

Kwaliteitscriteria van DELTA Energie B.V.

DELTA stelt alles in het werk om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. We werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de klantvriendelijkheid van onze medewerkers. Bovendien hebben we een aantal uitgangspunten opgesteld waarop u ons af kunt rekenen, de zogenaamde kwaliteitscriteria. U vindt ze hieronder.

1. Afspraak is afspraak

Op een vraag of verzoek via e-mail krijgt u binnen twee werkdagen antwoord. Op een klacht krijgt u uiterlijk binnen tien werkdagen een inhoudelijke reactie. Soms is het niet mogelijk om binnen tien werkdagen inhoudelijk te reageren. Als wij meer tijd nodig hebben, laten we binnen vijf werkdagen weten wanneer u van ons reactie krijgt. Het is daarom belangrijk om te zorgen dat uw contactgegevens bij DELTA altijd actueel zijn. Dat zorgt voor een snellere afhandeling van vragen, verzoeken en klachten. U kunt uw contactgegevens altijd aanpassen in MijnDELTA.

2. Telefonische bereikbaarheid

Als u naar DELTA belt streven we ernaar om u binnen 60 seconden te woord te staan. Bij extreme drukte of onvoorziene storingen in telefoon- of computersystemen kan het voorkomen dat we minder goed bereikbaar zijn. We doen er dan alles aan om zo snel mogelijk onze dienstverlening en bereikbaarheid weer op het vertrouwde niveau te krijgen.

3. Klanttevredenheid

Het is voor ons belangrijk om te weten hoe onze klanten over ons denken. Daarom meten we maandelijks de tevredenheid van onze klanten. Met die informatie verbeteren we onze dienstverlening. Ook heeft DELTA een eigen klantenpanel, met meer dan 500 leden. Zij dragen onderwerpen en ideeën bij ons aan en wij vragen hun mening over bijvoorbeeld nieuwe producten, onze dienstverlening en over ontwikkelingen op energiegebied.

4. Continu verbeteren

Het verder verbeteren van de dienstverlening is één van de belangrijkste speerpunten bij DELTA. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over onze dienstverlening. Die kunt u op verschillende manieren bij DELTA indienen:

- via ons online klachtenformulier op deltaenergie.nl/service/klacht-melden
- telefonisch of schriftelijk (zie contactgegevens onderaan)

De afdeling klantenservice behandelt uw klacht. Zij houden u ook op de hoogte van de voortgang. Kunt u met DELTA niet tot een oplossing komen? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Energie waarbij ook DELTA is aangesloten.

Contactgegevens:

Geschillencommissie Energie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 – 310 53 10

Meer informatie, zoals het reglement en de klachtenprocedure vindt u op sgc.nl. DELTA is bovendien aangesloten bij de brancheorganisatie Energie Nederland. We hanteren de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015. U vindt deze gedragscode op deltaenergie.nl/service/downloads.

5. Jaarnota, eindnota en verbruiksoverzicht

Voor de levering van energie betaalt u maandelijks een voorschot, het termijnbedrag. Eens per jaar ontvangt u een jaarnota: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan u geleverde producten en diensten. Als u tussentijds verhuist of wisselt van energieleverancier, ontvangt u een eindnota van ons. Zowel de jaarnota als eindnota ontvangt u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 8 weken resp. 6 weken nadat wij uw meterstanden (die de basis vormen voor deze nota's) hebben ontvangen of bij een slimme meter hebben ingelezen. Heeft u een slimme meter? Dan ontvangt u maandelijks het handige verbruiksoverzicht. Zo heeft u altijd inzicht in uw verbruik en kosten daarvan.

Klantenservice

Bij vragen is onze klantenservice u graag van dienst. Op deltaenergie.nl/klantenservice vindt u vaak al direct antwoord op uw vragen. Veel zaken regelt u eenvoudig online via MijnDELTA: deltaenergie.nl/mijndelta.