

Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal voor Energie,
Telecom en Mededinging**
Directie Mededinging en
Consumenten

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres
Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/eleni

Datum 25 oktober 2012

Betreft Tweede onderzoek kwaliteit telefonische klantenservice

Ons kenmerk
DGETM-MC / 12072860

Bijlage(n)
1

Geachte Voorzitter,

In mijn brief van 21 november 2011 (Kamerstukken II, 2011-2012, 24095, nr. 301) heb ik u toegezegd de kwaliteit van de telefonische klantenservice van energie- en telecombedrijven opnieuw te zullen laten onderzoeken. Bijgaand treft u dit tweede, door Intomart Gfk bv uitgevoerde onderzoek aan.

Per bedrijf zijn wederom 250¹ klanten geïnterviewd die de laatste 6 maanden contact hebben gehad met de klantenservice van een energie- of telecombedrijf. De interviews hadden betrekking op verschillende aspecten die gerelateerd kunnen worden aan de klanttevredenheid van consumenten. Daarbij ging het onder meer om de wachttijden, de kosten van het gesprek en de tevredenheid met de helpdeskmedewerker. Naast deze interviews is een onderzoek door middel van 'mystery calls' uitgevoerd waarbij per bedrijf objectief de wachttijden en de daarmee samenhangende kosten zijn onderzocht. In totaal zijn 12 telecom- en 12 energiebedrijven onderzocht.

Net zoals in 2011 krijgen de energiebedrijven van consumenten gemiddeld een 7,5 en de telecombedrijven een 7,0. Een aantal bedrijven laat een lichte stijging van het rapportcijfer zien, bij andere is sprake van een lichte daling. Bij één telecom- en één energiebedrijf is sprake van een significantie verbetering van het rapportcijfer.

De tevredenheid met de telefonische klantenservice blijkt opnieuw vooral samen te hangen met de wachttijd en de bejegening door de medewerkers. Met name in de telecomsector zijn de wachttijden significant gedaald, van 4,3 minuten in 2011, naar 3,8 minuten in 2012. In de energiesector nam de wachttijd af van 1,7 naar 1,6 minuten. De daling van de wachttijd in de telecomsector resulteerde er in dat de gemiddelde kosten eveneens daalden; van 48 naar 41 cent. De gemiddelde kosten in de energiesector bleven gelijk met 18 cent.

De resultaten verschillen per bedrijf. In de telecomsector varieert het rapportcijfer van een 6,6 tot een 7,8 en in de energiesector van een 6,9 tot een 8,2. Bij drie telecombedrijven geeft 20% of meer van de klanten het bedrijf een cijfer lager dan een 6. Een dergelijk oordeel komt bij de energiebedrijven niet voor.

¹ In een aantal gevallen is dit niet gehaald vanwege een relatief klein marktaandeel.

De gemiddelde cijfers voor beide sectoren zijn in mijn ogen bemoedigend te noemen. Wel is er bij de verschillende bedrijven ruimte voor verbetering.

Het onderzoek zal gepubliceerd worden op de website van de Rijksoverheid zodat consumenten de resultaten kunnen gebruiken wanneer zij overwegen van telecom- of energieaanbieder te veranderen.

Zoals ik in de hierboven genoemde brief van 21 november 2011 heb aangegeven, hecht ik veel waarde aan de initiatieven van de Klantenservicfederatie (KSF) om door middel van zelfregulering klanten te informeren over de kwaliteit van de klantenservice. Inmiddels heeft een tiental leden een convenant afgesloten. Met dit convenant verplichten de bedrijven zich op hun website duidelijk te maken wat de gemiddelde wachttijden zijn, welke kosten er gemoeid zijn met het bellen naar de klantenservice, wat de gemeten klanttevredenheid is en hoeveel problemen in één keer worden opgelost. Het doel is door deze mate van transparantie een hoger serviceniveau door de deelnemende bedrijven te bewerkstelligen. De verstrekte informatie kan consumenten ook helpen om te bekijken op welke momenten zij het best contact kunnen zoeken met een klantenservice. Het streven van de KSF is eind 2012 minstens vijftig bedrijven aan het convenant te laten deelnemen. Met de totstandkoming van dit convenant heb ik goede hoop dat de sector in staat is de kwaliteit van de klantenservice verder te verbeteren. De geboden transparantie biedt de consument een instrument om de kwaliteit van de klantenservice bij zijn beslissing om al dan niet bij een bedrijf klant te worden, te betrekken.

Tarifiering 090x-klantenservicenummers

Zoals ik de Kamer heb toegezegd in mijn brief van 25 januari jl. (Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, 33 000 XIII, nr. 161) zal ik de tariefmaximering voor 0900-klantenservicenummers aanscherpen. Over de uitwerking en implementatietermijn van de maatregel vindt overleg plaats met de betrokken marktpartijen en zal tevens een openbare consultatie plaatsvinden. Volledigheidshalve merk ik nogmaals op dat de tariefmaatregel uitsluitend betrekking zal hebben op 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice. Oftewel: 090x-nummers waarbij sprake is van een reeds gesloten overeenkomst tussen de beller (consument) en het gebelde bedrijf (handelaar), voordat de oproep tot stand komt. Voor de overige 090x-diensten, waarbij geen sprake is van een reeds gesloten overeenkomst tussen de beller en het gebelde bedrijf en de beller zelf de keuze maakt het 090x-nummer te bellen en de betreffende telefonische dienst af te nemen, blijven de huidige regels ongewijzigd. Het streven is om de maatregel begin 2013 te publiceren.

(w.g.) drs. M.J.M. Verhagen
Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie