

Een klacht is een (gegronde) uiting van ontevredenheid over een geleverde dienst met betrekking tot het leveren van energieprestatierapporten of maatwerkadviesrapporten.

Opdrachtgevers of overige instanties die een klacht mogen indienen, kunnen dit doen middels het klachtenformulier beschikbaar gesteld op **klacht-energielabel.nl**.

Indien er een klacht wordt gemeld, zal deze in ontvangst worden genomen door de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator zal beoordelen of de klacht gegrond is en in behandeling moet worden genomen.

De kwaliteitscoördinator beoordeelt of hij/zij deze zelf in behandeling neemt of delegeert naar de registrerende adviseur van het energieprestatierapport of maatwerkadviesrapport. De kwaliteitscoördinator blijft altijd eindverantwoordelijke voor de afhandeling van de klacht.

Indien de klacht gegrond is wordt deze in behandeling genomen en indien mogelijk naar tevredenheid van de klager opgelost. Indien de klacht ongegrond is wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. In beide gevallen wordt de klager binnen twee weken na het ontvangen van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld van het besluit.

Als de klacht gegrond blijkt en er een kritieke afwijking of niet-kritieke afwijking welke tot een ander energielabel leidt wordt geconstateerd, zal het energieprestatierapport kosteloos vervangen worden door de certificaathouder. Wanneer deze afwijking betrekking heeft op meerdere energieprestatierapporten worden deze ook vervangen. Alle betrokken partijen zullen hier na vervanging over worden geïnformeerd.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van een van de beide partijen kan worden opgelost kan de klager deze voorleggen aan EPG-certificering.

Eenmaal per kwartaal zal door de directie een beoordeling plaatsvinden van de geregistreerde klachten. Indien er overeenkomsten in de gemelde klachten aanwezig zijn zal de directie structurele maatregelen nemen om herhaling ervan te voorkomen.

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd door ze op te nemen in de map klachten.