

end

Goed

Voldo

# *Kwaliteitscriteria van DELTA*

Welke afspraken maken wij met u als klant?



the multi-utility company

*Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten, diensten en onze service.*

*Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. DELTA heeft, naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.*

DELTA Comfort B.V., hierna te noemen “DELTA” heeft de volgende kwaliteitscriteria opgesteld:

## Kwaliteitscriteria DELTA Comfort

- 1 *Afspraak is afspraak***  
U krijgt uiterlijk binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie van ons als u zich met vragen, verzoeken en klachten tot ons wendt.
- 2 *Telefonische bereikbaarheid***  
U heeft binnen 30 seconden een medewerker van de Klantenservice van DELTA aan de lijn.
- 3 *Facturen***  
Zowel de jaarfactuur als eindfactuur ontvangt u zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 maanden, nadat de meterstanden zijn opgenomen, van DELTA.
- 4 *Klanttevredenheid***  
DELTA wil dat minimaal 75% van haar klanten tevreden tot zeer tevreden is over haar dienstverlening.



# Uitleg over kwaliteitscriteria DELTA

## 1 Afspraak is afspraak

**Kwaliteitscriterium:** U krijgt uiterlijk binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie van ons als u zich met vragen, verzoeken en klachten tot ons wendt. Hebben wij meer dan 10 werkdagen nodig voor een inhoudelijke reactie, dan hoort u binnen 5 werkdagen hoe lang we nodig hebben. Het is daarbij essentieel dat wij beschikken over uw juiste adresgegevens voor uw bereikbaarheid. Gemaakte afspraken met onze klanten komen wij na.

## 2 Telefonische bereikbaarheid

**Kwaliteitscriterium:** U heeft binnen 30 seconden, nadat u een keuze gemaakt heeft, een medewerker van de Klantenservice van DELTA aan de lijn. Uitzondering hierop zijn telefoonstoringen, extreme drukte of calamiteiten. In het laatste geval treden aparte calamiteitenplannen in werking gericht op informatievoorziening via Omroep Zeeland.

De medewerkers van de Klantenservice van DELTA zijn via een gratis telefoonnummer bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 13.00 uur. Hiermee streeft DELTA naar een goede bereikbaarheid en een klantvriendelijk telefonisch loket. Onze medewerkers hebben kennis van zaken en geven klanten afdoende antwoord. Dit wordt onderstreept door het ITO keurmerk dat Klantenservice in 2007 behaald heeft. Het ITO keurmerk wordt door een onafhankelijke instantie afgegeven en stelt de klant in hun beoordeling centraal. Onze Klantenservice is goed beoordeeld op de aspecten bereikbaarheid, betrouwbaarheid, resultaat, respect en

perfectie van dienstverlening. Voor meer informatie over ITO certificering verwijzen wij u naar [www.bereikbaarheid.nl](http://www.bereikbaarheid.nl).

Naast de uitstekende telefonische bereikbaarheid wijzen wij u ook op onze website als informatiekanaal. U kunt al uw zaken online regelen via [www.DELTA.nl/klantenservice](http://www.DELTA.nl/klantenservice).

## 3 Facturen

**Kwaliteitscriterium:** Zowel de jaarfactuur als eindfactuur ontvangt u zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 maanden van DELTA. Onze score wordt maandelijks door de DTe, de toezichthouder in de energiesector, gepubliceerd.

U ontvangt van DELTA één factuur waarop alle producten en diensten\* die u afneemt staan aangegeven. Dit is het voordeel én gemak van DELTA. Voor de afname van de producten en diensten\* betaalt u maandelijks een termijnbedrag, de maandfactuur. Eens per jaar ontvangt u een jaarfactuur: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan u geleverde producten en diensten. Om een correcte jaarfactuur of eindfactuur voor u te verzorgen, zijn de meterstanden van elektriciteit en/of gas essentieel. Indien we niet tijdig over uw meterstanden kunnen beschikken, moeten we uw verbruik helaas schatten. Hierdoor kan de jaarfactuur hoger uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als u dan de meterstanden aanlevert.

Indien u tussentijds verhuist of wisselt van energieleverancier, ontvangt u, nadat de meterstanden bij ons binnen zijn, zo snel mogelijk een eindfactuur van ons.

\* Dit geldt voor elektriciteit, gas/warmte, water, analoge radio/tv, CV verhuur en onderhoud.



#### 4 Klantenonderzoeken

**Kwaliteitscriterium:** DELTA streeft ernaar dat minimaal 75% van haar klanten tevreden tot zeer tevreden zijn over haar dienstverlening. Het klanttevredenheids onderzoek wordt ieder half jaar door een extern bureau uitgevoerd. Ook maken we regelmatig gebruik van klantenpanels voor uw mening en oordeel over DELTA. Wij stellen het daarnaast ook zeer op prijs als u uw mening direct aan ons kenbaar maakt. Dus, ook als u geen klacht heeft, horen wij het graag van u via onze website.

#### Levering en netwerk

DELTA Comfort is verantwoordelijk voor de levering van o.a. energie (elektriciteit en/of gas) aan kleinverbruikers, DELTA Netwerkbedrijf voor het transport hiervan. DELTA Netwerkbedrijf heeft eigen afspraken over storingen en werkzaamheden. Voor meer informatie over het transport, zie [www.dnwb.nl](http://www.dnwb.nl).

Regel nu uw DELTA-zaken online via [www.DELTA.nl](http://www.DELTA.nl)



**DELTA**

the multi-utility company