

Onze klantbelofte

 klantzaken.eteck.nl/onze-klantbelofte

U bent als onze klant erg belangrijk bij Eteck. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan het verbeteren van de service richting onze klanten. Met dit proces zijn wij eigenlijk constant bezig, want er valt altijd iets te verbeteren. Onze klantbelofte; “Duurzaam wooncomfort, goed geregeld” vertaalt zich in de volgende ambities. Dit zijn voor ons handvatten om elke dag de beste service aan u te leveren.

Wij gaan voor o!

Dit betekent voor ons 0 CO₂ uitstoot, 0 fijnstof, 0 gebruik van aardgas. Maar zeker ook 0 klachten en 0 ontevreden klanten.

Wij willen als innoverende en ondernemende organisatie alles in werk stellen om een relevante bijdrage te leveren aan het klimaatvraagstuk.

Om deze ambitie na te komen proberen we stapsgewijs onze projecten te verduurzamen en ons de komende jaren ook te gaan focussen op de bestaande bouw.

Ons enthousiaste en klantgerichte team is bereikbaar via alle kanalen.

Wij zijn 24/7 bereikbaar wanneer u een urgente storing heeft. Heeft u een niet-urgente storing of andere vraag dan zijn wij bereikbaar via onze [Customer Care afdeling](#), e-mail, [Facebook](#), [Twitter](#) en ons [contactformulier](#). Daarnaast is er een aparte pagina met [veelgestelde vragen](#); wellicht staat uw vraag hier tussen.

Wij proberen onze bestaande en nieuwe klanten altijd zo vroeg mogelijk te informeren.

Wij zijn ons ervan bewust dat een WKO-systeem/warmtepomp vaak een nieuw systeem is voor onze klant. Daarom proberen wij onze klant zo goed mogelijk te informeren via een welkomstpakket, [brochures](#), [MijnEteck](#) en onze website.

De mening van onze klant is erg belangrijk. Zo weten we wat onze klant verwacht en wat we nog kunnen verbeteren.

Onze service en elk van onze communicatiekanalen (onze website, ons online klantportaal [MijnEteck](#) etc.) is ingericht op u, onze klant. Daarom zijn wij erg benieuwd wat u ervan vindt. Dit meten wij door middel van een jaarlijks Klanttevredenheidsonderzoek en specifieke periodieke onderzoeken.

Daarnaast introduceren wij in 2019 een klantpanel.

Wij zijn graag eerlijk over onze tarieven!

Onze tarieven zijn terug te vinden op uw tariefblad in MijnEteck. Onze tarieven worden bij aanvang van een project vastgesteld door de projectontwikkelaar, aannemer of woningcorporatie.