

Klachtenprocedure Atriensis

Ons kenmerk 260601 (BW) Klachtenprocedure Atriensis
Onderwerp Klachtenprocedure Atriensis
Datum 1 juni 2026

Klachtenprocedure Atriensis

Bij Atriensis vinden we het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening. Bent u niet tevreden over een energielabel, maatwerkadvies of onze werkwijze, dan horen wij dat graag. Wij zien klachten als een kans om te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door onze opdrachtgevers, huurders en corporaties. Klachten die betrekking hebben op onze werkzaamheden kunnen tot maximaal zes maanden na het uitvoeren van de werkzaamheden ingediend worden.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen via:

- ons algemene e-mailadres info@atriensis.nl
- het contactformulier op deze website
- uw contactpersoon binnen Atriensis

Daarnaast kunt u ook een officiële klacht indienen bij Klacht Energielabel. Dit kan via het verplichte klachtenformulier op <https://klacht-energielabel.nl/>. Klacht Energielabel behandelt enkel klachten over energieprestatie-rapporten. Hier moet u ook zelf bewijslast aanleveren en verklaren dat de woning sinds de opname niet is gewijzigd.

Wat gebeurt er na uw melding?

1 Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van uw klacht.

2 Onderzoek

Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig. Hierbij kunnen wij aanvullende informatie opvragen of een controlebezoek uitvoeren. Ook raadplegen wij betrokken medewerkers en het betreffende projectdossier. Bij klachten over energielabels stemt u automatisch in met een eventueel controlebezoek.

3 Inhoudelijke reactie

Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijke reactie met onze bevindingen en eventuele oplossingen of corrigerende maatregelen. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn éénmalig worden verlengd met maximaal zes weken. U wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Onderwerp Klachtenprocedure Atriensis
Datum 1 juni 2026

4 Oplossing en terugkoppeling

Wij streven ernaar om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. U ontvangt altijd een terugkoppeling.

5 Niet eens met de uitkomst?

Indien u het niet eens bent met onze reactie, kunt u binnen twee weken in beroep gaan. Voor klachten over energieprestatie-rapporten kunt u, indien nodig, ook terecht bij de certificerende instelling (SKG-IKOB).

Specifiek voor klachten over energielabels

Termijnen

- U kunt een klacht indienen tot drie jaar na registratiedatum
- Bij structurele fouten kan dit tot maximaal 10 jaar

Voorwaarden

Een klacht wordt alleen behandeld als er sprake is van gerede twijfel, bijvoorbeeld wanneer:

- gegevens op het energielabel mogelijk niet kloppen
- de berekening mogelijk niet volgens de geldende BRL/ISSO-normen is uitgevoerd

De klager moet:

- de klacht onderbouwen met bewijslast (foto's, documenten, facturen)
- verklaren dat de bouwkundige en installatietechnische situatie niet is gewijzigd sinds de opname

Huurders

Huurders melden een klacht eerst bij de verhuurder. Reageert de verhuurder niet of onvoldoende, dan kan de klacht bij Atriensis worden ingediend.

Uitkomst

- Bij een gegronde klacht wordt het energielabel kosteloos gecorrigeerd of vervangen
- Alleen het betreffende rapport wordt vervangen, tenzij sprake is van een structurele fout, dan worden alle betrokken rapporten hersteld
- Bij representativiteit wordt onderzocht of de klacht ook geldt voor andere woningen

Onderwerp Klachtenprocedure Atriensis
Datum 1 juni 2026

Wat doen wij met klachten?

Wij registreren en analyseren alle klachten om:

- herhaling te voorkomen
- processen te verbeteren
- de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen

3
—
3