

## Verslag klantcontact – 12 juni 2025

Op dinsdag 10 juni heeft **Jan de Vries** telefonisch contact opgenomen met onze klantenservice in verband met een foutieve factuur. Jan woont in **Amersfoort** en gaf aan dat hij al meerdere keren contact had gezocht via e-mail (jan.devries87@gmail.com), maar geen reactie had ontvangen. Hij is bereikbaar op **06-12345678**.

Een dag eerder had ook **Mevrouw Els Jansen**, woonachtig in **Groningen**, gemaïld naar onze supportafdeling (els.jansen@hotmail.com) over een vergelijkbaar probleem. Zij gaf aan dat zij telefonisch onbereikbaar is en verzocht om contact via e-mail.

Tijdens de evaluatie van de incidenten bleek dat het probleem vooral optrad bij klanten uit de regio's **Utrecht** en **Noord-Holland**. Onze IT-afdeling, onder leiding van **Peter van Dam**, onderzoekt de oorzaak en komt met een update voor 15 juni.

### Actiepunten

- Follow-up e-mail naar Jan de Vries en Els Jansen.
- Oplossingsvoorstel opstellen voor klanten uit Amersfoort en Groningen.
- Interne communicatie voorbereiden m.b.t. facturatieproblemen.

*Einde verslag*