

Klachten- en beroepsprocedure EPG-Certificering B.V.

1. Doel en toepassingsgebied

Deze procedure beschrijft de wijze waarop EPG-Certificering klachten en beroepen behandelt met betrekking tot:

- het functioneren van certificaathouders;
- besluiten van EPG-Certificering
- het functioneren van EPG-Certificering;
- de uitkomst van energieprestatie-rapporten.

Deze procedure is van toepassing op alle activiteiten onder certificatie conform BRL 9500.

2. Definities

- **Klacht:** een uiting van ontevredenheid met betrekking tot in het kader van de BRL 9500 uitgevoerde activiteiten.
- **Beroep over een onder certificatie geregistreerd energie-prestatierapport:** betreft beroep bij EPG-Certificering als:
 - Klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling door certificaathouder
 - Certificaathouder niet binnen 2 weken een ontvangstbevestiging heeft gestuurd, of
 - Certificaathouder binnen zes weken geen besluit heeft genomen over de klacht (tenzij de procedure verlengd is);
- **Beroep overig:** betreft 'beroep' tegen beslissingen van een bestuurder. Het gaat daarbij hoofdzakelijk om beroep tegen beslissingen over het al dan niet verlenen van een certificaat of beroep tegen de beslissing die wordt genomen na een uitgevoerde audit.
- **Klager:** opdrachtgevers, gebouweigenaren, huurders, certificaathouders, het bevoegd gezag, toezichthoudende organisaties en schemabeheerder InstallQ.
- **Certificaathouder:** Organisatie met een geldig BRL 9500-certificaat.

3. Uitgangspunten

1. De behandeling van klachten en beroepen is:

- onpartijdig
 - transparant
 - navolgbaar
2. Betrokken medewerkers zijn niet betrokken geweest bij de oorspronkelijke beoordeling.
 3. De klachtbehandeling voldoet aan:
 - BRL 9500 bijlage 7;
 - ISO/IEC 17065 eisen aan onpartijdigheid en onafhankelijkheid.
 4. Bij de inhoudelijke toetsing wordt uitgegaan van de BRL 9500 en de daarin aangewezen normatieve documenten die ten tijde van de betreffende opname van toepassing waren.
 5. Klachten worden eerst bij de certificaathouder ingediend, tenzij:
 - deze niet binnen zes weken geen besluit heeft genomen; in dat geval zal EPG-Certificering eerst de certificaathouder bewegen om alsnog de klacht af te handelen conform procedure;
 - het een klacht over EPG-Certificering en/of haar werkzaamheden betreft.
 6. Indien de klacht vervolgens volgens Bijlage 7 van de BRL 9500 door EPG-Certificering moet worden behandeld, vraagt EPG-Certificering voor zover noodzakelijk het betreffende dossier en de voor de beoordeling benodigde informatie op bij de certificaathouder en eventueel bij de klager.

4. Indienen van een klacht/beroep

4.1 Indienen van beroep over een energieprestatie rapport

1. Beroepen over energieprestatie rapporten worden uitsluitend ingediend via het door InstallQ vastgestelde en verplichte klachtenformulier, beschikbaar via: www.klacht-energielabel.nl.
2. Andere vormen van indiening (zoals e-mail, brief of mondelinge klachten) worden niet inhoudelijk in behandeling genomen. De klager wordt in dat geval verwezen naar het verplichte klachtenformulier.
3. Het klachtenformulier dient volledig en naar waarheid te worden ingevuld en bevat minimaal:
 - naam en contactgegevens klager;
 - omschrijving van de klacht;
 - adres/project waarop de klacht betrekking heeft (indien van toepassing);

- betrokken certificaathouder of CI;
 - onderbouwing met bewijs (bijv. foto's, facturen, documenten) (indien van toepassing);
 - verklaring dat de situatie sinds opname niet gewijzigd is (indien van toepassing).
4. Onvolledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen totdat deze zijn aangevuld.

4.2 Indienen van overige klachten/beroepen

Overige klachten/beroepen moeten schriftelijk (via de mail) worden ingediend.

5. Ontvangst en registratie

1. Elke klacht/beroep waarvoor EPG-Certificering verantwoordelijk is wordt geregistreerd op een daartoe ontworpen formulier voor beroepen en klachten; EPG-Certificering registreert deze beroepen en de klachten tevens op een lijst van binnengekomen klachten
2. EPG-Certificering zendt na ontvangst van een beroep of klacht binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangst ervan.

6. Beoordeling van de ontvankelijkheid

6.1 Algemene criteria

De certificatie-instelling beoordeelt of:

- of het beroep/de klacht betrekking heeft op de certificatieactiviteiten waarvoor zij verantwoordelijk is. Is dit niet het geval dan levert EPG-Certificering de inspanning om het beroep/de klacht wel op de juiste plek te doen terechtkomen
- de klacht/beroep via het verplichte InstallQ-klachtenformulier is ingediend (als er sprake is van een klacht over een energieprestatie rapporten);
- de klacht/het beroep volledig en voldoende onderbouwd is;
- de klacht/het beroep binnen de geldende termijnen is ingediend;
- de klacht eerst bij de certificaathouder is ingediend (indien van toepassing).
- de klacht/het beroep betrekking heeft op een energielabel dat is geregistreerd vanaf 29 mei 2026. Is dat niet het geval kan het zijn dat we niet alle stappen van deze klachtenprocedure hoeven te volgen en we teruggaan naar de eisen uit de vorige BRLen.

6.2 Aanvullende eis bij klachten/beroep over energieprestatie-rapporten (energielabels)

1. Voor klachten/beroep over de uitkomst van een energieprestatie-rapport geldt aanvullend dat er sprake moet zijn van gerede twijfel.
2. Van gerede twijfel is sprake indien er voldoende aanwijzingen zijn dat:
 - de energieprestatieberekening mogelijk niet conform BRL 9500 en onderliggende normen (NTA 8800 / ISSO 82.1) is uitgevoerd; en/of
 - de opgenomen gegevens of aannames niet overeenkomen met de werkelijke situatie ten tijde van de opname.
3. De klager moet deze twijfel aantonen door middel van:
 - concrete en verifieerbare informatie (bijv. foto's, facturen, tekeningen);
 - een onderbouwing van de afwijking;
 - een verklaring dat de situatie sinds de opname niet gewijzigd is.

6.3 Niet-ontvankelijkheid

1. Een beroep over een energieprestatie-rapport wordt niet in behandeling genomen indien:
 - geen sprake is van gerede twijfel, of
 - de klacht onvoldoende onderbouwd is, of
 - het klachtenformulier niet of niet volledig is ingevuld.
2. De klager wordt hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

6.4 Onderzoek en verificatie

1. Nadat is vastgesteld dat EPG-Certificering verantwoordelijk is voor de behandeling, verzamelt EPG-Certificering alle informatie die noodzakelijk is om een beslissing over de klacht of het beroep te kunnen nemen.
2. EPG-Certificering verifieert deze informatie voor zover dit mogelijk is.
3. Afhankelijk van de aard van de klacht of het beroep kan dit onder meer bestaan uit:
 - beoordeling van de door de klager verstrekte informatie;
 - opvragen en beoordelen van het relevante dossier;
 - beoordeling van relevante opnamegegevens, berekeningen en registraties;
 - beoordeling van aangeleverde bewijsstukken;
 - opvragen van aanvullende informatie bij betrokken partijen;

- uitvoering van een dossiercontrole of controle ter plaatse indien dit voor de beoordeling noodzakelijk is.
4. De uitgevoerde onderzoeks- en verificatiestappen en de resultaten hiervan worden vastgelegd in het dossier.

7. Raad van beroep

1. Beroepen tegen beslissingen van een bestuurder worden voorgelegd aan de Raad van Beroep. Deze onafhankelijke raad wordt ingesteld als er een beroep wordt ingediend. Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en integriteit zijn belangrijke competenties voor de leden van de Raad van Beroep. Bij de samenstelling van de commissie wordt in het bijzonder gelet op voldoende beschikbaarheid van juridische en technisch inhoudelijke deskundigheid en indien noodzakelijk (afhankelijk van de inhoud van het beroep) financiële deskundigheid. De leden van de Raad van Beroep hebben affiniteit met de sector energieadviesgeving. De leden van de Raad van Beroep zijn in staat om zowel ten opzichte van de andere leden van de Raad als ten opzichte van de directeur van EPG-Certificering kritisch en onafhankelijk te handelen;
2. De voorzitter van de Raad van Beroep moet de hoedanigheid van jurist bezitten. De overige leden zijn onafhankelijke (technische) deskundigen
3. De Raad van Beroep beoordeelt het beroep en stelt een advies op voor afhandeling van het beroep. Het advies wordt voorgelegd aan de directeur van EPG-Certificering. Deze besluit of het advies van de Raad van Beroep al dan niet wordt overgenomen en of er corrigerende of preventieve maatregelen en/of verbeteringen moeten worden doorgevoerd. Degene die het beroep heeft ingediend wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het besluit van de directeur.

8. Overig

1. De binnengekomen beroepen en klachten en de afhandeling hiervan worden beoordeeld bij de interne audit en de directiebeoordeling.
2. Het secretariaat is aangewezen voor de bewaking van de afhandeling van klachten en afwijkingen

9. Besluitvorming

1. EPG-Certificering neemt binnen 6 weken een beslissing op een klacht of beroep.
2. Deze termijn kan éénmalig met maximaal 6 weken worden verlengd (met motivatie). De klager of indiener van het beroep wordt schriftelijk geïnformeerd over de verlenging en de motivering daarvan.

3. De beslissing wordt gebaseerd op de verzamelde en, voor zover mogelijk, geverifieerde informatie. De onderbouwing van de beslissing wordt in het dossier vastgelegd.
4. EPG-Certificering stelt de indiener formeel in kennis van het resultaat en de beëindiging van de klachten- of beroepsprocedure.

10. Corrigerende en preventieve maatregelen en verbeteringen

Als naar aanleiding van beroep of klacht blijkt dat corrigerende en/of preventieve maatregelen of verbeterpunten getroffen moeten worden, zal EPG-Certificering deze treffen. Hiervoor wordt een termijn gehanteerd van maximaal drie maanden na het besluit naar aanleiding van een beroep of klacht. Als het treffen van de maatregelen of verbeteringen niet mogelijk is binnen de termijn van drie maanden kan hier gemotiveerd van afgeweken worden. Bij beroepen wordt de Raad van Beroep in kennis gesteld van de getroffen maatregelen en/of verbeterpunten.