



Reglement afhandeling klachten, bezwaar en beroep

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Besluit:** een schriftelijke beslissing van Alpha certificering tot het al dan niet verlenen/verlengen van een procescertificaat, dan wel tot het treffen van maatregelen als bedoeld in hoofdstuk 10 van de BRL9500-serie.
- 1.2 **Bezwaar:** door in bezwaar te gaan, laat u weten dat u het niet eens bent met een beslissing van Alpha certificering.
- 1.3 **Beroep:** door in beroep te gaan, laat u weten dat u het niet eens bent met een beslissing op uw bezwaar.
- 1.4 **Klant:** de certificaathouder en/of de aanvrager.
- 1.5 **Klacht:** een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen dan wel het nalaten van Alpha certificering en degenen die aan de onderneming gelieerd zijn.
- 1.6 **Opdrachtgever:** de rechtmatige eigenaar van het gebouw of degene die in opdracht van de rechtmatige eigenaar handelt. Naast de opdrachtgever is een relevante overheidsinstantie, zoals een gemeente of huurcommissie, bevoegd om in het geval van ontevredenheid over het geleverde energiestatierapport een klacht in te dienen.
- 1.7 **Schriftelijk:** weergave door middel van schrifttekens waarbij het irrelevant is wat de drager van de schrifttekens is.

Artikel 2. Hoe ziet de procedure eruit?

- 2.1 U dient uw bezwaar, beroep en/of klacht binnen de daartoe gestelde termijn schriftelijk kenbaar te maken aan Alpha certificering.
- 2.2 Alpha certificering registreert uw bezwaar, beroep en/of klacht in onze Klachten, Afwijking en Verbetering (KAV)-registratie.
- 2.3 U ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw (formele) bezwaar, beroep en/of (formele) klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Bezwaar, beroep of klacht door klant

- 2.3 Alpha certificering beoordeelt of het bezwaar, beroep en/of de klacht toeziet op de certificatie-activiteiten waarvoor zij verantwoordelijk is. Is hier geen sprake van? Alpha certificering zorgt ervoor dat uw bezwaar, beroep en/of klacht op de juiste plek terecht komt, stelt u hiervan op de hoogte en sluit uw bezwaar, beroep en/of klacht.
- 2.4 Alpha certificering is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie om een beslissing te kunnen nemen naar aanleiding van uw bezwaar, beroep en/of klacht. Wij verwachten dat u desgevraagd alle gegevens en inlichtingen verstrekt die voor de beoordeling van uw bezwaar, beroep en/of klacht van belang kunnen zijn.
- 2.5 Een niet bij uw bezwaar, beroep en/of klacht betrokken functionaris van Alpha certificering behandelt uw bezwaar en/of klacht.
 - a. Indien het bezwaar of beroep ongegrond wordt verklaard, ontvangt u hiervan een gemotiveerde schriftelijke terugkoppeling.
 - b. Indien het bezwaar of beroep gegrond wordt verklaard, neemt een onafhankelijk adviesorgaan het formele besluit. U ontvangt daarvan schriftelijk bericht.
 - c. Klachten worden door een niet-betrokken functionaris behandeld en afgesloten. In alle gevallen wordt u schriftelijk geïnformeerd over het resultaat en de afsluiting van de procedure.
- 2.6 Alpha certificering hanteert voor de behandeling van klachten, bezwaren en beroepen een redelijke termijn. Wat hiermee wordt bedoeld, hangt af van de omstandigheden van het geval.

Klacht door opdrachtgever

Een opdrachtgever kan zich wenden tot Alpha certificering met een klacht over het geleverde energieprestatierapport en/of maatwerkadvies dat is opgesteld door een certificaathouder van Alpha certificering. Hoe ziet de procedure erin dat geval uit?

- 2.7 Alpha certificering onderzoekt of uw klacht over het geleverde energieprestatierapport en/of maatwerkadvies reeds is voorgelegd aan de betreffende certificaathouder.
- a) Indien dit niet het geval is, verwijzen wij u terug naar de certificaathouder.
 - b) Indien dit het geval is en de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, zal Alpha certificering de klacht inhoudelijk behandelen, zoals beschreven onder 2.3 tot en met 2.6.

Artikel 3. Verbetering dienstverlening en bedrijfsvoering

- 3.1 Alpha certificering neemt uw bezwaren, beroep en/of klachten en onze afhandeling daarvan mee in de interne controle en directiebeoordeling.

Artikel 4. Slotbepaling

- 4.1 Alpha certificering is bevoegd om het reglement van afhandeling van bezwaren en klachten te wijzigen. U vindt de vigerende versie op onze website.

Artikel 5. Inwerkingtreding

- 5.1 Dit reglement treedt inwerking met ingang van 1 december 2025.