteleverancier op. Warmte wordt daarbij aangekocht, geleverd en gefactureerd aan de eindklant. Daarnaast beheert Fluvius de in en uit dienst names en verhuizingen.

Fluvius levert deze service aan 2 300 unieke klanten die zijn aangesloten op het warmtenet van steden en gemeenten, van netbeheerders of van Fluvius zelf.

Klachten

Dit jaar hebben we een afname van 27% in eerstelijnsklachten gezien, terwijl het aantal tweedelijnsklachten stabiel is gebleven. Het gebruik van Prepaid heeft een positieve invloed en leidt tot minder klachten. Het blijft een handige tool waarmee klanten hun saldo kunnen controleren en opladingen kunnen uitvoeren.

De klachten over verbruiksfacturen Warmte zijn opgenomen binnen de thematiek Factuur. Deze klachten zijn heel beperkt tot 11 ontvangen klachten.

Tevredenheidsresultaten

Binnen de jaarlijkse tevredenheidsbevraging polsen we bij onze klanten naar hun ervaring met Prepaid. We leggen hierbij de focus op de eerste kennismaking of de activatie van Prepaid en het verdere gebruik ervan.

Na een significante daling in 2023, stabiliseert de gemiddelde tevredenheid voor Prepaid nu op 72,01%.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Prepaid	70,79%	72,01%	1,22%

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Contract	103	115	12%	39	21	-46%
Factuur	441	269	-39%	89	104	17%
Prepaid	7	2	-71%	0	0	0%
Schorsing	17	16	-6%	13	21	62%
Overige	61	55	-10%	11	12	9%
Totaal	629	457	-27%	152	158	4%

De app en de Prepaid-omgeving binnen Mijn Fluvius blijven goed scoren. Ruim 4 op 5 Prepaid-klanten zijn tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het online portaal. We leren hieruit dat de gebruiksvriendelijkheid van het online Prepaid-platform dé sterkte is van het proces bij langdurige Prepaid-klanten.

De Prepaid-app is nu bijna 2 jaar in gebruik en ook die blijft het goed doen bij de recente Prepaid-klanten. Qua gebruik zien we dat de website en app nu evenveel gebruikt worden door recente klanten om betalingen te verrichten. Langdurige klanten kiezen nog iets vaker voor de website, maar maken ook veel gebruik van de app.

Nieuwe Prepaid-klanten voorzien van stipte en duidelijke informatie over Prepaid blijft een werkpunt. Nog altijd geeft 8% van de nieuwe Prepaid-klanten aan dat ze vooraf niet gewaarschuwd werden over hun omschakeling. Ongeveer 1 op 3 klanten geeft ook aan niet tevreden te zijn over deze info en vindt deze info bovendien onduidelijk. Ten slotte geeft 1 op 3 aan dat de informatie te laat kwam. 2 op 5 nieuwe Prepaid-klanten zeggen dat ze nood hebben aan extra informatie over Prepaid.

Blijven inzetten op stipte en duidelijke informatie bij de opstart is dus de boodschap.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2024 registreerde het klantcontactcenter 231 959 dossiers met betrekking tot onze rol als sociale leverancier, een daling van 12% ten opzichte van 2023.

Dankzij de Prepaid-functionaliteit via Mijn Fluvius en de Prepaid-app kunnen klanten hun saldo inzien en zelf opladingen uitvoeren. Bij vragen of problemen kan de operator het scherm van de klant overnemen en verdere begeleiding bieden.

Premies

Onze activiteiten

Sinds eind 2022 zijn de energiepremies van Fluvius geïntegreerd in Mijn VerbouwPremie en kunnen klanten die aanvragen via het uniek loket bij de Vlaamse Overheid.

De Mijn VerbouwPremie richt zich tot acht categorieën van werken. Dat gaat van dakrenovatie, dak, buitenmuur, buitenschrijnwerk, vloer, funderingen en de binnenruimte, tot technische installaties en toestellen voor hernieuwbare energie zoals warmtepompen, warmtepompboilers, of zonneboilers.

De energiepremies voor de EPC-labelpremie, sturing elektrische warmte, doe-het-zelf-dakisolatie, relighting, asbestverwijdering in combinatie met PV of de retroactieve investeringspremie, kunnen nog altijd bij Fluvius worden aangevraagd via het portaal Mijn Fluvius.

In 2024 zien we een enorme daling van het aantal premieaanvragen die bij Fluvius zelf ingediend zijn. De oorzaak van deze daling ligt vooral bij de stopzetting van de premie voor zonnepanelen vanaf 1 januari 2024.

In totaal ontvingen we 28 249 energiepremies: dit is een daling van 70 877 aanvragen of 72%:

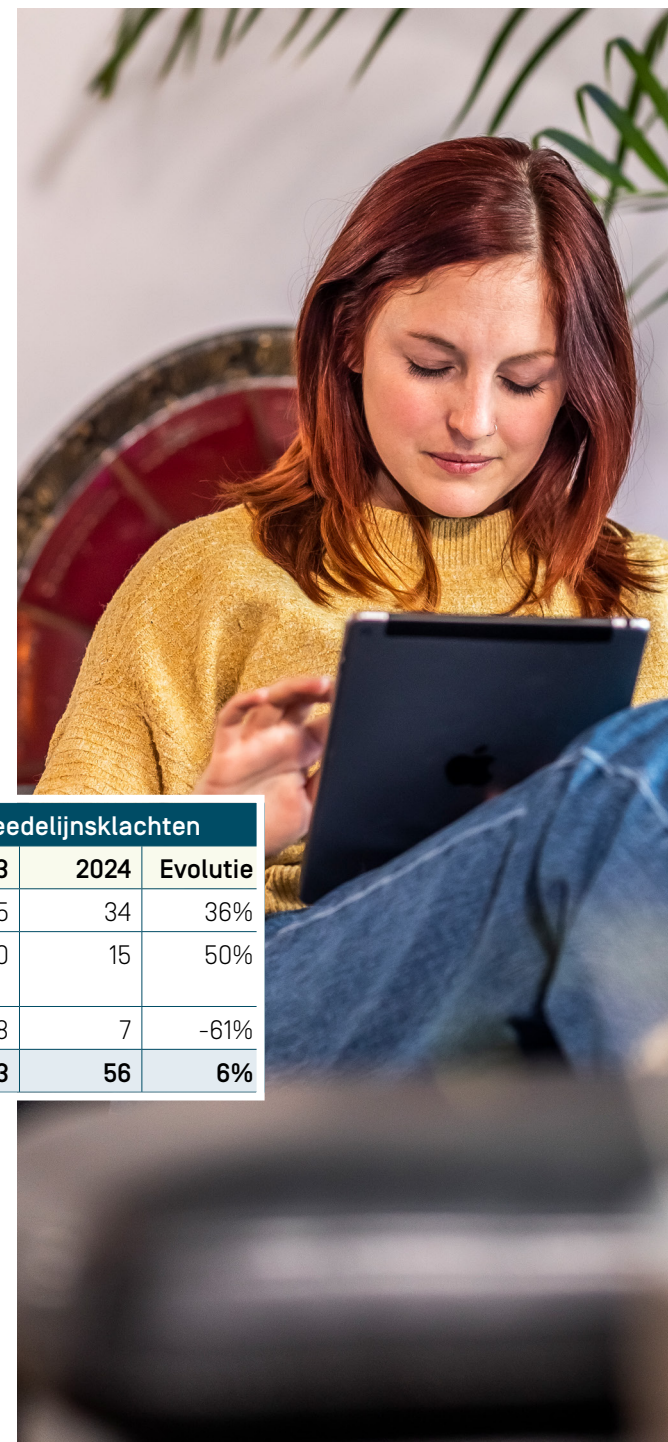
- 25 013 premie-aanvragen voor woongebouwen
- 865 premie-aanvragen voor niet-woongebouwen
- 2 551 premies voor retroactieve investeringssteun ter compensatie van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij bestaande productie-installaties

Premies werden nauwelijks nog per brief aangevraagd, en de aanvragen die wel via dit kanaal binnenkwamen, hadden meestal een specifieke reden (bijvoorbeeld premies voor een groot aantal appartementen via één aanvrager).

Klachten

Het aantal klachten is met 12% gedaald ten opzichte van 2023, met een totaal van 532 ontvangen klachten. Dit betekent dat 2% van de ontvangen premieaanvragen resulteerde in een eerstelijnsklacht. De meeste klachten hadden betrekking op de aanvraagprocedure en de doorlooptijd van de premieverwerking.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Aanvraag premie	383	446	16%	25	34	36%
Uitbetaling premie	101	37	-63%	10	15	50%
Overige	120	49	-51%	18	7	-61%
Totaal	604	532	-12%	53	56	6%



Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het proces premies ligt in lijn met 2023.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Premies	83,73%	84,34%	0,61%

In 2024 zagen we lichte schommelingen in de KPI-scores, met de hoogste resultaten in januari en februari.

Significant meer klanten werden gevraagd om extra informatie door te sturen voordat hun premie goedgekeurd kon worden. Meer dan de helft van hen vond het onduidelijk dat Fluvius deze informatie nodig had, en voor meer klanten was het onduidelijk waarom hun premie niet werd toegekend.

Het aantal klanten met een verwerkingstermijn van meer dan 6 maanden is aanzienlijk afgenomen. Meer klanten zijn tevreden, en zelfs 'delighted', over de verwerkingstermijn van hun premie.

Klanten vinden een verwerkingstermijn tot 3 maanden acceptabel. Klanten met een verwerkingstermijn van meer dan 3 maanden zijn aanzienlijk minder tevreden. Het is dus belangrijk om deze termijn niet te overschrijden.

De benodigde informatie voor een volledige aanvraag vooraf verduidelijken, is een ander aandachtspunt. Klanten bij wie de aanvraag meteen werd goedgekeurd zonder extra informatie, zijn significant meer tevreden. Dit is het belangrijkste werkpunt voor het komende jaar om de scores te behouden of te verbeteren.

Het proces van premieaanvragen wordt ook via One-click Survey bevestigd. We verzamelden 8 034 antwoorden, waarbij 79,76% van de klanten aangaven tevreden te zijn over de afhandeling van hun premieaanvraag.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Het aantal klantcontacten over premies is in 2024 gehalveerd tot 39 387. Dit komt voornamelijk doordat de premie voor zonnepanelen is weggevallen en door de integratie van energiebesparende premies binnen Mijn VerbouwPremie.



Tarieven

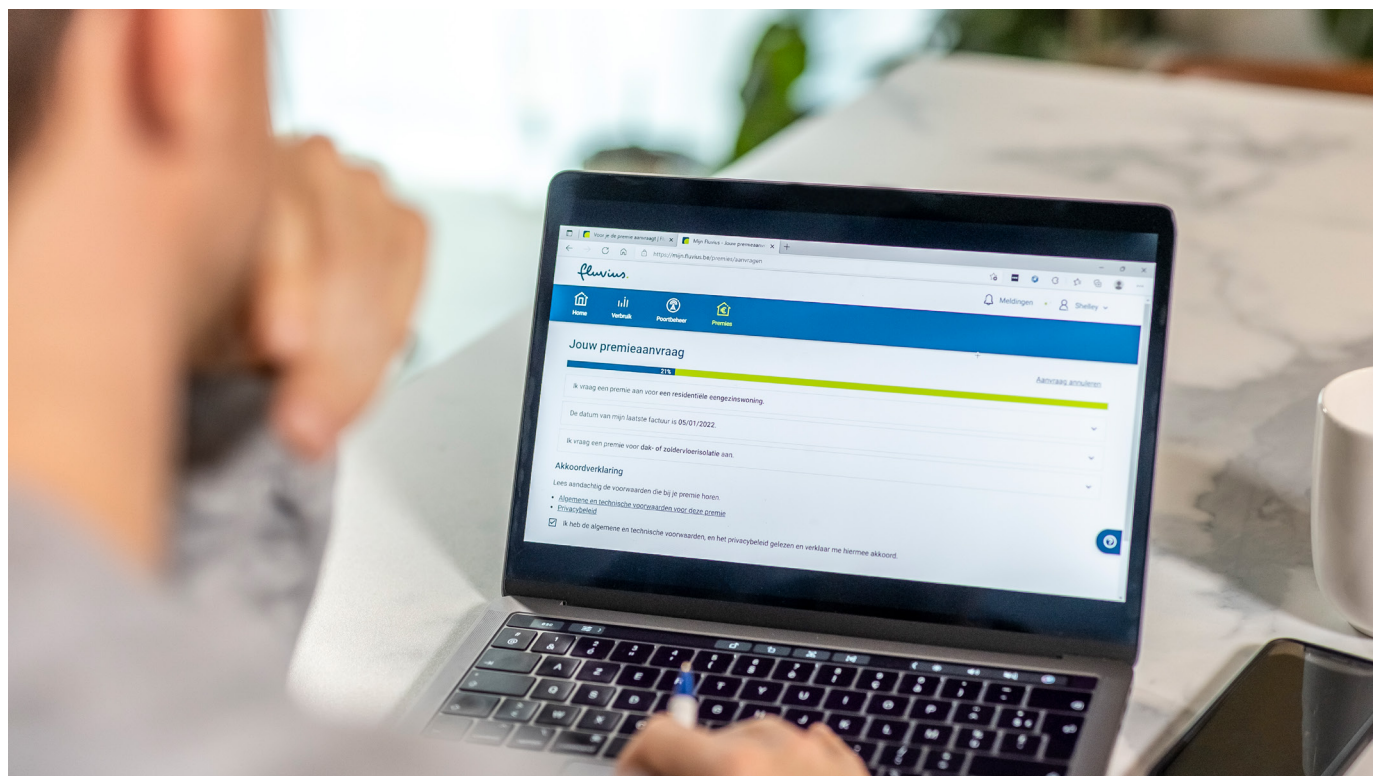
Op de energiefactuur die klanten van hun energieleverancier ontvangen, zijn ook de kosten voor het beheer van de energienetten opgenomen, aangeduid als netkosten.

Deze netkosten bestaan uit transmissienetkosten en netkosten. Voor elektriciteit betaalt de klant voor het gebruik van zowel het hoogspannings- als het laagspanningsnet. Voor aardgas worden de transmissie- en netkosten apart in rekening gebracht:

- Transmissienet- en vervoerstarief: dit is een vergoeding voor de beheerders van het hoogspanningsnet voor elektriciteit, Elia, en het hogedrukaardgasnet van Fluxys.
- Nettarief: dit is de vergoeding voor Fluvius, waarmee we de lokale netten aanleggen, onderhouden en beheren.

In 2023 ontvingen we nog veel klachten over de berekening van het capaciteitsstarief, maar dit aantal is in 2024 duidelijk gedaald. We ontvingen 17% minder klachten, wat neerkomt op 26 klachten minder dan in 2023. Uit de klachten blijkt dat klanten vooral behoefte hebben aan informatie over de aanrekening en berekening van de netkosten.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Nettarieven	149	123	-17%	13	14	8%



Klachten attitude

In 2024 ontvingen we 194 klachten over de houding van personeel, zowel van ons eigen personeel als dat van aannemers. Dit is een daling van 61 klachten of 24% ten opzichte van 2023. Deze klachten worden altijd besproken met de betreffende dienst of aannemer om de medewerkers verder te coachen en bij te sturen.

In vergelijking met al onze activiteiten en klantcontacten is dit een zeer laag aantal klachten.

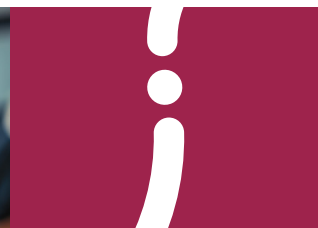


Complimenten en suggesties

Klanten die tevreden zijn over onze dienstverlening en onze medewerkers willen bedanken, kunnen hun waardering via een knop op onze website delen. Deze berichten worden altijd doorgestuurd naar de betreffende collega's.

Naast complimenten ontvangen we ook suggesties van klanten om onze processen te verbeteren. Deze suggesties bespreken we met de verantwoordelijke procesmanagers en proberen we zoveel mogelijk te integreren in onze optimalisatie-inspanningen.

In 2024 kregen we 304 complimenten en 190 suggesties. Hiernaast een overzicht van enkele complimenten. Deze berichten maken ons altijd blij!



Gisteren is er gewerkt aan het elektriciteitsnet in de straat waar ik woon. Ik wil jullie bedanken voor de goede communicatie daaromtrent.



Wij werden op zeer professionele, geduldige en uiterst hulpvaardige manier geholpen bij het invullen van de premieaanvraag voor onze zonnepanelen. Deze mevrouw verdient een pluim op haar hoed en hopelijk krijgt ze hiervoor ook de nodige waardering.



Ik had een heel vriendelijke dame van de Klantendienst aan de lijn. Ze was ontzettend efficiënt en professioneel, en heeft me uitstekend geholpen. Wanneer nodig, vroeg ze navraag bij andere diensten, wat alles perfect liet verlopen. Echt een topper van de dag!

Ik contacteerde zonet de Klantendienst van Fluvius in verband met ons probleem rond het uitvallen van de omvormer wegens overspanning netwerk. Ik werd zeer snel, zeer duidelijk en vriendelijk geholpen door jullie Klantendienst. De mate waarin vind ik onderscheidend ten opzichte van vele andere bedrijven!



Via deze weg wil ik u als organisatie, maar de 4 betrokken personeelsleden in het bijzonder, van harte danken voor de tussenkomst. De geboden service was top. Ik mocht aan den lijve ondervinden dat er kwaliteitsvol en deskundig gehandeld werd, wat bijzonder veel vertrouwen geeft in een delicate materie [gas].



Klantgerichte strategie

Al wie een beroep doet op Fluvius, bieden we de best mogelijke service aan. Daaronder verstaan we: een dienstverlening die vlot inspeelt op de behoeften en verwachtingen van de klant. Dit betekent onder meer een snel en duidelijk antwoord, een vlugge uitvoering met minimale wachttijd en hinder, en een heldere communicatie. Daar streven we naar voor de ongeveer 6,5 miljoen inwoners van Vlaanderen die op ons vertrouwen en ook voor onze aandeelhouders, alle Vlaamse steden en gemeenten.

Klant centraal staat dus voorop en is ook in onze strategie een belangrijke pijler. Elke actie die we in dit kader ondernemen, is een uiting van ons strategisch engagement. Om nog beter tegemoet te komen aan de noden van onze klanten, zetten we in op vier servicebeloften.

Onze servicebeloften

Binnen Fluvius vertaalden we "Klant Centraal" door naar 4 servicebeloften, die we voor al onze klanten toepassen.



Elke medewerker staat voor je klaar

Als Fluvius-medewerkers zijn we allemaal aanspreekpunten voor de klant. Heeft een vriend, buur of familielid een vraag? Dan begeleiden we hen naar de juiste informatie of het juiste kanaal.

We kennen jou en je situatie

We verplaatsen ons in de situatie van de klant, tonen begrip en erkennen zijn gevoelens. Heeft de klant al een lange zoektocht achter de rug om de juiste persoon te vinden? Dan bieden we hem de kortste weg naar een oplossing en voelen we ons verantwoordelijk om aan zijn verwachtingen te voldoen.

We geven je begrijpbare informatie

Niet elke klant heeft evenveel technische bagage. We geven hem informatie in de taal die hij begrijpt.

We geven je gepersonaliseerd advies

We vermijden standaardantwoorden die niet relevant zijn voor de klant en passen onze boodschap aan op basis van de specifieke situatie. Iedere medewerker en elk team draagt bij door klantgericht te werken en dit in de praktijk te brengen.

Klantparticipatie

Wanneer we onze diensten en producten aanbieden, is het cruciaal om inzicht te krijgen in de verwachtingen en ervaringen van onze klanten. Om een helder beeld te vormen van hun behoeften, gaan we actief met hen in gesprek.

Dit doen we door middel van voortdurende feedbackloops tijdens de ontwikkeling van nieuwe producten, tools en digitale toepassingen:

- Uitgebreide klantonderzoeken waarbij we de volledige klantreis analyseren. Hierbij brengen we zowel de positieve ervaringen als de obstakels in kaart die klanten tegenkomen tijdens hun interacties met onze diensten.
- Open gesprekken bij de start van nieuwe projecten, zodat we naast de zakelijke behoeften ook de klantbehoeften kunnen meenemen in de verdere projectanalyse.
- Nieuwe applicaties laten testen door onze klanten.
- Informatie op onze website afstemmen op de wensen van onze klanten. We onderzoeken welke informatie zij zoeken en hoe zij die het liefst ontvangen.
- Het gedrag van onze klanten op onze website opvolgen en begrijpen via hotjar. Deze toepassing biedt de mogelijkheid om via heatmaps inzicht te krijgen in hoe de klanten onze website gebruiken en waar ze mogelijk obstakels tegenkomen.



Gerealiseerde en opgestarte acties

Energiedelen

Op 31.12.2024 telden we 4 332 energiegemeenschappen en 10 319 unieke deelnemers.

Om de klantreis bij aanvraag en gebruik van energiedelen in kaart te kunnen brengen, hebben we onze klanten bevraagd. Met de feedback zijn we aan de slag gegaan!

Op onze vernieuwde webpagina's ontdekt de klant alles over energiedelen en -verkoop. We leggen de zeven verschillende manieren voor om energie te delen, inclusief een stappenplan om met energiedelen of -verkoop aan de slag te gaan. Video's en illustraties maken de – toch wat complexe – materie meteen een heel stuk duidelijker.

De aangepaste websites werden ook afgestemd met onze klanten. Uit dit onderzoek bleek dat de structuur en de beschrijving van energiedelen en -verkoop duidelijk en verstaanbaar uit de doeken werd gedaan.

Om de nieuwe webpagina's en het concept energiedelen bij zoveel mogelijk mensen bekend te maken, hebben we ook ingezet op een uitgebreide bewustmakingscampagne. We gebruiken daarvoor verschillende posts naar verschillende doelgroepen op sociale media, een poster en een flyer voor de klantenkantoren en een communicatiekit voor de lokale besturen.



Prepaid

Om onze klanten bij de sociale leverancier goed te ondersteunen en van de juiste informatie te voorzien, hebben we de website prepaid.fluvius.be verder geoptimaliseerd.

We hebben hierbij drie acties ondernomen:

- 1 Het verhuisformulier is verbeterd en er werd een stappenplan toegevoegd om klanten te begeleiden bij een verhuizing, afgestemd op hun specifieke situatie.
- 2 We verstrekken meer informatie over de tarieven van de sociale leverancier en de berekening van de kosten.
- 3 De video's op de website zijn voorzien van ondertiteling in de meest voorkomende talen via Google Translate, zodat klanten de video's kunnen bekijken met ondertiteling in hun gewenste en begrijpelijke taal.



Netwerkchecker

Om klanten proactief inzicht te geven in het risico van spanningsproblemen die kunnen leiden tot het uitvallen van omvormers, heeft Fluvius de Netwerkchecker geïntroduceerd op het portaal Mijn Fluvius. Met de Netwerkchecker kunnen klanten direct zien of er in hun buurt openstaande klachten zijn.

Hoe werkt de Netwerkchecker?

Klanten hoeven alleen in te loggen of een account aan te maken op mijn.fluvius.be en hun EAN-code in te voeren of te selecteren. Vervolgens krijgen ze een van de volgende drie schermen te zien, waarmee ze de actuele situatie in hun buurt kunnen inschatten:

- Laag risico: er zijn geen openstaande klachten in de buurt. Het risico op uitval is laag.
- Bestaand risico: er is minstens één openstaande klacht met een netgebonden oorzaak. Dit is echter een momentopname en betekent niet dat de omvormer gegarandeerd zal uitvallen. Fluvius onderzoekt de mogelijkheden voor een lokale oplossing.
- We zijn ermee bezig: er is al een klachtendossier lopende voor het ingevoerde EAN-nummer.

Als de omvormer daadwerkelijk uitvalt, kan de klant dit melden aan Fluvius. Bij een gegronde klacht ontvangt de klant een forfaitaire vergoeding. Fluvius zal de Netwerkchecker continu verbeteren op basis van klantfeedback en de verdere ontwikkeling van data en algoritmes om de risicobeoordeling nog nauwkeuriger te maken.

Netwerkchecker

Laag risico

Je aansluiting loopt op dit moment een laag risico op een uitvallende omvormer.

Adres
EAN-code

Opgelet! Deze netwerkchecker geeft een indicatie over de huidige situatie op dit adres. Deze gegevens kunnen snel veranderen. Raadpleeg een installateur voor advies op maat van jouw wensen.

[Nog een aansluiting controleren](#)

[Terug naar overzicht](#)

Proactieve werfcommunicatie

De communicatie over onze werven is vrij versnipperd. Dit leidt tot matige klanttevredenheid. We informeren de klant op verschillende manieren, namelijk via brief en werfkaartjes over de start van de werken en geven op de website een high level overzicht.

We wensen hier verder op in te zetten om onze klanten op een eenvoudige manier extra statusinformatie, updates, ... te bezorgen.

Hiervoor hebben we een proeftraject opgestart door het gebruik van unieke/uniforme gepersonaliseerde klantcommunicatie met betrekking tot werken aan het net van Fluvius (werven en storingen). We testen hierbij aanvullende communicatiekanalen (buurcommunicatie, ...) en voorzien een betere opvolging van de werven op onze website.

Doel van de werken

We leggen een nieuwe 400V laagspanningskabel aan en plaatsen een nieuwe voetpadkast om de betrouwbaarheid en capaciteit van het elektriciteitsnet te verbeteren.

Details van de werken

Start werken
22 januari 2025

Einde werken
29 januari 2025

Type werken
Verzwaren van het elektriciteitsnet.

In samenwerking met
Geen andere partijen betrokken

Aannemer
Dalcom

Projectnummer
6000037727



De ingetekende werkzone is een benadering. Afwijkingen zijn mogelijk.

Voorwa?

In 2024 lanceerden we zowel in het voorjaar als in het najaar de campagne 'Voorwa' op onze social media. Het streefdoel van de campagne was onze klanten bewust maken van het feit dat ze hun zonnepanelen, thuisbatterij en/of laadpaal verplicht moeten registreren op Mijn Fluvius.

Het valt op dat met de wijziging van de premievoorwaarden minder en minder mensen hun installaties melden, terwijl die aanmelding verplicht is. Alleen zo beschikken we over voldoende data om onze netwerken voor morgen optimaal te kunnen uitbouwen. Bij zonnepanelen heeft de klant bovendien nog een extra reden om dit te doen: niet of laattijdig aanmelden betekent een administratieve kost voor de klant.

De campagne via sociale media, Google-advertenties, klantenkantoren en een blog op de website is een effectieve aanpak om klanten te informeren en aan te moedigen om hun installaties te registreren. Het gebruik van diverse kanalen vergroot immers de kans dat klanten de boodschap oppikken en actie ondernemen. Al die kanalen verwijzen bovendien ook naar een 'dedicated' campagnepagina op onze website, waar we helder en duidelijk het belang én de voordelen van de verplichte aanmeldingen uit de doeken doen.



Phishing

Er circuleren veel valse e-mails, sms'jes en WhatsApp-berichten die beweren van Fluvius te zijn. Oplichters doen zich voor als medewerkers van ons netbedrijf om het vertrouwen van mensen te winnen en vervolgens geld te stelen.

Ook in 2024 blijven we onze klanten informeren en waarschuwen. We zoeken actief naar frauduleuze websites die de naam van Fluvius misbruiken, zodat we die snel offline kunnen laten halen. Op onze website bieden we tips en video's over hoe je valse e-mails, sms'jes en WhatsApp-berichten kunt herkennen en hoe je een echte Fluvius-medewerker kunt identificeren. Via een digitale campagne hebben we onze klanten ook bewust gemaakt van de gevaren van phishing.



Redesign klachtenbeheer

In het vorige verslag werd aangegeven dat we het huidige klachtenproces wilden verbeteren tot een gebruiksvriendelijk en klantgericht systeem met effectieve communicatie tussen beide partijen.

Fluvius wil zijn strategische pijler van klantgerichtheid verder in de praktijk brengen. Om de gewenste cultuuromslag te versnellen, wil Fluvius zijn klachtenbehandeling nog klantgerichter maken, vooral in de eerste lijn. Dit met het oog op een positieve en consistente klantervaring over alle kanalen heen.

Het doel is dat klanten kunnen zeggen:

“Het kan soms misgaan, maar als dat gebeurt, staan ze voor me klaar. Ze lossen problemen snel en efficiënt op.”

Methodiek

Om een nieuw proces te ontwikkelen, hebben we een methodiek toegepast die uit vijf stappen bestaat:

- 1 DNA Analyse: in deze fase brachten we zowel de klant- als medewerkervaring in kaart. Hierdoor kregen we inzicht in de werkelijke behoeften en identificeerden we de huidige knelpunten. Deze inzichten vormden de basis voor de volgende stap.
- 2 Bootcamp: met de verkregen inzichten gingen we aan de slag met een multidisciplinair team om een nieuw klachtenproces te ontwerpen. Hierbij bepaalden we welke unieke klantervaring we willen creëren wanneer een klant een klacht heeft, en hoe we dit kunnen realiseren.

- 3 Start Up: in deze fase werkten we met een deel van de medewerkers aan het nieuwe klachtenproces, waarbij we verschillende thema's behandelden. Gedurende drie maanden hebben we ongeveer 700 klachten verwerkt volgens het nieuwe proces. We merkten een aanzienlijke stijging in de tevredenheid over de klachtenbehandeling en een grotere voldoening bij de medewerkers.
- 4 Business case: de inzichten uit de start up-fase helpen ons bij de vormgeving van de business case. We evalueren de impact op de organisatie en bepalen in hoeverre het proces verder verfijnd moet worden. De business case wordt begin 2025 opgesteld.
- 5 Scale Up: zodra we het nieuwe klachtenproces volledig onder controle hebben en voldoende ervaring hebben opgedaan, schakelen we over naar de nieuwe werkwijze binnen de organisatie.



Leidende principes

We hebben acht principes vastgesteld die we altijd willen toepassen bij de behandeling van klachten:

- 1 We bellen de klant.
- 2 We wijzen de klant één vaste contactpersoon toe.
- 3 We vangen eerst de emotie op en lossen daarna het probleem op.
- 4 We doen concrete beloftes en komen die na.
- 5 We begeleiden de klant van analyse tot oplossing.
- 6 De klant bepaalt zelf wanneer de klacht is opgelost.
- 7 De klant blijft altijd op de hoogte van de status van de klacht.
- 8 We blijven meedenken met de klant, ook na de oplossing.

De toepassing van deze principes is een concrete vertaling van onze servicebeloften binnen het klachtenbeheerproces. In 2025 ligt de focus op de uitwerking van de business case om de verdere implementatie van het nieuwe proces binnen Fluvius mogelijk te maken.



Focus 2025

Net als vorig jaar willen we in 2025 onze aandacht blijven richten op drie belangrijke aspecten: de ontwikkeling van netwerken voor de toekomst, een klantgerichte benadering en vooral proactieve en transparante communicatie.



Netwerken voor morgen

Om de energietransitie te realiseren, moeten we de elektriciteitsnetten versterken en het energiesysteem doorgedreven digitaliseren. Dat is nodig om ervoor te zorgen dat we de opkomst van elektrische wagens, warmtepompen en zonnepanelen, en de elektrificatie van de industrie kunnen opvangen. Dat betekent concreet dat alle Vlamingen in de komende jaren worden geconfronteerd met de omvangrijke werken die Fluvius hiervoor uitvoert.

Het is dan ook cruciaal dat we onze klanten bewustmaken van de grote rol die Fluvius speelt bij de realisatie van de energietransitie. Want onze naambekendheid zit dan wel goed, onze klanten weten niet altijd precies wat we doen. Dat willen we veranderen.

Hierbij wensen we draagvlak te creëren bij de burger en de lokale overheden door hen goed te informeren. Want de werken die we uitvoeren, veroorzaken onvermijdelijk hinder. En een goed geïnformeerde burger, heeft meer begrip voor tijdelijk ongemak.

Onze aannemers als partner

Aannemers zijn essentieel voor het succes van ons bedrijf. Of het nu gaat om dagelijkse werkzaamheden of grote projecten zoals de uitrol van de digitale meter, hun inzet is onmisbaar. Zonder aannemers zouden we onze deadlines niet kunnen halen. De komende jaren staan we voor grote uitdagingen: onze netwerken moeten worden vernieuwd, versterkt en uitgebreid om de energietransitie, klimaatadaptatie en digitalisering te ondersteunen. Onze aannemers zijn daarbij onmisbare partners voor de uitbouw van onze netwerken voor de toekomst. Ook voor hen zal het werkvolume toenemen.

Samen met een aantal aannemers hebben we een samenwerkingsbelofte opgesteld. Deze beloftes zijn gebundeld onder drie algemene principes onder de titel 'Aannemers en Fluvius gaan voor Klant Centraal':

- 1 We behandelen elkaar met respect.
- 2 We komen onze afspraken na.
- 3 We profiteren beiden van onze samenwerking.

Deze belofte naleven versterkt de samenwerking met onze aannemers. Zo bouwen we samen aan een toekomstbestendig netwerk, waarbij iedereen weet wat er van elkaar verwacht wordt en we gezamenlijk de vruchten plukken van een respectvolle en betrouwbare samenwerking, ten goede van onze klanten.

Samenwerkingsbelofte

Aannemers & Fluvius gaan voor Klant Centraal

- 1 We gaan op een respectvolle manier met elkaar om.**
 - We geven open feedback en werken samen met open vizier.
 - We communiceren transparant.
 - We schaden elkaars vertrouwen niet.
 - We kennen elkaar en overleggen regelmatig, op elk niveau binnen de organisatie.
- 2 We komen onze afspraken na.**
 - We hebben heldere verantwoordelijkheden en gekende contactpersonen.
 - We werken met duidelijke en haalbare opdrachten.
 - We hebben elkaars aanwezigheid niet nodig om kwaliteitsvol werk af te leveren.
 - We respecteren de afspraken en dragen de gevolgen bij niet-nakoming.
 - We gaan voor minimale administratie en maximaal digitaal.
 - We geven inzicht in onze toekomstplannen.
- 3 We plukken beiden de vruchten van onze samenwerking.**
 - We werken samen voor de lange termijn, met maximale contracttermijnen in functie van de opdracht.
 - We werken veilig.
 - We helpen elkaar in de groei naar meer maturiteit.
 - We delen onze kennis om elkaar sterker te maken.

Klantgerichte benadering

Klantgerichtheid is een essentieel onderdeel van de processen binnen onze organisatie. Dit houdt in dat de behoeften en wensen van de klant centraal staan in al onze bedrijfsactiviteiten.

Door klantgerichtheid te bevorderen, kunnen we de tevredenheid van onze klanten verhogen. Tevreden klanten leiden tot minder klachten, wat resulteert in lagere operationele kosten en een efficiëntere bedrijfsvoering. Bovendien draagt dit bij aan een positieve reputatie.

Het is belangrijk om voortdurend naar onze klanten te luisteren en op basis van hun waardevolle feedback innovatief te zijn en onze producten en diensten te verbeteren. Naast klantgerichte processen, is het ook cruciaal om klantgericht te handelen. Dit betekent dat we de principes toepassen die we hebben ontwikkeld in de Redesign-oefening van klachten.

Door naar klanten te luisteren, hen correct te begeleiden bij hun vragen of klachten, concrete beloftes te maken en die na te komen, ervaren klanten dat wij als medewerkers met hen meedenken totdat we het gewenste antwoord of de juiste oplossing hebben gevonden.

Fluvius wil deze principes verder implementeren, zodat elke medewerker de klant centraal stelt en hier concreet naar handelt.

Proactieve en transparante communicatie

Uit de klanttevredenheidsmeting blijkt dat communicatie een blijvend aandachtspunt is. Klanten willen proactief, duidelijk, tussentijds en gericht geïnformeerd worden over elke interactie met Fluvius, en dit in een transparante en begrijpelijke taal.

Correct en transparant geïnformeerde klanten blijven niet in het ongewisse en zullen minder vaak contact opnemen met ons klantcontactcenter of een klacht indienen.

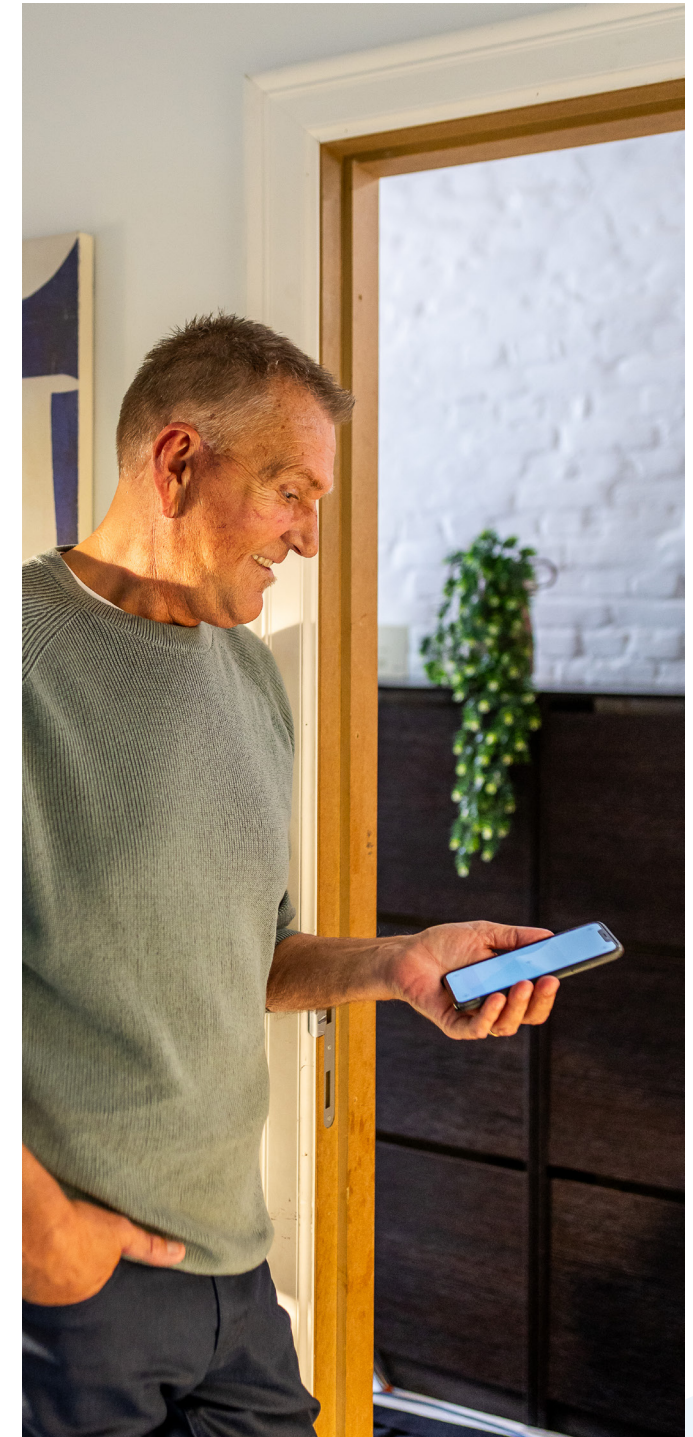
Vanuit Klachtenbeheer vragen wij om meer gericht en proactief te communiceren voor de volgende scenario's:

Betwisting verbruiken

Wanneer klanten klachten of vragen hebben over hun verbruik dat ze betwisten, is het belangrijk om meer in te zetten op het samen met de klant doorlopen van hun verbruik. Enkel historische verbruiksgegevens aanleveren, is vaak niet voldoende om de klant een duidelijk antwoord of voldoende inzicht te bieden. Daarom bevelen we aan om klanten te benaderen en te informeren op basis van hun gepersonaliseerd verbruik en verbruiksgedrag.

Door samen met de klant hun verbruik te analyseren, kunnen we hen beter ondersteunen en helpen om inzicht te krijgen in hun energieverbruik. Dit kan leiden tot een beter begrip van hun verbruikspatronen en mogelijke besparingsmogelijkheden. Bovendien versterkt dit de relatie met de klant en verhoogt het hun tevredenheid.

Kortom, een persoonlijke benadering en op maat gemaakte informatie over verbruiksgedrag, is essentieel om klanten effectief te ondersteunen bij vragen of klachten over hun energieverbruik.



Werfcommunicatie

In ons verslag hebben we al verwezen naar de actie over werfcommunicatie, waarbij we de klant meer informatie en inzicht geven over de impact van de hinder.

Met het oog op de energie- en klimaattransitie, waarbij we onze netten nog verder zullen versterken, is het van groot belang om de communicatie met onze klanten te optimaliseren. Deze versterkingen kunnen namelijk meer hinder voor de klant veroorzaken. Door proactief en transparant te communiceren over de werkzaamheden en de verwachte impact, kunnen we de klant beter informeren en begrip en geduld vergroten.

Het is cruciaal om de feedback van klanten serieus te nemen en te gebruiken om onze werfcommunicatie verder te verbeteren. Dit helpt niet alleen om de klanttevredenheid te verhogen, maar draagt ook bij aan een soepelere uitvoering van de noodzakelijke versterkingen van ons net.

Afspraken respecteren

We krijgen te vaak klachten van klanten die niet op de hoogte worden gebracht wanneer een afspraak niet doorgaat of wordt verplaatst. We reageren hierbij te reactief en moeten dit omzetten naar een proactieve aanpak om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen en te beperken.

Door klanten tijdig en proactief te informeren over wijzigingen in afspraken, kunnen we hun frustratie verminderen en de klanttevredenheid verhogen. Dit betekent dat we duidelijke communicatieprocessen moeten implementeren en ervoor moeten zorgen dat klanten altijd op de hoogte zijn van eventuele veranderingen. Zo kunnen we niet alleen klachten verminderen, maar ook de kosten die gepaard gaan met klachtenbehandeling.

Het is essentieel om een cultuur van proactieve communicatie te bevorderen binnen onze organisatie, zodat we klanten beter kunnen bedienen en hun vertrouwen in onze dienstverlening kunnen versterken.

Geblokkeerde toegangspunten

Wanneer klanten geconfronteerd worden met een geblokkeerd toegangspunt en daardoor geen eindfacturen ontvangen, is het essentieel om proactief te communiceren en hen correct te informeren. We moeten deze klanten geruststellen dat de marktprocessen bij deblokking retroactief rechtgezet worden.

In gevallen waarin we geen oplossing vinden en overgaan tot de creatie van een nieuwe EAN-code, is het belangrijk om deze klanten duidelijk te informeren over de genomen actie en wat er van hen verwacht wordt. Door transparant en tijdig te communiceren, kunnen we de klanttevredenheid verhogen en eventuele zorgen of verwarring verminderen.

