



Reglement afhandeling klachten en beroep

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Beroep:** het schriftelijke verzoek tot herbeoordeling van de afhandeling van een klacht door de certificaathouder.
- 1.2 **Gerede twijfel:** er moet voldoende reden zijn om te betwijfelen of
- de energieprestatieberekening overeenkomstig de ten tijde van de opname vigerende BRL9500 en de hierin aangewezen NTA-, NEN of andere normen en ISSO-publicaties is opgesteld; en
 - de vermeldingen op het certificaat niet overeenkomen met de werkelijkheid ten tijde van de opname.
- 1.3 **Klacht:**
- een uiting van ontevredenheid met betrekking tot het in het kader van de BRL9500 uitgevoerde activiteiten.
 - onjuiste uitvoering van werkzaamheden (toezicht houden op de uitvoering van de BRL9500).
- 1.4 **Klager:** degene die een klacht indient. Dit kunnen zijn de opdrachtgever, gebouweigenaren, huurders, certificaathouders, het bevoegde gezag, toezichthoudende instanties en schemabeheerder InstallQ.
- 1.5 **Schriftelijk:** weergave door middel van schrifttekens waarbij het irrelevant is wat de drager van de schrifttekens is.

Artikel 2. Procedure

- 2.1 U dient uw klacht in bij de certificaathouder die de energieprestatierapporten en/of maatwerkadviezen heeft opgesteld en geregistreerd. Bij een klacht over een energieprestatierapport is vereist dat er sprake is van gerede twijfel als bedoeld in 1.2 van dit reglement.
- 2.2
- Klachten over het functioneren van de certificaathouder of certificatie-instelling kunnen tot maximaal zes maanden na het beëindigen van de werkzaamheden in het kader van het opstellen van het energieprestatierapport door de certificaathouder worden ingediend of in het kader van het controleren van de energieprestatierapporten door Alpha certificering.
 - Klachten over de uitkomst van een energieprestatierapport kunnen tot maximaal drie jaar na de registratiedatum van een energieprestatierapport worden ingediend, tenzij anders bepaald.
- 2.3 U maakt voor klachten over energieprestatierapporten gebruik van het klachtenformulier op de website van schemabeheerder InstallQ. Waar mogelijk onderbouwt u uw klacht met behulp van foto's, facturen en documenten.
- 2.4 Indien u als eigenaar of huurder van een woning, woongebouw of utiliteitsgebouw een klacht indient, stemt u automatisch in met een eventueel controlebezoek.
- 2.5 U ontvangt binnen twee weken na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging.
- 2.6 U ontvangt binnen zes weken een schriftelijke reactie op uw ingediende klacht.
- 2.7 Indien de certificaathouder niet binnen de gestelde termijn reageert op uw klacht kunt u zich wenden tot Alpha certificering. In dat geval kan Alpha certificering de certificaathouder verzoeken om alsnog de klacht in behandeling te nemen of de klacht zelf afhandelen.
- 2.8 Indien de certificaathouder uw klacht niet naar tevredenheid oplost, kunt u in beroep gaan bij Alpha certificering.
- 2.9 U dient het beroep in te dienen binnen twee weken na ontvangst van het besluit op uw klacht.
- 2.10 Alpha certificering heeft een termijn van zes weken om een beslissing op uw beroep te nemen.
- 2.11 Uw beroep wordt gegrond verklaard als blijkt dat er door de certificaathouder verkeerde gegevens gehanteerd waren. In dat geval zorgt de certificaathouder kosteloos voor het opstellen en vervangen van het energieprestatierapport als er sprake is van een afwijking die leidt tot wijziging van het energielabel.

- 2.12 Indien uit de omvang- en oorzaakanalyse van de certificaathouder blijkt dat dezelfde afwijkingen betrekking hebben op meerdere energieprestatierapporten, is de certificaathouder verplicht om alle energieprestatierapporten te herstellen en te vervangen.
- 2.13 Indien een beroep gegrond verklaard wordt, verstrekt de certificaathouder het aangepaste energieprestatierapport en/of maatwerkadvies aan de rechthebbende partij conform de eisen uit de BRL9500-serie.
- 2.14 Indien een klacht of beroep gegrond wordt verklaard, brengt Alpha certificering de kosten van de aanvullende beoordeling geheel of gedeeltelijk in rekening bij de certificaathouder.
- 2.15 Uw beroep wordt ongegrond verklaard als blijkt dat er door de certificaathouder geen verkeerde gegevens gehanteerd waren. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 2.16 Indien een klacht of beroep ongegrond wordt verklaard, kan Alpha certificering besluiten de kosten van de audit in het kader van de afhandeling van de klacht of beroep geheel of gedeeltelijk in rekening te brengen bij de klager.
- 2.17 De kosten worden vastgesteld op basis van de geldende tarieven van Alpha certificering.

Artikel 3. Verbetering dienstverlening en bedrijfsvoering

- 3.1 Alpha certificering neemt uw beroep of klacht en onze afhandeling daarvan mee in haar interne controle en directiebeoordeling.

Artikel 4. Slotbepalingen

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

Artikel 5. Inwerkingtreding

- 5.1 Dit reglement treedt in werking met ingang van 29 mei 2026.