

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



Geldermalsen, 10 Juni 2020  
Ons kenmerk 202000793

bezoekadres  
Poppenbouwing 56  
4191 NZ Geldermalsen

postadres  
Postbus 202  
4190 CE Geldermalsen

**Betreft: Onderzoeksresultaten vermeende fraude EI-indexen Groningen**

Geachte Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal,

Naar aanleiding van het verzoek van het ministerie van BZK om een onderzoek in te stellen naar de kwaliteit van de in Groningen afgemelde EI-indexen waarbij mogelijk sprake van fraude was, heeft SKG-IKOB en/of SKW Certificatie de betreffende certificaathouders benaderd en hen gevraagd om een onderzoek in te stellen naar de kwaliteit van de onder hun certificaat afgegeven EI-indexen.

SKG-IKOB en/of SKW Certificatie heeft informatie van de betreffende certificaathouders ontvangen met betrekking tot de postcodes waar volgens een aantal partijen mogelijk sprake was van foutieve EI-index rapportages en/of een foutief energielabel.

Tijdens een gesprek met betrokken partijen, te weten: de opdrachtgever van 18 van de 21 betreffende woningen (tevens eigenaar van de panden), de EPA adviseur die deze 18 woningen opgenomen en berekend heeft en de certificaathouder die deze 18 berekeningen geregistreerd heeft in EP-online, hebben alle betrokken partijen verklaard dat er geen moedwillige fraude is gepleegd. De adviseurs en certificaathouders die de overige drie woningen opgenomen en geregistreerd hebben, hebben ook verklaard dat er geen moedwillige fraude is gepleegd.

Naar aanleiding van dit onderzoek hebben de certificaathouders een interne controle uitgevoerd op deze 21 dossiers. SKG-IKOB en/of SKW Certificatie heeft de uitkomsten van de, door de certificaathouder uitgevoerde interne controle geanalyseerd. Uit deze analyse blijkt dat er onvoldoende bewijslast in de dossiers aanwezig is waardoor de opgenomen gegevens ten behoeve van de EI-index berekening niet volledig geverifieerd kunnen worden. De adviseur heeft verklaard dat hij destijds wel gebruik heeft gemaakt van informatie van de opdrachtgever zoals tekeningen en/of bestekken met daarop specificaties van gebruikte materialen en/of toegepaste installaties. Uit deze evaluatie blijkt tevens dat ook de uitkomsten van de contra expertise, die uitgevoerd is in opdracht van het Dagblad van het Noorden, niet overeenkomen met de uitkomsten van deze interne evaluatie. Bij deze, in opdracht van Dagblad van het Noorden uitgevoerde contra expertise is de eigenaar van de woningen niet de opdrachtgever geweest en was er dus helemaal geen informatie van de betrokken woningen beschikbaar. Ook is bij de contra expertise deels destructief onderzoek uitgevoerd. Hierbij zijn o.a. stopcontacten verwijderd om de constructie te kunnen bekijken. Bij een reguliere opname wordt nooit gebruik gemaakt van destructief onderzoek. Bovengenoemde aspecten zijn voornamelijk de oorzaak van het verschil in uitkomsten tussen het oorspronkelijke onderzoek, het evaluatie onderzoek en de uitgevoerde contra expertise.

Over de geconstateerde afwijkingen die tijdens de contra expertise zijn vastgesteld, zijn de volgende vragen gesteld door de betrokken certificaathouders die de eerste opname geregistreerd hebben:

- Ten tijde van het opstellen van het EI-index rapport is gebruik gemaakt van de destijds vigerende software.



Geaccrediteerd  
door de Raad  
voor Accreditatie

Notified Body  
NB 0960



European Organisation  
for Technical Assessment

Is tijdens de contra expertise de geconstateerde waarde op basis van de laatste software opgesteld of op basis van de toen vigerende software en opnameprotocol? Het antwoord hierop is dat de opname van de contra expertise is uitgevoerd met de toen vigerende software en opnameprotocollen.

- Niet helder is hoeveel dossiers er totaal zijn beoordeeld en of de overige dossiers wel juist zijn? Het antwoord hierop is dat er meer dossiers zijn beoordeeld en dat de dossiers die correct waren buiten beschouwing zijn gelaten.

- In hoeverre is de tijdsbesteding van de controles uitgevoerd als ware het een reguliere controle? Het antwoord op deze vraag is dat er geen rekening is gehouden met een bepaalde maximale tijdsbesteding.

#### **Uitgangspunten documentatie:**

De tijden dat de energie indexen zijn geregistreerd zijn:

registratiedatum	Versie BRL 9500-00	Versie BRL 9500-01	Versie interpretatiedocument
3-2014	31-8-2011	31-8-2011	17-12-2013
3-2017	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	1-7-2016
6-2018	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	3-4-2018
11-2018	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	2-10-2018
11-2018	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	2-10-2018
2-2019	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	6-12-2018
2-2019	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	6-12-2018
2-2019	31-8-2011+wb 1-8-2015	23-6-2016	6-12-2018

In de interpretatiedocumenten en wijzigingsbesluiten zijn aanvullingen en wijzigingen op de BRL 9500 delen 00 en 01 opgenomen. Tevens zijn aanpassingen en interpretaties aangebracht voor de ISSO 82.1.

In de periode december 2013 tot en met december 2018 zijn er nieuwe documenten geweest uit deze serie. Voor de bepaling van een energie-index vandaag kan het zijn dat de uitkomst op basis van dezelfde uitgangspunten, verschillen met de uitkomsten ten tijde van het opnemen en berekenen van de woning destijds.

#### **Werking interne controle dossiers:**

In de BRL 9500 is opgenomen dat de interne controle op de uitgevoerde werkzaamheden minimaal de volgende hoeveelheid moet zijn:

##### Vanaf 31-8-2011 (brl 9500-00)

In dit kader voert de certificaathouder op jaarbasis ten minste een gelijk aantal projectencontroles op het voldoen aan de eisen van hoofdstuk 3 en 4 uit als de certificatie-instelling (zie § 7.2.3). § 7.2.3 geeft aan:

Elke periode van 12 maanden is het aantal door de certificatie-instelling te controleren energielabels gelijk aan 2% van het aantal in die periode door de certificaathouder afgemelde energielabels, afgerond naar boven, met een minimum van 2, bij een aantal van ten hoogste 1000 afgemelde energielabels. Bij meer dan 1000 afgemelde energielabels in die periode bedraagt het aantal te controleren energielabels  $20 + 0,05\%$  van het aantal afgemelde energielabels, afgerond naar boven.

##### Vanaf 21 oktober 2016 (BRL 9500-01)

Elke periode van 12 maanden, vanaf de datum waarop de certificaathouder is toegelaten, is het aantal door de certificatie-instelling te controleren energie-index-rapporten ten minste gelijk aan 2% van het aantal in die periode door de certificaathouder afgemelde energie-index-rapporten, afgerond naar boven, met een minimum van 2, bij een aantal van ten hoogste 1000 afgemelde energie-index-rapporten. Bij meer dan 1000 afgemelde energie-index-rapporten in die periode bedraagt het minimum aantal te controleren energie-



indexrapporten 20 + 0,05% van het aantal afgemelde energie-index-rapporten, afgerond naar boven. Voor de interne controle op vereiste kennis en ervaring van EPA adviseur(s) moet per jaar ten minste 2% van het aantal afgemelde energie-indexen per adviseur worden beoordeeld. Bij elke beoordeling dienen alle aspecten van het opnameprotocol gecontroleerd te worden. Van ten minste 50% van deze interne controles wordt de werkelijke situatie op locatie vergeleken met de opname.

**Uitgevoerde interne controles:**

Conform de BRL 9500 dient de certificaathouder interne controles uit te voeren. Vanaf september 2016 zijn deze interne controles toegespitst op interne controles die gericht zijn op elke actieve adviseur. Per adviseur dient 2% van het aantal geregistreerde EI-index rapporten per jaar beoordeeld te worden.

**Er zijn per adviseur de volgende hoeveelheid interne controles uitgevoerd:**

Adviseur 1: sinds juli 2018 zijn er 9 dossiers van deze adviseur intern gecontroleerd op basis van 353 afmeldingen. Het totale resultaat gedurende dit proces van interne controle is dat deze adviseur per november 2018 zijn werkstatus meerdere malen op beperkt gezet is tot halverwege 2019. Daarna is de licentie overeenkomst beëindigd. Hiermee voldoet de certificaathouder ruimschoots aan de gestelde eisen zoals gesteld in de BRL 9500-01.

Adviseur 2: de laatste 12 maanden heeft deze adviseur ruim 100 dossiers afgemeld. Er zijn 4 interne controles geweest op dossier niveau en 2 interne controles op locatie. Tevens is deze adviseur bij de externe audit van de CI betrokken geweest bij één 1 controle op locatie en dossier.

Adviseur 3: Deze adviseur heeft sinds 3 december 2015 geen EI-index berekeningen meer uitgevoerd.

Adviseur 4: Deze adviseur is ook al lange tijd geen licentiehouders meer en voor de betrokken certificaathouders uit beeld.

**Klachtenprocedure:**

Huurders die vragen/klachten hebben over hun energielabel dienen deze vraag/klacht als eerst bij hun verhuurder neer te leggen. De verhuurder kan zich vervolgens tot de EPA adviseur/certificaathouder wenden en hem vragen om de vragen/klachten te behandelen. Als deze procedure niet naar tevredenheid verloopt dan kan de huurder zich wenden tot de huurcommissie. Deze kan een onafhankelijk onderzoek instellen naar de kwaliteit van het opgestelde EI-index rapport. Vanuit de BRL 9500 is het een eis dat elke certificaathouder een eigen klachtenprocedure heeft. De verhuurder, tevens opdrachtgever kan de vragen/klacht van de huurder, als zijnde zijn klacht bij de certificaathouder neerleggen. De certificaathouder zal deze klacht dan moeten behandelen conform de procedures vanuit zijn eigen klachtenprocedure. Bij elke audit wordt de klachtenprocedure beoordeeld en getoetst door de auditor. Alle betrokken certificaathouders bevreemd het dat deze klachtenprocedure niet gevolgd is in deze kwestie. Vanuit de klagende partijen is er op geen enkele manier contact gezocht met de verhuurders en/of de huurcommissie. Hierdoor is deze klacht ook niet terecht gekomen bij de certificaathouders die verantwoordelijk zijn voor deze geregistreerde EI-index rapporten. Alle betrokken certificaathouders geven tevens aan dat, als zij deze klacht binnengekregen hadden, zij hun klachtenprocedure gevolgd zouden hebben en indien nodig alle EI-index berekeningen, nadat deze gecorrigeerd zijn opnieuw geregistreerd zouden hebben. De certificerende instelling had bij de jaarlijkse audit erop toe kunnen zien dat de klachtenprocedure op een correcte manier was toegepast.

**Aanbevelingen voor InstallQ (aangegeven door de certificaathouders):**

- In de BRL 9500 is niet opgenomen dat wanneer een kritieke of niet-kritieke afwijking middels een interne controle wordt geconstateerd er ook een analyse dient plaats te vinden op omvang en oorzaak. Bij het maken van een omvanganalyse zal dan kunnen blijken dat er structureel afwijkingen geconstateerd worden op bijvoorbeeld dossier vorming. Hierbij zullen structurele zaken eerder aan het licht komen.
- Bij het oplossen van de afwijkingen (kritiek of niet-kritiek) kunnen verschillende termijnen worden gehanteerd. Omdat er in de huidige norm geen termijnen zijn opgenomen kan de certificaathouder geen termijn opleggen aan zijn licentiehouders/EPA adviseur. Hierdoor blijven vragen over de resultaten van een interne controle te lang onbeantwoord.

Ons kenmerk 202000793  
d.d. 12 maart 2020



Blad 4

- Bij het oplossen van de afwijkingen dient niet alleen de herstelmaatregel plaats te vinden op de afwijking maar ook mogelijk een corrigerende maatregel zodat ook de dossiers uit de omvanganalyse worden meegenomen en hersteld.
- Adviseurs moet het niet mogelijk worden gemaakt om als bedrijf maar ook als persoon onder verschillende instanties te kunnen zijn gecertificeerd of te kunnen afmelden. Het komt voor dat organisaties bij meerdere instanties onder meerdere hoedanigheden zijn gecertificeerd en/of aangesloten om zo hun risico te spreiden.
- Mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat de registratie van de bedrijven met hun adviseurs worden geregistreerd bij InstallQ. Zij zijn de beheerder van de regeling.

**Reactie SKG-IKOB/SKW Certificatie op bovengenoemde aanbevelingen:**

Bovengenoemde aanbevelingen zijn besproken met InstallQ. De certificerende instellingen en InstallQ zijn erg goed op de hoogte van wat er precies speelt in de markt. Deze kennis en ervaring is ingebracht bij het ontwikkelen van de nieuwe beoordelingsrichtlijnen op basis van de NTA 8800. Deze nieuwe beoordelingsrichtlijnen zijn vanaf 01-01-2021 van kracht. Alle bovengenoemde aanbevelingen waren al opgenomen in deze nieuwe beoordelingsrichtlijnen. InstallQ en SKG-IKOB / SKW Certificatie zijn van mening dat er geen aanvullende aanpassingen nodig zijn. De klagende partijen hadden de beschikbare en beproefde procedures kunnen en moeten volgen.

Hoogachtend,

Dhr. A.A. van de Meeberg  
Sr. Projectleider / (Lead) auditor  
SKG-IKOB en SKW Certificatie