

Klachtenprocedure Atriensis

Ons kenmerk 260402 (BW) Klachtenprocedure Atriensis
Onderwerp Klachtenprocedure Atriensis
Datum 2 april 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 opdrachtgevers, gebouweigenaren, huurders en andere belanghebbenden met betrekking tot door Atriensis uitgevoerde werkzaamheden of geregistreerde energieprestatie-rapporten

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen via:

- ons algemene e-mailadres info@atriensis.nl
- het contactformulier op onze website
- uw contactpersoon binnen Atriensis
- <https://klacht-energielabel.nl/> indien de klacht over een energieprestatie-rapport gaat

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 ontvangt hierover voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn een schriftelijke kennisgeving.

Onderwerp Klachtenprocedure Atriensis
Datum 2 april 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. U ontvangt dan binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging van het beroep. Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijk besluit. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn éénmalig met maximaal zes weken worden verlengd.

Voor klachten over energieprestatie-rapporten kunt u, indien Atriensis geen ontvangstbevestiging verstuurt binnen twee weken, geen inhoudelijk besluit neemt binnen zes weken of de klacht niet naar tevredenheid afhandelt, kunt u zich wenden tot de certificatie-instelling SKG-IKOB.

Termijnenoverzicht

Stap	Termijn
Ontvangstbevestiging klacht	Binnen twee weken
Besluit op klacht	Binnen zes weken
Verlenging behandeling klacht	Maximaal zes weken
Instellen beroep	Binnen twee weken na ontvangst besluit
Ontvangstbevestiging beroep	Binnen twee weken
Besluit op beroep	Binnen zes weken
Verlenging behandeling beroep	Maximaal zes weken
Klacht over werkwijze certificaathouder	Tot zes maanden na afronding werkzaamheden
Klacht over energieprestatie-rapport	Tot drie jaar na registratiedatum
Klacht bevoegd gezag/toezichthouder bij structurele fouten	Tot maximaal tien jaar na registratiedatum

Specifiek voor klachten over energielabels

Termijnen

- Een klacht over een energieprestatie-rapport kan worden ingediend tot [maximaal drie jaar na registratiedatum](#)
- Voor klachten van bevoegd gezag of toezichthoudende instanties waarbij sprake lijkt van structureel foutieve energieprestatie-rapporten, geldt een termijn van [maximaal tien jaar na registratiedatum](#)

Voorwaarden

Een klacht over een energieprestatie-rapport wordt uitsluitend in behandeling genomen indien sprake is van gerede twijfel over de juistheid van de energieprestatieberekening of de juistheid van de op het certificaat vermelde gegevens ten opzichte van de situatie bij opname.

De klager dient:

- De klacht zo goed mogelijk te onderbouwen met foto's, facturen en/of andere relevante documenten
- Te verklaren dat de bouwkundige en installatietechnische situatie sinds de oorspronkelijke opname niet is gewijzigd
- Voor klachten over een energieprestatie-rapport gebruik te maken van het [verplichte klachtenformulier](#)

Huurders

Een huurder meldt een klacht over een energieprestatie-rapport eerst bij de verhuurder

Reageert de verhuurder niet of wordt de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de huurder de klacht indienen bij Atriensis.

Beroep

Bent u het niet eens met onze beslissing op uw klacht over een energieprestatie-rapport? Dan kunt u binnen twee weken na ontvangst van ons besluit beroep instellen bij de certificatie-instelling.

U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging van het beroep. Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijk besluit. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmalig met maximaal zes weken worden verlengd. U wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Onderwerp Klachtenprocedure Atriensis
Datum 2 april 2026

Uitkomst

Wanneer blijkt dat bij het opstellen van het energieprestatie-rapport onjuiste gegevens zijn gebruikt:

- Wordt de klacht gegrond verklaard
- Zorgt Atriensis kosteloos voor correctie of vervanging van het energieprestatie-rapport
- Wordt in principe uitsluitend het betreffende rapport vervangen
- Worden, indien uit nader onderzoek blijkt dat dezelfde fout ook in andere energieprestatie-rapporten voorkomt, eveneens deze rapporten hersteld en vervangen

Controlebezoek

Door het indienen van een klacht of beroep over een energieprestatie-rapport stemt de klager in met een eventueel noodzakelijk controlebezoek door Atriensis of de certificatie-instelling

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