



Als u een klacht heeft...

De één noemt het 'een klacht indienen', voor een ander is het 'een mening geven' en iemand anders 'uit zijn ontevredenheid'. Welke bewoording we er ook aan geven; als u als klant van Waterbedrijf Groningen ongenoegen ervaart, van mening bent dat wij daar een negatieve bijdrage aan hebben geleverd en u de moeite neemt ons dat te laten weten, dan nemen wij dat serieus!

Als Waterbedrijf Groningen zijn wij er immers om iets moois te doen. Dag en nacht, weer of geen weer, doen wij ons best ervoor te zorgen dat alle Groningers 24/7 beschikken over schoon en betrouwbaar drinkwater. Nu én in de toekomst. Het is dan ook nooit onze bedoeling om problemen, irritatie, ontevredenheid, kortom ongenoegen te creëren. Het liefst willen we dat dan ook voorkomen. Gelukkig slagen we daar meestal goed in, maar helaas: waar mensen werken kunnen soms ook fouten worden gemaakt. Of fouten worden ervaren. En, hoewel het misschien niet in alle situaties mogelijk is, zullen wij altijd ons best doen uw ongenoegen zo goed en snel mogelijk weg te nemen. Voor u én al onze andere klanten. Door ervan te leren en waar mogelijk te verbeteren.

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Om het u zo makkelijk mogelijk te maken, kunt u een klacht indienen op de manier die het beste bij u past:

- U kunt ons tijdens kantooruren bellen via: [\(050\) 3 688 688](tel:0503688688).
- U kunt het [klachtenformulier hier op onze website](#) invullen.
- U kunt ons een brief sturen via: [Postbus 24, 9700 AA Groningen](#). Vermeld hierbij alstublieft uw naam, adres, postcode, huisnummer, het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uiteraard een omschrijving van uw klacht.

Hoe meer informatie u ons geeft, des te beter en sneller kunnen wij voor u aan de slag!

Hoe wij uw klacht behandelen

Wij verdiepen ons in uw klacht en proberen ons in uw situatie te verplaatsen. Ons uitgangspunt is altijd om samen met u, gelijkwaardig en in alle redelijkheid en billijkheid een passende oplossing te vinden.

Onze collega's van de afdeling Klantenservice gaan als eerste voor u aan de slag. Zij registreren uw klacht en beoordelen of zij het zelf in behandeling kunnen nemen. Als dat niet mogelijk is, dragen zij uw klacht over aan de collega's van de afdeling waar uw klacht betrekking op heeft. Wij doen ons best uw klacht binnen zes werkdagen te beantwoorden. Als dit niet lukt, krijgt u van ons bericht wie uw klacht behandelt en wanneer er weer contact met u wordt opgenomen, zodat u op de hoogte blijft van de voortgang.

Als er geen passende oplossing wordt gevonden

Dan zullen wij u zo goed als mogelijk uitleggen waarom dit naar onze mening niet mogelijk is. Als u van mening bent dat daarmee geen recht wordt gedaan aan uw klacht, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Water. Dit is een externe, onafhankelijke commissie, die iedere beslissing kan nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. De uitspraak die de commissie doet is voor u en ons bindend. Meer informatie over de Geschillencommissie Water vindt u [hier](#).

Uw ervaring is belangrijk

Wanneer uw klacht is afgehandeld, willen wij graag weten hoe u alles heeft ervaren. Is er sprake van telefonisch contact, dan wordt mondeling aan u gevraagd of de klacht naar wens is behandeld? Ook kan het zijn dat u achteraf een vragenlijst ontvangt of telefonisch wordt benaderd. Uw mening is voor ons belangrijk om te leren en waar mogelijk te verbeteren. Ook als wij niet samen tot een oplossing zijn gekomen.