

Procedure klachten en beroep Energiebank regio Arnhem

DOEL

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor externe partijen die een klacht hebben over de Energiebank regio Arnhem (hierna: de Energiebank). Het doel van deze klachtenprocedure is het zorgvuldig afhandelen van klachten en beroepen van externe partijen en daarmee verbeteren van de werkwijze & activiteiten van de Energiebank.

TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing op alle klachten en beroepen ingediend door externe partijen waaraan de Energiebank haar diensten verleent, waaronder in het bijzonder de huishoudens die door de Energiebank worden gecoacht met als doel het verlagen van hun energieverbruik en energielasten.

DEFINITIES

Klacht: Een schriftelijke of mondeling geuite klacht over de werkwijze of één van de medewerkers van de Energiebank.

Beroep: Een schriftelijk ingediend bezwaar tegen de beslissing van de Energiebank met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

VERTROUWELIJKHEID

Elke klacht of beroep wordt vertrouwelijk behandeld.

Het besluit over de afhandeling van de klacht dient bij voorkeur te worden genomen door de persoon die betrokken is bij/onderwerp is van de klacht. Indien dit niet mogelijk/wenselijk is, zal de klacht worden behandeld door iemand van het management van de Energiebank.

Het beroep zal worden behandeld door iemand die niet eerder betrokken is geweest bij de klacht.

Bij de afhandeling van een klacht of beroep volgt de Energiebank de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt aan de omgang met privacy gevoelige informatie.

PROCEDURE KLACHT

- Als u een klacht heeft, kan u die indienen bij de Energiebank binnen drie maanden na het voorval dat aanleiding geeft tot de klacht. Voor het indienen van een klacht dient u gebruik te maken van het klachten- en beroepszaak formulier van de Energiebank ([link](#)).
- De Energiebank zal de ontvangst van een klacht schriftelijk aan u bevestigen.
- De klacht zal in behandeling worden genomen, de Energiebank streeft naar een afhandeling binnen een termijn van twee weken.
- De Energiebank zal informatie verzamelen en verifiëren die nodig is voor de beoordeling van de klacht.
- De Energiebank stelt u schriftelijk op de hoogte van de beslissing over de klacht.

PRODECURE BEROEPSZAAK

- Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u beroep instellen. Dat moet gebeuren binnen 14 dagen na de reactie van de Energiebank op uw klacht. Voor het indienen van een beroep dient u gebruik te maken van het klachten- en beroepszaak formulier van de Energiebank ([link](#)).
- De Energiebank zal de ontvangst van uw beroep schriftelijk bevestigen.
- Het beroep zal in behandeling worden genomen, de Energiebank streeft naar een afhandeling van de beroepszaak binnen een termijn van vier weken.

- De Energiebank zal informatie verzamelen en verifiëren die nodig is voor de beoordeling van het beroep.
- De Energiebank zorgt ervoor dat u wordt geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling van het beroep en stelt u schriftelijk op de hoogte van de beslissing over het beroep.

Formulier voor het indienen van een aanbeveling, klacht of beroep bij de Energiebank regio Arnhem

Onderstaand formulier kunt u invullen voor het indienen van een aanbeveling, klacht of beroep. Dit formulier wordt direct naar het bestuur van de Energiebank regio Arnhem verstuurd. De bovenstaande procedure zal vervolgens in werking treden.

Uw naam*

E-mailadres *

Telefoonnummer *

Naam organisatie

Bent u klant van de Energiebank regio Arnhem? *

Omschrijving van uw aanbeveling, klacht of beroep *

Wat verwacht u van de Energiebank regio Arnhem? *

Toestemming *

Ik verklaar bovenstaand formulier naar waarheid te hebben ingevuld en stem ermee in dat mijn ingediende informatie wordt opgeslagen zodat de Energiebank regio Arnhem op mijn aanbeveling, klacht of beroep kan reageren.

Plaats /

datum

Handtekening

Wilt u uw klacht mondeling toelichten, dan kunt u hiervoor gebruik maken van het algemene telefoonnummer van de Energiebank regio Arnhem 06-42875830.

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 1 oktober 2023 is openbaar en te vinden op de website van de Energiebank regio Arnhem www.energiebankregioarnhem.nl