



Ideco

Helderheid in €nergie

Tel 0493–529422 – Fax 0493–529236 - Email info@ideco-energie.nl – Internet www.ideco-energie.nl

Bezoekadres en postadres Ysselsteyn: Timmermannsweg 82 – 5813 AP Ysselsteyn (LB)

Bezoekadres Deurne: Bedrijfsverzamelgebouw We-Ha – Gebouw Zuid – kantoor K3 & K6 – Doctor Huub van Doorneweg 8 – 5753 PM Deurne

Klachtenprocedure Ideco Energieadvies

1. Indienen van een klacht

Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van Ideco Energieadvies kenbaar maken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk (info@ideco-energie.nl). Onze medewerker zal uw klacht aannemen en zorgdragen voor een correcte afhandeling.

2. Behandeling van de klacht

De medewerker van Ideco die de klacht binnen krijgt zal proberen de klacht direct op te lossen. Is dit niet mogelijk dan wordt vastgesteld op wie of wat de klacht betrekking heeft. De ontvanger stuurt de klacht door naar de leidinggevende van desbetreffende medewerker en informeert u hierover. In dat geval zal er uiterlijk binnen twee werkdagen telefonisch contact met u worden opgenomen om u te informeren dat de klacht in behandeling is genomen. Indien mogelijk wordt een inschatting gemaakt van de verwachte behandelduur. Ideco streeft ernaar uw klacht uiterlijk binnen 4 weken af te ronden.

3. Contact met de klant

De leidinggevende stemt inhoudelijk af met de (dossier)verantwoordelijke wie het beste contact op kan nemen. Indien deze medewerker dezelfde dag niet bereikbaar is, neemt de leidinggevende zelf contact op voor het eerste, telefonische contact. Dit telefonisch contact biedt de mogelijkheid om meer informatie te krijgen en/ of de klacht direct telefonisch op te lossen. Bij telefonisch opgeloste klachten wordt, indien gewenst, een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken verstuurd.

4. Registratie afhandeling klacht

De medewerker registreert de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en sluit de klacht af.

5. Eerste beroepsmogelijkheid

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar uw tevredenheid wordt opgelost is er een beroepsmogelijkheid. Uw bezwaar kan binnen 1 maand schriftelijk worden ingediend bij de directie van Ideco Energieadvies. U wordt dan uitgenodigd het bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen uiterlijk één maand ontvangt u schriftelijk bericht over de uitspraak.

6. Tweede beroepsmogelijkheid

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door de directie niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de Energiekamer (www.energiekamer.nl/contact/)

Update: 1-1-2020