

Klachtenprocedure

Waterbedrijf Groningen probeert zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de verwachtingen van klanten. Toch kan het voorkomen dat wij in sommige gevallen niet aan die verwachtingen (kunnen) voldoen. In zo'n geval kunt u een klacht indienen.

Wat is een klacht?

Een klacht is: elke reactie van een klant die door de klant zelf of een medewerker wordt aangemerkt als klacht.

Indienen

Een klacht kan ingediend worden via:

- het klachtenformulier op onze website
- de telefoon: tijdens kantooruren kunt u bellen met 050 368 86 88
- een brief naar: Postbus 24, 9700 AA Groningen. *Vermeld hierbij: Naam, postcode, huisnummer, omschrijving van de klacht en telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent.*

Behandeling

Uw klacht komt binnen bij de afdeling klantenservice. Daar wordt de klacht geregistreerd en indien mogelijk direct behandeld. Als dat niet mogelijk is, wordt de klacht doorgestuurd naar een andere afdeling die uw klacht gaat behandelen. Binnen 6 werkdagen na het melden van uw klacht ontvangt u bericht over de behandeling ervan. Indien de klacht dan nog niet opgelost is, hoort u van ons wie uw klacht behandelt en wanneer hij/zij weer contact met u opneemt.

Tevredenheid

U krijgt van ons altijd de mogelijkheid om aan te geven of u tevreden bent over de behandeling van uw klacht. Is er sprake van telefonisch contact, dan wordt mondeling aan u gevraagd of de klacht naar wens is behandeld. In het geval van een schriftelijke behandeling van de klacht, wordt u schriftelijk de mogelijkheid geboden om aan te geven dat u het oneens bent met de behandeling. Uw klacht wordt door ons pas als afgehandeld beschouwd indien wij aan kunnen nemen dat u tevreden bent met de behandeling van de klacht.

Escalatie

Indien u aangeeft niet tevreden te zijn met de behandeling van uw klacht, dan wordt deze 'geëscaleerd'. Dat wil zeggen dat uw klacht in behandeling genomen wordt door een leidinggevende van de behandelaar. In het geval dat deze leidinggevende geen oplossing naar tevredenheid kan bieden, komt uw klacht terecht bij de Sectormanager van de betreffende afdeling.

Geschillencommissie Energie en Water

Als een klacht met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst tot levering van drinkwater ook door een Sectormanager niet naar tevredenheid van de klant opgelost kan worden, dan is er sprake van een geschil. U kunt zich dan tot de Geschillencommissie Energie en Water wenden.

De geschillencommissie kan iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. De uitspraak die de commissie doet is voor beide partijen bindend. Meer informatie over de Geschillencommissie Energie en Water vindt u [hier](#).

Verbetering dienstverlening

Waterbedrijf Groningen hecht veel waarde aan uw klacht. Klachten geven namelijk aan waar wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Maandelijks evalueren wij de binnengekomen klachten. Waar mogelijk brengen wij verbeteringen aan om dezelfde klachten in de toekomst te voorkomen.