

## Bijlage B2

# Kwaliteitscriteria

Uw waardering voor de dienstverlening van Vandebbron heeft voor ons topprioriteit. Daarom streeft Vandebbron naar een optimale klantenservice en probeert op alle punten hier constante verbetering in aan te brengen. Dit document bevat de belangrijkste onderdelen van onze dienstverlening en wat u hiervan mag verwachten. Onderstaande beloftes kunt u ons aan houden.

## Facturatie

- Na de overstap naar Vandebbron, ontvangt u binnen 4 weken na de start van levering de definitieve vaststelling van uw voorschot. Dit voorschot wordt bij aanmelding geschat o.b.v. uw opgegeven verbruik.
- Na een korte check met de registers zullen wij uw voorschotbedrag definitief vaststellen. U ontvangt hierover schriftelijk bericht.
- Vandebbron streeft ernaar om elk jaar in dezelfde maand de jaarnota op te sturen. Door (vertraging in) de opname van de meterdata kan dit maximaal 8 weken later zijn.
- Indien Vandebbron niet tijdig over uw meterstanden kan beschikken dan zal in samenwerking met de netbeheerder een schatting worden gemaakt van uw verbruik. Hierdoor kan de jaarnota hoger of lager uitvallen. Wij stellen u altijd in de gelegenheid om uw meterstanden door te geven.
- Bij een verhuizing horen wij dit graag minimaal 14 dagen van te voren. Dan kan Vandebbron zorg dragen voor de afsluiting van uw oude adres (en natuurlijk hopen wij u op uw nieuwe adres uw weer van dienst te kunnen zijn). Voor uw oude adres ontvangt u dan binnen 4 weken de eindafrekening. Hiervoor is het wel noodzakelijk om binnen 5 dagen na verhuizen de definitieve meterstanden door te geven.
- Mocht u besluiten om de overeenkomst met Vandebbron te beëindigen door over te stappen naar een andere leverancier dan zullen wij, na verwerking van de overstap, de eindafrekening binnen 6 weken opsturen.

## Vragen, problemen of klachten

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: U kunt uw vragen, problemen of klachten via onze klantenservice (bereikbaar ma-do van 09:00 tot 21:00 en vrijdag tot 17:00u) kenbaar maken.

Telefonisch: 0880 – 444555

Per email: [vragen@vandebron.nl](mailto:vragen@vandebron.nl)

Per Twitter: @vandebron

Via Facebook: [www.facebook.com/vandebron](http://www.facebook.com/vandebron)

Wij streven ernaar om per telefoon u binnen 30 seconden te verbinden met een van onze medewerkers. Via Twitter of Facebook streven wij ernaar om uw vraag binnen 1 uur te beantwoorden. In alle gevallen, zullen wij uw vraag binnen 2 werkdagen inhoudelijk behandelen en u daarvan op de hoogte stellen. Mocht het zo zijn dat devraag dusdanig complex van aard is, dan stellen we u op de hoogte van de verwachte doorlooptijd.

## Klachten en Geschillenprocedure

Onze klantenservice blijft mensenwerk, dit is maar goed ook, omdat wij ervan overtuigd zijn dat wij hierdoor de best mogelijke service kunnen verlenen. Dit betekent echter ook dat er wel eens iets fout kan gaan. Ondanks dat wij continu proberen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, kan het voorkomen dat deze niet voldoet aan uw verwachtingen of eisen. In dat geval ontstaat er een klacht. Deze klacht wil Vandebron graag voor u oplossen. Officiële klachten zullen dan ook door de directie behandeld worden. U kunt uw klachten schriftelijk sturen aan:

Vandebron Energie

Herengracht 545, 1017 BW Amsterdam

of per mail aan: [vragen@vandebron.nl](mailto:vragen@vandebron.nl). U ontvangt dan binnen 5 dagen een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Bent u van mening dat Vandebron uw klacht uiteindelijk niet goed heeft afgehandeld dan kunt u deze klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Hiervoor is Vandebron aangesloten bij De Geschillencommissie voor Energie en Water (zowel voor consument als bedrijf). U kunt hierover informatie vinden op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Met vriendelijke groet,  
het Vandebron team