

## Energie VanOns kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Energie VanOns streeft naast het leveren van een duurzaam product naar een duurzame relatie. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om deze reden heeft Energie VanOns naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet je precies wat je van ons mag verwachten.

### FACTURATIE

Nadat je overstap naar Energie VanOns gerealiseerd is ontvang je binnen twee weken onze welkomstbrief met daarin o.a. de hoogte van je maandelijks voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis.

Je voorschotbedrag mag je zonder opgaaf van reden maximaal 100% verhogen en maximaal 25% verlagen.

Jaarlijks ontvang je steeds in dezelfde maand van Energie VanOns een jaarafrekening. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden, maar altijd dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend. In deze jaarafrekeningen worden de maandelijks bij jouw in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van je energieverbruik.

Indien Energie VanOns niet tijdig over je meterstanden voor de opmaak van de jaarafrekening beschikt, moeten we je verbruik schatten. Hierdoor kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als je dan de meterstanden aanlevert.

Je ontvangt van Energie VanOns binnen zes weken na je verhuisdatum (= datum sleuteloverdracht) een eindafrekening voor je oude adres. Om een correcte eindafrekening voor je op te stellen, is het belangrijk om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden door te geven.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Energie VanOns naar een andere leverancier, ontvang je binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Indien je niet tijdig voorschotbedragen of de bijbetaling van je jaarafrekening voldoet zal Energie VanOns kosten in rekening brengen. De incassoprocedure en de kosten kun je vinden op ons tarievenblad.

### VRAGEN

Energie VanOns streeft ernaar de klant zo snel en efficiënt mogelijk een oplossing te kunnen bieden. Op onze website [energie.vanons.org](http://energie.vanons.org) vind je uitleg over de meest voorkomende vragen over uiteenlopende onderwerpen. Mocht je toch vragen, verzoeken of problemen hebben dan kun je op de volgende manieren contact met ons opnemen:

#### Via telefoon

De klantenservice is van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 12:00 uur en 13:30 tot 16:00 uur bereikbaar op het telefoonnummer 085 – 0160 111 (lokaal tarief).

#### Via e-mail

De klantenservice is ook bereikbaar via [klantenservice@energievanons.org](mailto:klantenservice@energievanons.org). Via dit e-mailadres is het mogelijk een vraag, verzoek of probleem kenbaar te maken. Na de ontvangst van je mail ontvang je uiterlijk binnen vijf werkdagen antwoord.

#### Via post

Je kunt de klantenservice uiteraard ook een brief per post toesturen met daarin je vraag, verzoek of probleem. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van het gratis antwoordnummer op ondergenoemd adres:

Energie VanOns  
Afdeling klantenservice  
Antwoordnummer 631  
9700 WB Groningen

### KLACHTENPROCEDURE

Mocht onverhoopt blijken dat je je niet kan vinden in de aangeboden oplossing of een klacht hebben, dan kun je dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtencoördinator van Energie VanOns. Je kunt je klacht op de volgende wijze kenbaar maken:

#### Via e-mail

[klantenservice@energievanons.org](mailto:klantenservice@energievanons.org)

#### Via post

Energie VanOns  
Afdeling klantenservice  
Antwoordnummer 631  
9700 WB Groningen

### ONAFHANKELIJKE GESCHILLENBESLECHTING

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kun je met jouw klacht terecht bij de Geschillencommissie Energie en Water. Dit is de onafhankelijke instantie voor geschillen tussen (zakelijke) kleinverbruikers en hun energieleverancier waar Energie VanOns bij is aangesloten. Deze commissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak, waaraan Energie VanOns zich zal houden. De procedure om een klacht aan te brengen bij de Geschillencommissie Energie en Water kun je terugvinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of op [energie.vanons.org](http://energie.vanons.org). Op de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van Energie VanOns van toepassing.