

KWALITEITSCRITERIA

Bijlage - B2

EnergieFlex besteed veel aandacht aan de kwaliteit van dienstverlening.

Onze dienstverlening wordt voortdurend getoetst en verbeterd.

Middels deze kwaliteitscriteria weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Vragen? Bel

088 - 304 10 00

Elke werkdag bereikbaar
tussen 08.30 – 17.00 uur

Kwaliteitscriteria

- Vragen aan EnergieFlex kunt u telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen.
- Bij een storing met de slimme meter, kunt u bellen naar 088 - 304 10 00 (lokaal tarief).
- U kunt uw klacht via alle bovenstaande kanalen aan ons kenbaar maken.
- Voor het afwickelen van klachten hanteren wij een klachtenprocedure. Een klacht omschrijven wij als: "een uiting van ontevredenheid door een (potentiële) klant".
- Wij streven ernaar, uw klacht binnen vijf werkdagen op te lossen. Indien de afhandeling binnen deze periode niet haalbaar of mogelijk is, dan zorgen wij ervoor dat u binnen deze periode wordt geïnformeerd dat de doorlooptijd langer bedraagt dan vijf werkdagen.
- Heeft u een geschil met ons en komt u er samen niet uit, dan kunt u de hulp inroepen van de Geschillencommissie Energie en Water. Wij zijn hierbij aangesloten. Voor meer informatie kunt u de website geschillencommissie.nl raadplegen.
- Wij streven ernaar om alle vragen zoveel mogelijk in het eerste contact met de klant te beantwoorden en op te lossen.
- Wij streven naar een optimale bereikbaarheid door:
 - het beantwoorden van vragen die u via internet stelt (binnen vierentwintig uur);
 - het beantwoorden van alle inkomende telefonische contacten op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17:00 uur (binnen 60 seconden);
 - het beantwoorden van uw brief (binnen vijf werkdagen).
- Wij investeren in de ontwikkeling van ons medewerkers om de klanttevredenheid zo hoog mogelijk te houden. Hiernaar wordt regelmatig onderzoek verricht. Wij streven naar een klanttevredenheidsscore 8.
- Wij streven ernaar naar een tijdigheid van ons facturatieprocessen.
 - Tenminste eenmaal per jaar ontvangt u van ons een jaarnota afhankelijk van het contract. Op deze gespecificeerde nota vindt u het overzicht terug van de aan u in rekening gebrachte verschuldigde bedragen, eventueel verrekend met de daadwerkelijk aan u in rekening gebrachte termijn bedragen. Daarnaast wanneer u over een slimme meter beschikt, gebruik maken van ons online dienstverlening voor directe inzage in verbruik en kosten. Wij streven ernaar u de jaarnota ieder jaar in dezelfde maand toe te zenden. EnergieFlex wijkt hier maximaal acht weken van af.
 - Als u verhuist, ontvangt u binnen acht weken na de verhuisdatum een "slotnota uithuizing". Houd u er rekening mee dat u tenminste tien dagen voor de uithuisdatum, de verhuizing meldt bij EnergieFlex, afdeling Klantenservice. Binnen vijf dagen na de verhuisdatum moet u via het "meterstandenverhuisformulier", wat door EnergieFlex aan u is toegezonden, de meterstanden doorgeven.

- Vragen aan EnergieFlex kunt U telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen.
- Bij een storing met de slimme meter, kunt u bellen naar 088 - 304 10 00 (lokaal tarief)
- U kunt uw klacht via alle bovenstaande kanalen aan ons kenbaar maken.
- Voor het afwikkelen van klachten hanteren wij een klachtenprocedure.
 - Binnen vier weken na aanmelding van uw verhuizing ontvangt u van EnergieFlex de bevestiging hiervan. In deze bevestiging vindt u ook de hoogte van uw maandelijks termijn bedrag terug.
 - Bij beëindiging van uw leveringsovereenkomst, ontvangt u van EnergieFlex binnen acht weken een slotnota.
- Indien u niet gebruik maakt van een Flex Prepaid contract, kunt u uw meterstand aan ons doorgeven. Wanneer wij niet over meetgegevens beschikken, zullen wij zo exact mogelijk het termijn bedrag voor u berekenen. Dat doen wij voor gas met behulp van de buitentemperaturen en voor elektriciteit met behulp van een rekenkundig gemiddelde. Dit wordt afgezet tegen de landelijke profielen, op basis van uw laatste jaarverbruik en berekend tegen de huidige tarieven.
- Wij bieden u de mogelijkheid om uw rekeningen automatisch te betalen.
- Incasso:
 - Ligt de startdatum van levering voor de 15e van de maand? Dan wordt het eerste termijn bedrag rond de 15e van dezelfde maand geïncasseerd. Het termijn bedrag voor de volgende maand zal rond de 1e in rekening worden gebracht. Ligt de startdatum later dan de 15e van de maand? Dan wordt het termijn bedrag per de 1e van de volgende maand in rekening gebracht.
 - Standaard betaald u met automatische incasso.
 - Bij niet-tijdige betalingen ontvangt u een herinnering. De herinnering is altijd kosteloos. De eerste aanmaning voor maandnota's en eventuele jaarnota's kost €15,00 en bij de laatste aanmaning worden de kosten tot €40,00 verhoogd. Voor jaar- en eindnota's wordt het bedrag verhoogd tot 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van €40,00.
 - Wanneer vervolgens niet binnen de gestelde termijn van de ingebrekestelling is betaald, worden gerechtelijke incassomaatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Tevens zullen wij dan overgaan tot beëindiging van uw leveringsovereenkomst conform het afsluitbeleid. Op de 'Algemene Voorwaarden' zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van ons van toepassing. Wij geven daarin aan, waartoe wij zich verbinden indien aan deze criteria niet wordt voldaan.

Deze kwaliteitscriteria zijn te vinden op energieflex.nl