

Klachtenprocedure

Algemene informatie

Duvast B.V. streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en tevreden klanten. Mocht u desondanks een klacht hebben over onze dienstverlening, dan kunt u deze bij ons indienen. Klachten kunnen onder andere worden ingediend door opdrachtgevers, eigenaren, huurders, certificaathouders, het bevoegd gezag, toezichthouders en InstallQ. Iedere ontvangen klacht wordt zorgvuldig geregistreerd en opgenomen in het klachtenregister van Duvast B.V.

Klacht over onze werkwijze of dienstverlening

Heeft u een klacht over de wijze waarop Duvast B.V. haar werkzaamheden heeft uitgevoerd? Dien deze dan binnen zes maanden na beëindiging van de betreffende werkzaamheden in bij Duvast B.V. Dit kan via info@duvast.nl of het contactformulier op onze website.

Klacht over de uitkomst van energieprestatierapport

- Een klacht over de uitkomst van een energieprestatierapport dient u in via het verplichte klachtenformulier, dat u vindt via [deze link](#). Stuur het ingevulde formulier met de beschikbare bewijsstukken naar Duvast B.V. via info@duvast.nl.
- Klachten over de uitkomst van een energieprestatie-rapport kunnen tot drie jaar na de registratiedatum worden ingediend. Voor klachten van het bevoegd gezag of een toezichthouder over vermoedelijk structureel foutieve energieprestatie-rapporten, waarbij meerdere rapporten betrokken zijn, geldt een langere termijn. In dat geval kan gedurende de volledige geldigheidsduur van het rapport een klacht worden ingediend, momenteel tot maximaal tien jaar.
- Bent u huurder? Bespreek uw klacht dan eerst met uw verhuurder. Reageert de verhuurder niet of komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met Duvast B.V.
- Voeg waar mogelijk foto's, facturen of andere relevante documenten toe. Hiermee kunnen wij uw klacht sneller en zorgvuldig beoordelen.
- Bevestig bij het indienen van uw klacht dat de bouwkundige en installatietechnische situatie sinds de oorspronkelijke opname niet is gewijzigd.
- Door als eigenaar of huurder een klacht of beroep in te dienen, stemt u in met een eventueel controlebezoek door Duvast B.V. of de certificatie-instelling.
- Er is sprake van gerede twijfel wanneer er voldoende reden is om te betwijfelen of:
 - de energieprestatieberekening is opgesteld conform de BRL 9500 en de daarin aangewezen NTA-, NEN- en andere normen en ISSO-publicaties die ten tijde van de opname van toepassing waren;
 - de gegevens op het energieprestatierapport niet overeenkomen met de feitelijke situatie ten tijde van de opname.

Behandeling van uw klacht

- Voor beide soorten klachten ontvangt u binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Binnen zes weken ontvangt u ons schriftelijke besluit. Indien meer tijd nodig is voor de beoordeling, kan deze termijn eenmaal met maximaal zes weken worden verlengd. U wordt hierover tijdig geïnformeerd, inclusief een duidelijke motivering.
- Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig. Wanneer het energieprestatierapport is gebaseerd op representativiteit, waarbij meerdere vergelijkbare woningen zijn beoordeeld op basis van één referentiewoning, onderzoeken wij tevens of de klacht mogelijk ook van toepassing is op deze andere woningen.
- Indien blijkt dat er onjuiste gegevens zijn gebruikt, verklaren wij de klacht gegrond. Bij een kritieke afwijking, zoals bedoeld in BRL 9500, wordt het energieprestatierapport kosteloos gecorrigeerd en vervangen. Dit geldt eveneens bij een niet-kritieke afwijking die leidt tot een ander energielabel.
- Indien uit ons onderzoek blijkt dat dezelfde kritieke afwijking in meerdere energieprestatierapporten voorkomt, worden alle betrokken rapporten hersteld en vervangen.