



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

Ministerie van Binnenlandse  
Zaken en Koninkrijksrelaties

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

**Kenmerk**  
2020-0000393071

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**  
1

Datum 1 juli 2020  
Betreft Onderzoek afwijkende energielabels Groningen

In het algemeen overleg Energiebesparing/energieprestatie gebouwen van 12 december 2019, het VAO op 23 januari jl. en de Kamerbrief van 27 februari<sup>1</sup> is uw Kamer toegezegd de resultaten toe te sturen van het onderzoek naar de energielabels in Groningen. Met deze brief kom ik deze toezegging na en geef ik uitvoering aan de motie van het lid Beckerman (Kamerstukken II 2019/20, 30196, nr. 700).

In december 2019 berichtte Dagblad van het Noorden<sup>2</sup> over verkeerd afgegeven energielabels in Groningen. Hier is onderzoek naar gedaan en de resultaten staan beschreven in bijgaande brief. Belangrijkste conclusie is dat bij de oorspronkelijke opnames van de woningen de opname slecht gedocumenteerd is waardoor niet kan worden vastgesteld of destijds verkeerde energielabels zijn afgegeven. Om de dossiers alsnog goed op te bouwen, worden de woningen opnieuw opgenomen en een Energie-Index geregistreerd. Om de kans op onopgemerkte fouten in de toekomst te verkleinen zijn op basis van het onderzoek enkele aanbevelingen gedaan. InstallQ<sup>3</sup> heeft aangegeven dat alle voorgestelde verbeteringen zijn opgenomen in de nieuwe beoordelingsrichtlijn voor energielabels die per 1 januari 2021 gaat gelden als de nieuwe bepalingsmethode voor energieprestaties, de NTA 8800, van kracht wordt.

De combinatie van de doorgevoerde verbeteringen, de systematiek van kwaliteitsborging en de klachtenprocedure borgen de kwaliteit van energielabels.

<sup>1</sup> Kamerstuk 2019/20, 30196 nr.705

<sup>2</sup> <https://www.dvhn.nl/groningen/Gesjoemel-met-energielabels-in-Groningen-huurders-betalen-veel-te-veel-voor-hun-woning-25100421.html>

<sup>3</sup> Schemabeheerder voor de beoordelingsrichtlijn voor energielabels

**Datum**

**Kenmerk**  
2020-0000393071

Deze brief gaat daarom achtereenvolgens in op de systematiek van de kwaliteitsborging, de klachtenprocedure, de specifieke situatie in Groningen en de aanbevelingen.

### **Kwaliteitsborging energielabels**

De kwaliteitsborging van de energielabelsystematiek is vastgelegd in de BRL 9500 (de beoordelingsrichtlijn waarin certificatie voor energielabels is geregeld). Hierin staat dat de Energie-Index (EI) wordt opgenomen en geregistreerd door adviseurs die werken voor en onder de verantwoordelijkheid van een certificaathouder. Middels interne controle wordt minimaal 2% van de geregistreerde labels per adviseur beoordeeld en bij 50% van de controles wordt de opname vergeleken met de werkelijke situatie op locatie<sup>4</sup>. Nederland telt circa 200 certificaathouders, die onder controle staan van vier certificerende instellingen. Deze instellingen controleren de kwaliteit van de geregistreerde energielabels middels een steekproef. Bij deze steekproef worden iedere 12 maanden per certificaathouder minimaal 2% van de geregistreerde energielabels gecontroleerd<sup>5</sup>. Deze certificerende instellingen staan tot slot onder toezicht van de Raad voor Accreditatie. Door deze keten wordt de kwaliteit van energielabels geborgd.

### **Klachtenprocedure energielabels**

In de brief van februari<sup>6</sup> is toegelicht dat huurders de mogelijkheid hebben een melding te doen of een klacht neer te leggen bij de verhuurder wanneer er wordt getwijfeld aan de correctheid van het geregistreerde energielabel. De verhuurder kan zich vervolgens wenden tot de certificaathouder om de klacht te behandelen. De certificaathouder heeft een klachtenprocedure ingericht conform de BRL 9500 en de mogelijkheid corrigerende maatregelen te treffen richting een adviseur en een foutief opgesteld label te herstellen. Wanneer een klacht niet of niet naar tevredenheid van de verhuurder is behandeld door de certificaathouder kan de verhuurder vervolgens een klacht indienen bij de certificerende instelling. De certificerende instelling voert dan dossieronderzoek uit en brengt indien nodig een bezoek aan het betreffende gebouw om de situatie te beoordelen.

Mocht deze route via de verhuurder niet naar tevredenheid van de huurder verlopen dan kan de huurder zich wenden tot de Huurcommissie als een ander label op basis van het woningwaarderingssysteem zou leiden tot een verlaging van de huurprijs of de onmogelijkheid deze huurprijs te verhogen.

In de brief van februari bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om als huurder rechtstreeks bij de certificaathouder of certificerende instelling een klacht in te dienen. Dit behoeft nuancering. Hoewel het de huurder altijd vrij staat om een klacht in te dienen, is het namelijk aan de betreffende certificaathouder of certificerende instelling om te bezien hoe ze met de klacht omgaan. De certificerende instelling betrokken bij dit onderzoek heeft aangegeven kennis te nemen van de klachten om indien nodig gepaste maatregelen te nemen voor het

---

<sup>4</sup> Sinds oktober 2016.

<sup>5</sup> Per certificaathouder wordt 2% van de eerste 1000 registraties gecontroleerd en 0,05% van de registraties boven de 1000.

<sup>6</sup> Kamerstuk 2019/20, 30196 nr.705

**Datum**

**Kenmerk**  
2020-0000393071

kwaliteitsborgingsysteem voor energielabels. Het verdient voor de huurder dus aanbeveling de hoofdroute via de verhuurder te volgen.

Ik zal op het afschrift van het energielabel vanaf 1 januari 2021 naast de certificaathouder ook de certificerende instelling vermelden zodat voor zowel huurders, verhuurders als kopers en verkopers duidelijk is welke partijen betrokken zijn bij de totstandkoming van het energielabel.

**Datum**

**Kenmerk**  
2020-0000393071

### **Onderzoek afwijkende energielabels Groningen**

Het Dagblad van het Noorden berichtte in december 2019<sup>7</sup> op basis van eigen onderzoek over verkeerd afgegeven energielabels in Groningen. In deze situatie is bovenstaande klachtenprocedure niet gevolgd. Naar aanleiding van de berichtgeving heb ik InstallQ als schemabeheerder voor de BRL 9500 verzocht onderzoek uit te laten voeren naar de geregistreerde energielabels van de 21 woningen. De betrokken certificerende instelling heeft in bijgevoegde brief de resultaten van het uitgevoerde onderzoek beschreven.

De certificaathouders van de adviseurs die voor de woningen een energielabel hebben geregistreerd, hebben dossieronderzoek gedaan naar de opnames en registraties en hebben gesprekken gevoerd met de betrokken adviseurs en de eigenaar van 18 van de 21 woningen. De betrokken eigenaar geeft aan dat hij bij het onderzoek van het Dagblad van het Noorden niet is betrokken waardoor informatie over toegepaste maatregelen niet beschikbaar was. Daardoor kan op basis van het onderzoek van het Dagblad van het Noorden niet vastgesteld worden of bij de oorspronkelijke opname een juist label is geregistreerd.

Wat wel is vastgesteld, de belangrijkste conclusie op basis van het dossieronderzoek van de certificaathouders, is dat bij de oorspronkelijke opnames het dossier niet goed is opgebouwd en de opname slecht is gedocumenteerd. Dit is niet acceptabel, want een goede opbouw van het dossier is nodig om bij controle te verifiëren of het label op een correcte wijze is opgenomen. Om de dossiers alsnog goed op te bouwen, wordt de reguliere vervolgpcedure in gang gezet. De betrokken adviseurs en certificaathouders zullen contact opnemen met de eigenaren van de woningen, opnieuw de 21 woningen opnemen en een energielabel op basis van de EI registreren. Deze indexen komen vervolgens in de reguliere steekproef controle als nieuw geregistreerde Energie-Indexen.

### **Aanbevelingen**

Het onderzoek van de certificerende instelling brengt in beeld dat er (te) makkelijk onopgemerkt fouten worden gemaakt bij het vastleggen en documenteren van energielabels. De betrokken certificaathouders hebben verbetermogelijkheden voor het kwaliteitsborgingsysteem voor energielabels in beeld gebracht om deze fouten zoveel mogelijk te voorkomen en snel te herstellen. Aanbevelingen hiertoe betreffen:

- Het uitvoeren van een analyse naar de oorzaak en omvang, wanneer bij een controle door een certificaathouder of certificerende instelling een afwijking gevonden wordt. Op basis van deze omvanganalyse zullen structurele afwijkingen eerder aan het licht komen.
- Het herstellen van alle foutief geregistreerde energielabels die gevonden zijn in de omvanganalyse.
- Het hanteren van een vaste termijn voor het oplossen van afwijkingen voor alle certificaathouders en certificerende instellingen waarmee resultaten van controles niet te lang blijven liggen.

---

<sup>7</sup> <https://www.dvhn.nl/groningen/Gesjoemel-met-energielabels-in-Groningen-huurders-betalen-veel-te-veel-voor-hun-woning-25100421.html>

**Datum**

**Kenmerk**  
2020-0000393071

- Het certificeren van adviseurs en bedrijven onder slechts één certificerende instelling, bijvoorbeeld middels registratie bij InstallQ, zodat regelmatig wisselen tussen instellingen niet langer mogelijk is.

InstallQ heeft aangegeven dat alle voorgestelde verbeteringen zijn opgenomen in de nieuwe beoordelingsrichtlijn voor energielabels die per 1 januari 2021 gaat gelden als de nieuwe bepalingmethode voor energieprestaties, de NTA 8800, van kracht wordt. Zoals de motie van het lid Beckerman vraagt, worden hiermee bindende maatregelen voorgesteld voor de bepaling van energielabels. Ik heb er vertrouwen in dat de uitvoering van deze maatregelen zorgt voor de benodigde verbeteringen van het kwaliteitsborgingssysteem. Deze maatregelen worden landelijk ingevoerd en moeten ervoor zorgen dat alle soortgelijke fouten zoveel mogelijk worden voorkomen. Een onderzoek naar de schaal van de problematiek zoals de motie van het lid Beckerman aangeeft is hierdoor niet nodig.

Ik vind het belangrijk dat huurders en woningeigenaren kunnen vertrouwen op de kwaliteit van energielabels. De combinatie van de doorgevoerde verbeteringen, de systematiek van kwaliteitsborging en de klachtenprocedure borgen die kwaliteit en moet ervoor zorgen dat onopgemerkte fouten minder vaak voorkomen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. K.H. Ollongren