

Evaluatieschema van de voorgestelde modellen

De werkgroep «Vereenvoudiging van de Factuur» zoekt naar goede praktijken inzake energiefacturen zodat zoveel mogelijk mensen ze kunnen lezen en begrijpen. Daarom heeft de groep drie modelfacturen opgesteld. Nu wil ze die testen, evalueren en waar nodig bijschaven.

We bedanken u alvast hartelijk voor de tijd die u wil vrijmaken om de facturen te lezen en het schema in te vullen.

U bent:

- Particulier
- Maatschappelijk werker
- Energieleverancier
- Andere :

Geteste factu(u)r(en):

- Model A
- Model B
- Model C
- Een echte factuur

A. Leesbaarheid en verstaanbaarheid van de modelfactuur

Voor de evaluatie van de verschillende delen van de factuur: gelieve onderstaand schema in te vullen door het teken dat het best aansluit bij uw mening aan te vinken.

- - : helemaal niet akkoord

- : veeleer niet akkoord

+ : veeleer akkoord

++ : volledig akkoord

Rubrieken op de factuur	Deze rubriek is nuttig en noodzakelijk op de jaarlijkse afrekeningsfactuur				Deze rubriek is begrijpelijk			
	--	-	+	++	--	-	+	++
Informatie over uw contract								
Informatie over uw factuur								
Informatie over uw verbruik								
Bij vragen, betalingsmoeilijkheden of klachten								
Detail van de kosten								
Detail van de betalingen								
Nuttige informatie ter vergelijking								
Historiek van uw verbruik								
Onze energiebronnen								
Overschrijvingsformulier								

Globale evaluatie	--	-	+	++
De modelfactuur omvat de informatie die ik nodig heb				
De modelfactuur is begrijpelijk				

Wat stelde u op prijs bij deze modelfactuur?

.....

Hoe zouden we deze modelfactuur beter kunnen maken? (Ontbrekende, overbodige, te veel of te weinig gedetailleerde informatie; informatie om te bewaren voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, bijkomende uitleg enz.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B. Gebruik van de factuur in de praktijk:

Kan u de volgende elementen terugvinden op de modelfactuur:

Wat moet ik betalen?	
Wat heb ik verbruikt?	
Wat is de elektriciteitsprijs per kWh?	
Werden de meterstanden opgenomen?	
Is het een voorschotfactuur of een jaarlijkse afrekeningsfactuur?	
Is het verbruik gedaald tegenover het jaar voordien?	
Tot wie kan ik mij richten bij financiële problemen?	
Wordt het sociaal tarief toegepast?	
Werd de factuur van 11 mei 2015 op tijd betaald?	

Als u meerdere facturen getest hebt: aan welk model geeft u de voorkeur? Om welke redenen?

.....

.....

.....

Andere suggesties of opmerkingen

.....

.....

Bedankt voor uw medewerking!