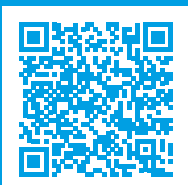




Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de
Geschillendienst bij BRUGEL



Bekijk het video-interview met
Carine Sargsyan.

3

GESCHILLENDIENST

Na de vrijmaking van de energiemarkt heeft de wetgever de Geschillendienst van BRUGEL opgericht, een orgaan voor de buitengerechtelijke oplossing van geschillen. Deze dienst, waarvan iedereen gratis kan gebruikmaken, kan snel optreden als bemiddelaar voor alle consumenten, verenigingen, instellingen of magistraten die hierop een beroep doen.

Digitalisering van de dienst

In 2020 heeft de Geschillendienst zijn organisatie en de manier waarop hij processen beheert, verder verfijnd. Aangezien de dienst volledig digitaal werkt, biedt hij nu extra ergonomische mogelijkheden en is hij vlotter toegankelijk. Voortaan gebeuren alle handelingen vanop afstand, zowel de klachtenopvolging als de elektronische ondertekening van een document. Rekening houdend met deze nieuwe regeling, heeft de covid-19-crisis een eerder beperkte impact gehad op de opvolging van de dossiers. Omdat de cel moest werken met een verminderde personeelsbezetting heeft de behandeling van sommige dossiers wel wat vertraging opgelopen.

“In 2020 stelden we een daling van het aantal klachten vast. Onze dienst heeft 96 klachten behandeld, tegenover 116 in 2019”, legt Karine Sargsyan uit. “Deze daling houdt waarschijnlijk verband met de covid-19-crisis. We zijn een fysieke dienstverlening blijven bieden, maar we hebben wel een weg moeten vinden om de beperkingen opgelegd door de gezondheidsmaatregelen op te vangen.”

Niet-gekwantificeerd werk

Voor velen bestaat de taak van de Geschillendienst in het sorteren en behandelen van klachten. Deze enge visie strookt niet helemaal met de werkelijkheid. *“Aangezien onze medewerkers die instaan voor de klachtenbehandeling, in eerste lijn de noodoproepen opvangen, reikt hun werk veel verder dan de loutere behandeling van klachten”,* legt Karine Sargsyan nog uit. *“De medewerkers die dit jaar de oproepen hebben beantwoord, werden meer dan gewoonlijk geconfronteerd met mensen bij wie de meter dreigde te worden afgesloten. Deze noodsituaties brengen veel interfacewerk met zich mee en vergen een volledige inzet van de medewerker die de oproepen moet beantwoorden.”*

Informatieopdracht

Net als in 2019 besteedden de eerstelijnsmedewerkers van de dienst ook veel tijd aan het beantwoorden van vragen over het wettelijk kader, de bescherming van de consument of technische problemen ... *“Deze werklust, die verband*

houdt met het verstrekken van informatie en de opvolging van noodgevallen, is moeilijk te kwantificeren”, benadrukt Karine Sargsyan. “Vooral omdat de mensen die een beroep doen op onze diensten in de meerderheid van de gevallen vaak moeite hebben om hun problemen uit te leggen. Zoals

wij reeds in het vorige boekjaar hebben opgemerkt, zou deze bevoorrechte interfacel naar waarde moeten worden geschat. Temeer daar dit niet-gekwantificeerde werk de doeltreffendheid van de behandeling van klachten binnen de gestelde termijnen ondermijnt.”

Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure in 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Geschillendienst van BRUGEL	55	44	49	64	98	78
Verzoek om inlichtingen	1	1	1		11	14
Federale Ombudsman – verzoek om advies	12	4	6	4	3	
Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht		3	9	8	3	3
Federale Ombudsman – ter informatie	35	27	24	15	1	
Verzoek om advies verwerkt door BRUGEL				1		1
Totaal	103	79	89	92	116	96

