

Klachtenprocedure – Algemene informatie

BuildingLabel streeft naar klanten die tevreden zijn over de kwaliteit van onze diensten. Wanneer wij onverhoopt niet aan uw verwachtingen voldoen, kunt u dit melden als klacht. Ons kwaliteitssysteem voorziet in een duidelijke klachtenprocedure.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend door huurders, gebouweigenaren en opdrachtgevers. Iedere behandelde klacht wordt opgenomen in het klachtenregister van BuildingLabel.

Wij onderscheiden twee soorten klachten:

1. Een klacht over het energielabel

Deze klacht dient u in bij de EP adviseur die het energielabel voor u heeft geregistreerd. De EP adviseur is uw eerste aanspreekpunt en zal eventuele onduidelijkheden toelichten. Indien nodig wordt het geregistreerde energielabel aangepast.

De contactgegevens van de betreffende EP adviseur kunt u telefonisch of per mail opvragen bij BuildingLabel.

Geschil over het energielabel, bij gerede twijfel

Deze klacht dient u in bij BuildingLabel, nadat het is besproken is met de EP adviseur en u er samen niet uitkomt.

Er is sprake van gerede twijfel als:

- *De energieprestatie-berekening die gemaakt is niet overeenkomt met de vigerende BRL9500, NTA, NEN of andere normen en ISSO-publicaties ten tijde van de opname van de EP adviseur.*
- *De vermeldingen op het certificaat niet overeenkomen met de werkelijkheid ten tijde van de opname.*

Procedure:

- U dient de klacht in via het klachtenformulier
- U verklaart dat de bouw- en installatietechnische situatie van de



betreffende woning, woongebouw of het utiliteitsgebouw ten opzichte van de oorspronkelijke opname niet gewijzigd is.

- Binnen twee weken ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de klacht met een uitleg over het vervolg van de procedure
- De klacht wordt in behandeling genomen door middel van een interne audit op het geregistreerde energielabel. (verwerkingstijd 6 weken)
- Indien de klacht gegrond is en er sprake is van een kritieke afwijking in de energieprestatieberekening, al dan niet leidend tot een ander energielabel. De EP adviseur zorgt kosteloos voor het opnieuw opstellen en vervangen van het energieprestatie-rapport.

Een klacht kunt u indienen via ons [contactformulier](#)

2. Een klacht over BuildingLabel

Ben je als EP-adviseur klant van BuildingLabel en bent je niet tevreden over onze dienstverlening? Neem dan direct contact met ons op, dat kan telefonisch of per mail. Je kunt je klacht ook melden via het klachtenformulier voor de EP-adviseur.

Procedure

De klachtenprocedure staat beschreven in het kwaliteitshandboek dat voor de EP-adviseur is te downloaden uit de bibliotheek in de BuildingBase.

Een klacht kun je ook indienen via ons [contactformulier](#)