



Greenchoice	Resultaat	Verskil t.o.v. 2009	Gemiddelde alle leveranciers	Verskil t.o.v. gemiddelde
Totaaloordeel	8,3	▲ +0,1	7,4	▲ +0,9
<i>Rangorde</i>	1	▶ gelijk	n.v.t.	n.v.t.
Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen	37%	▼ -6	29%	▲ +8
Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen	29%	▲ +1	22%	▲ +7
Antwoord gekregen op verstuurde e-mail	98%	▲ +2	93%	▲ +5
Het tarief	7,9	▲ +0,1	7,1	▲ +0,8
Maandelijks voorschotbedrag	7,9	▲ +0,1	7,2	▲ +0,7
Jaarlijkse eindafrekening	8,2	▲ +0,3	7,3	▲ +0,9
Communicatie naar u toe	8,0	▲ +0,1	7,1	▲ +0,9
Online dienstverlening	8,2	▲ +0,2	7,3	▲ +0,9
Klantvriendelijkheid	8,2	▲ +0,1	7,3	▲ +0,9
Bereikbaarheid	8,3	▲ +0,1	7,2	▲ +1,1
Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend	3%	▼ -2	6%	▼ -3
Klachtenafhandeling	7,9	▲ +0,3	6,6	▲ +1,3
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	8,8	▲ +0,1	7,1	▲ +1,7
Administratieve afhandeling bij verhuizing	8,4	▲ +0,2	7,3	▲ +1,1

\* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Greenchoice heeft net als vorig jaar zeer tevreden klanten en heeft daarmee de eerste plek in dit onderzoek weten te bereiken.

Bovendien heeft Greenchoice op alle onderdelen haar score weten te verbeteren. Een uitstekende prestatie.