

Kwaliteitscriteria Nieuw-Hollands Energiebedrijf

Nieuw-Hollands Energiebedrijf is altijd op zoek naar verbetering, zodat wij u op persoonlijke wijze optimaal kunnen bedienen. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten, diensten en service. Alléén als u tevreden bent, zijn wij dat ook. Heeft u voor ons nog tips of opmerkingen? Dan waarderen wij het zeer als u deze met ons deelt.

Hieronder vindt u onze kwaliteitscriteria gerangschikt naar thema. Zodat u precies weet wat u van ons mag verwachten.

Uw rekeningen en betalingen

- Aan het eind van het contractjaar ontvangt u van Nieuw-Hollands Energiebedrijf de eindnota. Op de eindnota staan alle producten vermeld die u bij ons afneemt.
- Op de eindnota staan alle termijfacturen gedurende het afgelopen jaar vermeld. De termijfacturen worden verrekend met de werkelijke kosten van uw energieverbruik.
- Op de eindnota staat het nieuwe termijnbedrag voor het komende contractjaar.
- Door onvoorziene omstandigheden is het mogelijk dat u uw eindnota niet aan het eind van het contractjaar ontvangt. Wij zullen u dan binnen 8 weken de eindnota toesturen. Onder onvoorziene omstandigheden verstaan wij bijvoorbeeld een verhuizing naar een andere regio.
- Als u verhuist, meldt dan binnen 14 dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons én geef binnen 5 dagen na uw sleuteloverdracht uw meterstanden aan ons door. Wij sturen u de eindnota van uw oude adres dan binnen 8 weken toe én u ontvangt dan binnen 14 dagen informatie over de hoogte van uw maandelijkse termijnbedrag.
- Als u klant bij ons geworden bent, ontvangt u uiterlijk binnen vier weken na de start van de energielevering door Nieuw-Hollands Energiebedrijf informatie over de hoogte van uw maandelijkse termijnbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Nieuw-Hollands Energiebedrijf ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindnota.

Vragen

Heeft u vragen? Stel ze gerust. Wij staan u graag te woord. Dit doen wij op de volgende manieren:

Telefoon: U kunt contact opnemen met onze klantenservice via 036 8200 500. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 19.00 uur. Belt u voor of na dit tijdstip? Vul dan via onze website een terugbelverzoek <actieve link van maken> in.

E-mail: U kunt uw vragen stellen per e-mail via het contactformulier <actieve link van maken> op onze website of een e-mail sturen naar klantenservice@holland-energie.nl. Binnen 1 werkdag ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging en binnen 3 werkdagen beantwoorden we uw e-mail.

Website: Op onze website www.holland-energie.nl vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Op <http://holland-energie.nl/vraag-antwoord/op-zoek-naar-informatie/> vindt u antwoorden op veel van uw vragen.

Klachten

Als u een klacht heeft, streven wij ernaar om samen tot een oplossing te komen. Komen wij er samen niet uit? Stuur dan uw klacht per e-mail of per post naar ons toe.

Uw klacht beoordelen wij graag. Om uw klacht spoedig te kunnen beoordelen, vragen wij u om de volgende zaken in uw e-mail of brief te vermelden:

- Uw relatienummer;
- De datum waarop u uw klacht aan ons verstuurt;
- Uw klacht, helder beschreven;
- Relevante correspondentie én relevante documenten die uw klacht duidelijker maken;
- Hoe u graag de klacht opgelost ziet.

Stuur uw klacht naar?

Uw klacht kunt u sturen naar:

Per e-mail

klachten@holland-energie.nl

Per post

Nieuw-Hollands Energiebedrijf B.V.
Transistorstraat 102
1322 CH Almere

Wat kunt u van ons verwachten?

Ontvangen wij uw klacht per e-mail? U ontvangt dan binnen 1 werkdag na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Ontvangen wij uw klacht per post? Wij sturen dan een ontvangstbevestiging de volgende werkdag naar u toe. Wij streven ernaar om binnen 15 werkdagen uw klacht op te lossen en u een inhoudelijke reactie te geven. Lukt dat ons niet? Wij informeren u dan uiterlijk de 13^e werkdag dat wij uw klacht in behandeling hebben genomen. In dit bericht geven wij aan nogmaals 15 werkdagen nodig te hebben om u een voorstel op uw klacht te sturen.

Geschillen

Wij streven ernaar om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Echter u kunt het niet eens zijn met de afwikkeling van uw klacht. Nieuw-Hollands Energiebedrijf is aangesloten bij de Geschillencommissie Energie en Water. Hier kunt u uw klacht voorleggen. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke commissie. Zij doen een bindende uitspraak voor beide partijen over uw klacht. Ga voor meer informatie naar www.degeschillencommissie.nl.