

Kwaliteitscriteria Holland Energie

Holland Energie 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 Holland Energie de eindnota. Op de eindnota staan alle producten vermeld die u bij ons afneemt.
- Op de eindnota staan alle termijnfacturen gedurende het afgelopen jaar vermeld. De termijnfacturen worden verrekend met de werkelijke kosten van uw energieverbruik.
- Op de eindnota staat het nieuwe termijnbedrag voor het komende contractjaar.
- In uitzonderlijke gevallen, zoals bij een verhuizing naar een andere regio, kan de eindnota later komen. In dat geval ontvangt u deze uiterlijk binnen 8 weken.
- Als u verhuist, meldt dan binnen 14 dagen vóór de sleutelovertocht uw verhuizing aan ons én geef binnen 5 dagen na uw sleutelovertocht 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 Holland Energie informatie over de hoogte van uw maandelijkse termijnbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Holland Energie ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindnota.

Vragen? We helpen u graag

Online: Op onze [website](#) vindt u antwoorden op de meest gestelde vragen.

Telefonisch: Bel naar onze klantenservice op 036 20 44 000. Bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 19.00 uur.

E-mail: U kunt uw vragen stellen via het [contactformulier](#) op onze website of een e-mail sturen naar klantenservice@holland-energie.nl. Binnen 1 werkdag ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging en binnen 5 werkdagen beantwoorden we uw e-mail.

Klachten? Samen zoeken we een oplossing

Heeft u een klacht? Dan doen wij ons best om die snel en zorgvuldig op te lossen. Komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht per e-mail of per post bij ons indienen.

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 van uw melding;
- Uw klacht, helder beschreven;
- Relevante correspondentie of documenten die uw klacht duidelijker maken;
- Uw gewenste oplossing.

Waar naartoe sturen?

Per e-mail: klachten@holland-energie.nl

Per post:

Holland Energie
Transistorstraat 102
1322 CH Almere

Wat kunt u van ons verwachten?

- Binnen 1 werkdag na ontvangst (e-mail) of de volgende werkdag (post) sturen wij u een ontvangstbevestiging.
- Binnen 15 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie. Lukt dit niet? Dan informeren wij u uiterlijk op werkdag 13. In dat bericht geven wij aan dat we nog maximaal 15 werkdagen nodig hebben voor een inhoudelijk voorstel.

Geschillen

Wij doen ons uiterste best om klachten naar tevredenheid op te lossen. Bent u het niet eens met onze afhandeling? Holland Energie 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.