



Code for a Sustainable Built Environment www.breeam.org www.breeam.nl



BREEAM-NL HL001

Gebruikershandleiding voor BREEAM-NL Assessments

Versie 3.1

November 2016

BREEAM-NL

Inleiding

BRE Global heeft de Stichting Dutch Green Building Council (DGBC) licentie verleend om als schemabeheerder op te treden voor BREEAM-NL Schema's in Nederland. BRE Global is geaccrediteerd volgens ISO-17024 en EN-54011 door UKAS (United Kingdom Accreditation Service). DGBC is onder licentie van BRE Global gemachtigd om BREEAM-NL assessoren te certificeren en te publiceren als geregistreerde assessoren.

Een BREEAM-NL 'schema' bestaat uit alle documentatie die vereist is voor het uitvoeren van een assessment: deze handleiding, een beoordelingsrichtlijn plus de desbetreffende interpretatiedocumenten, relevante processen, procedures en werkinstructies en bijbehorende tarieven.

Beoogd lezerspubliek

Dit document van de DGBC is een stapsgewijze handleiding voor certificering van projecten op basis van BREEAM-NL assessments. Omdat deze handleiding primair bedoeld is voor assessoren, wordt ervan uitgegaan dat de lezer een assessortraining van de DGBC heeft afgerond of momenteel volgt. Dit handboek kan ook door BREEAM-NL Experts gebruikt worden om opdrachtgevers en assessoren te helpen bij het samenstellen en voltooien van goede assessmentrapporten. Merk op dat BREEAM-NL Experts geen formele rol in het assessmentproces hebben; wel een belangrijke, maar geen formele.

Kwaliteitsdoelen

Het algehele doel van dit document is BREEAM-NL assessoren helpen hun opdrachtgevers van dienst te zijn door op een efficiënte wijze BREEAM-NL assessments uit te voeren, waaronder het produceren van assessmentrapporten die geaccepteerd worden door de DGBC.

Doel van DGBC is rechtmatige certificaten te verstrekken, dus certificaten die een juiste weergave zijn van de duurzaamheidsprestatie van het beoordeelde project volgens BREEAM-NL.

In dit handboek is de werkwijze voor de DGBC en licentiehoudende organisaties en de geregistreerde assessoren daarvan, vastgelegd en geformaliseerd, teneinde te voorzien in nauwkeurige en consequente assessmentrapporten.

Reikwijdte

Deze handleiding betreft alle BREEAM-NL schema's die door de DGBC worden beheerd en waarvoor de DGBC door BRE Global is aangemerkt als *National Scheme Operator*. In dit document betekent 'BREEAM-NL assessor' daarom een assessor voor een van de schema's waarvoor door BRE Global goedkeuring is verleend.

UKAS Competent Persons Scheme

BRE is door UKAS volgens ISO 17024 en EN-54011 geaccrediteerd voor het uitvoeren van een persoonscertificeringschema voor bevoegde personen (*Competent Persons Scheme*) voor BREEAM assessoren. Dit met als doel erop toe te zien dat zij technisch competent, nauwkeurig en professioneel BREEAM assessmentdiensten aanbieden aan hun opdrachtgevers. Via een streng auditschema heeft BRE aan de DGBC licentie verleend voor het opleiden, registreren en beoordelen van BREEAM-NL assessoren en voor het uitvoeren van eigen kwaliteitscontroles op assessmentrapporten. Zodra een assessmentrapport alle controles en audits met goed gevolg heeft doorlopen, kan de DGBC –op basis van het oordeel van de assessor- BREEAM-NL certificaten uitgeven volgens de hoge BRE-kwaliteitsnormen.

Versies en wijzigingen

Alle wijzigingen in verschillende versies van deze handleiding worden bekendgemaakt op www.breeam.nl.

Versie	Publicatiedatum:
1.0	1 oktober 2009
1.1	15 januari 2010
1.2	december 2011
1.31	juli 2012, Nederlandse versie
2.0	april 2013 – volledige herziening en actualisatie
3.0	september 2015 – volledige herziening en actualisatie.
3.1	november 2016

Definities

Assessment - Het proces waarmee een geregistreerd Assessor de duurzaamheidsprestaties van een project beoordeelt op basis van de desbetreffende documenten voor het schema. Een assessmentproces start formeel op het moment van registratie van het project in de DGBC-Assessmenttool en eindigt na akkoord op de steekproefsgewijze controle door de DGBC van het assessmentrapport van de assessor. Sommige BREEAM-NL schema's zijn eenmalige assessments terwijl andere doorlopende assessments betreffen. Voor eenmalige assessments (bijv. Nieuwbouw*) wordt één certificaat uitgereikt zonder geldigheidsduur**, terwijl voor doorlopende assessments (bijv. In-Use Gebouwen) gedurende een langere periode meerdere certificaten na elkaar kunnen worden toegekend met een vastgestelde geldigheidsduur. In dit praktijkhandboek treft u daarom zowel de termen eenmalige als doorlopende assessments aan.

** ook voor Nieuwbouw kan sprake zijn van 2 certificaten, maar daarvan is er 1 tijdelijk*

*** een oplevercertificaat voor Nieuwbouw is een momentopname en daarom is er geen geldigheidsduur gespecificeerd*

Assessmenttool - Webbased informatie- & communicatie- softwaretool: www.assessmenttool.nl. Deze tool is gedurende het assessmentproces het primaire kanaal voor communicatie tussen enerzijds experts en assessoren, en anderzijds tussen assessoren en de DGBC. Via deze tool worden registraties geformaliseerd en eindrapporten ingediend. Geregistreerde assessoren en anderen die tijdens het certificeringsproces aan projecten werken worden geïdentificeerd aan de hand van de uniek aan hen toegewezen inloggegevens.

Beoordelingsrichtlijn, BRL - De richtlijn op basis waarvan de assessor (aangevuld met het interpretatiedocument) de duurzaamheidsprestatie van een project beoordeelt. De BRL bevat alle details over de in het schema opgenomen duurzaamheidsthema's waaronder scope, reikwijdte, criteria-eisen en bewijsmateriaal.

Geregistreerd BREEAM-NL Assessor (ook: 'assessor') - Door de DGBC geregistreerde en op de website vermelde persoon die is opgeleid in en gekwalificeerd is voor het uitvoeren van assessments krachtens een BREEAM-NL schema. Een registratie heeft een beperkte geldigheidsduur en dient op gezette tijden volgens de voorschriften verlengd te worden. Een geregistreerd assessor is altijd werkzaam bij een licentiehoudende organisatie. Alleen geregistreerde assessoren mogen assessmentrapporten indienen. De assessor dient te allen tijde onafhankelijk te zijn ten opzichte van het door hem / haar beoordeelde project.

BREEAM-NL Expert (ook: 'expert') - Door de DGBC opgeleide persoon die gekwalificeerd is om opdrachtgevers, andere betrokken partijen en assessoren tijdens het assessmentproces bij te staan en een compleet en correct BREEAM-NL-projectdossier op te bouwen. De BREEAM Expert heeft geen formele rol die vereist is in het certificeringsproces.

Een expert mag, en zal doorgaans, een relatie hebben met de opdrachtgever, bijvoorbeeld als vaste of tijdelijke werknemer, en zal het team doorgaans adviseren om de creditscore te optimaliseren. Een expert mag een assessment registreren, maar mag geen assessmentrapport bij DGBC ter controle indienen.

Kwalificatie - De vastgestelde waardering van een project door een bevoegd assessor. De waardering wordt uitgedrukt in zowel procenten als een aantal sterren.

Licentiehoudende Organisatie - Organisaties (waaronder eenmanszaken) waaraan door de DGBC krachtens een BREEAM-NL schema licentie is verleend voor het uitvoeren van assessments tegen een BREEAM-NL assessmentschema. Om assessments te mogen uitvoeren moet de Licentiehoudende Organisatie over ten minste één geregistreerde assessor voor het betreffende schema beschikken. De licentie bevat de formele relatie tussen DGBC en de licentiehouder.

Project - In de context van deze handleiding het te beoordelen (deel)object, of de groep van objecten, of op een andere manier afgebakend geheel dat onderwerp is van beoordeling en certificering. Dit kan een enkel gebouw plus kavel betreffen, maar ook een heel gebied, een onderdeel van een gebouw, een infrastructureel complex of een object plus proces.

QA (Quality Assurance) - De steekproefsgewijze kwaliteitscontrole door de DGBC om erop toe te zien dat assessmentrapporten aan de kwaliteitsnormen voldoen.

UKAS Competent Persons Scheme (ISO/IEC 17024) - Schema van de United Kingdom Accreditation Service gebruikt voor het beoordelen van de competentie van assessoren. De Nederlandse equivalent voor UKAS is de Raad voor Accreditatie (RVA). Het schema is een internationaal vastgestelde norm met algemene vereisten voor instanties die zich bezighouden met het certificeren van personen.

Validatie - De aantoonbare onderbouwing van het toekennen van punten, geschreven door de assessor.

Verantwoording - De aantoonbare onderbouwing door het projectteam waarom het van mening is punten te verdienen.

Versie - Iedere BREEAM-NL Beoordelingsrichtlijn (BRL) van elk schema wordt regelmatig geactualiseerd om ervoor te zorgen dat zij blijft aanzetten tot het verhogen van de duurzaamheid van de bebouwde omgeving, en veranderingen in wetgeving, best practices en de introductie van nieuwe technologieën blijft weerspiegelen. Bij elke update van de BRL wordt er een versienummer verstrekt, gekoppeld aan het jaar van uitgifte.

Deze handleiding heeft, net als alle andere documenten binnen het DGBC-certificeringssysteem, zijn eigen versienummering. De handleiding is niet gerelateerd aan een specifieke BRL-versie. De van toepassing zijnde handleiding is altijd de op dat moment actuele versie, zoals te vinden op www.breeam.nl.

Inhoudsopgave

BREEAM-NL	2
Definities.....	4
1. Certificering	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Het assessmentproces.....	7
1.3 Rollen in het assessmentproces.....	8
2. Assessorlicenties.....	11
2.1 Persoonscertificeringschema – ISO 17024	11
2.2 Licentieverlening	11
2.3 Registratie van assessoren.....	11
2.4 Competenties van de assessoren	12
2.5 Internationale assessments	12
3. Het Assessment.....	13
3.1 Assessment aanmaken	13
3.2 Assessmentregistratie	13
3.3 Benadering en taken Assessor	15
3.4 Valideren	18
3.5 Het Assessmentrapport.....	20
3.6 Kwaliteitsborging (QA).....	21
3.7 Het certificaat	25
4. Tarieven en marketing.....	27
4.1 Tarieven.....	27
4.2 Marketing.....	27
5. Vragen en helpdesk	29
5.1 Hiërarchie van vragen	29
5.2 Doorlooptijden	29
6. Aanvullende procedures.....	30
6.1 Innovatiecredit procedure	30
6.2 Klachtenprocedure	30
6.3 Beroepsprocedure.....	31

1. Certificering

1.1 Inleiding

Opdrachtgevers voor certificering kunnen onder andere zijn:

- Ontwikkelaars, bouwers of adviseurs
- Vastgoedeigenaren, beheerders of gebruikers
- Projectteams of consortia
- Lokale autoriteiten
- Particulieren, etc.

Bij de opdrachtgevers is meestal een interne of externe BREEAM-NL Expert betrokken om de adviserende rol binnen het certificeringproces op zich te nemen. De opdrachtgever, of de BREEAM-Expert namens hem, is verantwoordelijk voor het aandragen van alle ondersteunende informatie en bewijzen die vereist zijn voor het beoordelen van het project.

Op enig moment in het proces (bij voorkeur zo vroeg mogelijk) verzoeken zij een BREEAM-NL Assessor om als beoordelaar te fungeren bij de certificering. De assessor mag alleen optreden als beoordelaar en geen andere rol in het certificeringsproces innemen. De primaire taken van de assessor zijn:

- bij opdrachtaanvaarding het eventuele reeds door het project gestarte certificeringsproces controleren op zaken als: registratiedatum, scope, demarcatie, gekozen functies / typologieën / faseringen, beoordelingsrichtlijn etc.;
- Projecten beoordelen en BREEAM-NL assessmentrapporten produceren;
- De beoordelingen traceerbaar valideren.

Om naar behoren een assessment te kunnen uitvoeren, is minimaal het volgende pakket documenten vereist:

- Deze handleiding, EN
- De juiste versie van de Beoordelingsrichtlijn – BRL, d.w.z. de versie op het moment van registratie, EN
- Alle geldige Interpretatiedocumenten of gelijkwaardig, zoals gepubliceerd op de downloadpagina van het desbetreffende schema

Deze documenten zijn te downloaden vanaf www.breeam.nl.

Eventuele aanvullende documenten en procedures die vereist kunnen zijn (bijv. klachten- en innovatieprocedure), zijn ook te lezen op / te downloaden vanaf de website www.breeam.nl.

1.2 Het assessmentproces

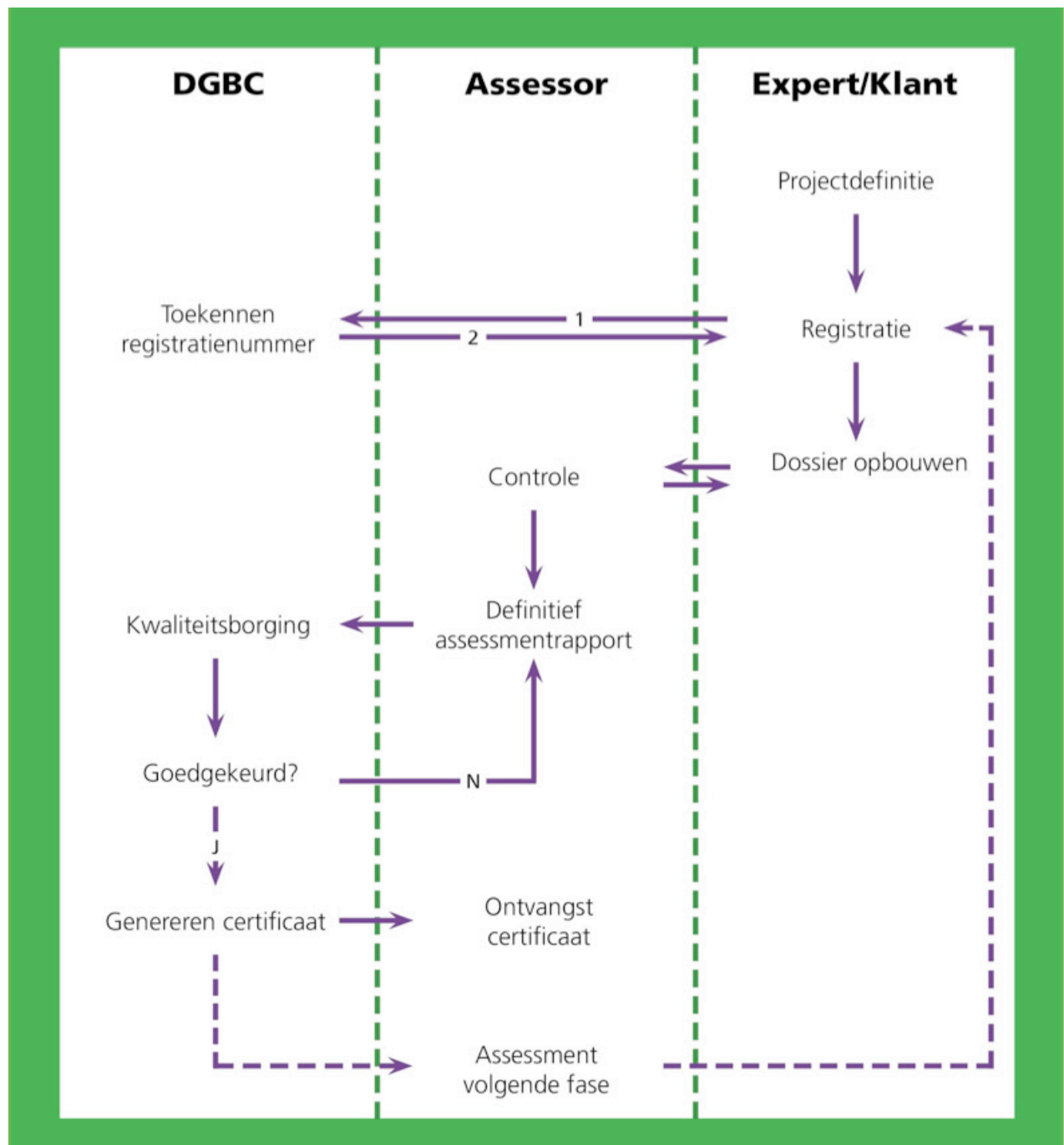
Een volledige BREEAM-NL assessment vindt in hoofdlijnen volgens onderstaand proces plaats. Specifieke details per schema zijn te vinden in de Inleiding van de desbetreffende Beoordelingsrichtlijn.

- Een project wordt in de DGBC assessmenttool aangemaakt (projectdefinitie)
- Het project wordt formeel tegen een BRL-versie geregistreerd in de assessmenttool. Er kan een registratietarief in rekening worden gebracht door DGBC
- Het project krijgt een uniek geïdentificeerd registratienummer toegekend

Gebruikershandleiding voor BREEAM-NL Assessments Versie 3.1

- Het projectteam start de dossieropbouw: levert het bewijsmateriaal aan en onderbouwt dit naar de assessor toe
- Een geregistreerd assessor doet de controle: valideert, stelt de score vast en stelt een definitief assessmentrapport op
- DGBC voert steekproefsgewijze kwaliteitscontroles uit op het assessmentrapport van de assessor
- Na goedkeuring van de kwaliteitscontrole wordt er een certificaat afgegeven

Het proces kan per schema verschillen, maar op hoofdlijnen volgt dit onderstaand stroomdiagram:



1.3 Rollen in het assessmentproces

Het assessment- en certificeringsproces kent vier primaire rollen.

1.3.1 DGBC

De rol van de DGBC omvat:

- De BREEAM-NL Beoordelingsrichtlijn en alle overige schemadocumentatie ontwikkelen en bijwerken
- Voorzien in trainingen en examens waardoor individuele personen Expert en / of Assessor kunnen worden
- Het certificeren van assessoren
- Een database bijhouden van geregistreerde assessoren, licentiehoudende organisaties en geregistreerde en afgeronde assessments en deze op de website publiceren
- Het beantwoorden van vragen
- Kwaliteitscontrole van assessmentrapporten van assessoren
- Het genereren van behaalde certificaten

Rechtmatig verstrekken van certificaten

Met betrekking tot BREEAM-NL certificering streeft DGBC ernaar om certificaten te allen tijde doelmatig en rechtmatig te verstrekken, tegen redelijke kosten. De assessor is hierin cruciaal voor het aspect *rechtmatig*. DGBC controleert (waarover hieronder meer), maar de assessor stelt vast.

DGBC behoudt zich overigens het recht voor, mits er reden voor is volgens management DGBC, een eenmaal uitgegeven certificaat ook weer in te trekken: volledig intrekken, of om de eindscore te veranderen.

1.3.2 De Licentiehoudende Organisatie en de Geregistreerd Assessor

Via eigen geregistreerde assessoren is de Licentiehoudende Organisatie opdrachtgevers (bijv. regelgevende instanties, ontwikkelaars/eigenaren, project teams) van dienst die een assessment willen laten uitvoeren op basis van de BREEAM-NL methodiek.

De rol van de Licentiehoudende Organisatie (via de geregistreerde assessoren) omvat:

- Zorgdragen voor het correct registreren of het correct geregistreerd zijn van haar assessments bij DGBC
- Het correct indienen van assessments bij DGBC
- Het informeren van opdrachtgevers over de vereisten van BREEAM-NL
- Het beoordelen van projecten op basis van de criteria en vereisten zoals vermeld in deze handleiding, in de BREEAM-NL Beoordelingsrichtlijn plus aanverwante documentatie
- Assessmentrapporten opstellen.

NB: een assessor moet te allen tijde onafhankelijk zijn ten opzichte van het project.
De assessor moet vermijden inhoud te moeten keuren die hij of zij zelf (of het bedrijf) heeft aangedragen of waarover hij of zij advies heeft gegeven.

NB: de assessor stelt de projectkwalificatie vast. DGBC voert weliswaar kwaliteitscontrole uit op deze kwalificatie, maar stelt hem niet vast.

1.3.3 De Opdrachtgever

Binnen de context van een assessment is het de rol van de opdrachtgever (de partij die opdracht geeft tot certificering) de assessor te ondersteunen door rechtstreeks of via vertegenwoordigers te voorzien in juiste en op het project van toepassing zijnde verantwoordingen en bijbehorend ondersteunend bewijsmateriaal, zoals bepaald in de 'BREEAM-NL Beoordelingsrichtlijn'. Dit wordt meestal, maar niet per se, door de opdrachtgever aan een BREEAM-NL Expert gedelegeerd. In een verantwoording onderbouwt het projectteam waarom het van mening is bepaalde punten toegekend te moeten krijgen.

1.3.4 De Expert

De opdrachtgever kan ervoor kiezen een lid van het projectteam aan te wijzen om assistentie te verlenen aan het project tijdens het samenstellen van een assessmentrapport. Het voordeel is dat een dergelijke BREEAM-NL expert het projectteam kan adviseren over hoe de duurzaamheid van het project geoptimaliseerd kan worden, rekening houdend met de crediteisen. De expert kan assessments registreren, maar hij/zij mag geen eindrapporten van assessments indienen.

NB: De BREEAM Expert heeft geen formele rol die vereist is in het certificeringsproces. De DGBC heeft deze rol geïntroduceerd als aanvulling op het Engelse systeem om extra de onafhankelijkheid van de assessor te borgen. De 'BREEAM-NL Expert' kan in dit document gelezen worden als de persoon die de cliënt vertegenwoordigt tijdens een certificeringsproces.

2. Assessorlicenties

2.1 Persoonscertificeringschema – ISO 17024

Alle Britse BREEAM-schema's worden uitgevoerd krachtens een *Competent Persons Scheme* (Persoonscertificeringschema) dat volgens UKAS geaccrediteerd is ter bevestiging dat het aan de vereisten van ISO-17024 en EN-54011 voldoet.

Aan de hand van BRE-audits van het DGBC-certificeringssysteem is door BRE aan de DGBC licentie verleend voor het aangaan van licentieovereenkomsten met organisaties, het opleiden en registreren van assessoren en het uitgeven van certificaten op basis van de formeel goedgekeurde BREEAM-NL schema's.

NB: BREEAM schema's worden alleen uitgevoerd door BRE Global Ltd.
BREEAM-NL schema's worden alleen uitgevoerd door de DGBC. DGBC is door BRE Global formeel erkend als National Scheme Operator (NSO; landelijke schema-uitvoerder) in Nederland.
Contractueel is de DGBC de exclusieve vertegenwoordiger van de BRE Global en zijn producten in Nederland.

2.2 Licentieverlening

Om BREEAM-NL assessments voor certificering uit te voeren en in te dienen, moeten BREEAM-NL assessoren voor een Licentiehoudende Organisatie werken (dit kan hun eigen bedrijf zijn als het een eenmanszaak betreft).

1. Indien de organisatie nog geen actuele licentie heeft

Indien een nieuwe Assessor de eerste assessor is binnen de organisatie waaraan licentie wordt verleend, wordt hij of zij automatisch de eerste contactpersoon voor DGBC.

Na het ondertekenen en retourneren van de overeenkomst (en na betaling van de betreffende facturen) wordt de organisatie 'licentiehoudend', hetgeen wil zeggen dat deze –middels de geregistreerde assessor- assessments mag uitvoeren en afronden.

2. Indien de organisatie al een actuele licentie heeft

Indien de nieuwe Assessor deel uitmaakt van een organisatie waaraan al licentie is verleend, wordt het aangepaste licentieschema ter ondertekening en retournering toegezonden aan de eerste contactpersoon binnen de organisatie. Alle assessoren staan op een Licentielijst met de voor hen geldende BREEAM-NL Schema's.

Indien van toepassing wordt er een factuur opgemaakt om de nieuwe assessor toe te voegen aan het schema van de organisatie. NB: dit kan een factuur voor een gedeelte van een jaar zijn om de nieuwe assessor te koppelen aan de looptijd van de licentie van het bedrijf.

2.3 Registratie van assessoren

Er zijn meerdere stappen voor het verkrijgen en behouden van registratie als BREEAM-NL assessor krachtens één of meer BREEAM-NL schema's.

Verkrijgen

- Een volledige BREEAM-NL assessortraining met goed gevolg hebben afgerond, inclusief de verplichte examens en (huiswerk)opdrachten

- Het hebben aangevraagd en zijn aangegaan van een BREEAM-NL licentie tussen de organisatie waar de assessor werkzaam is en de DGBC
- Alle betreffende kosten hebben voldaan

Registratie behouden

- Ieder kalenderjaar een harmonisatiebijeenkomst bijwonen om volledig op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en kennis en ervaring tussen assessoren uit te wisselen
- Feitelijke assessments krachtens BREEAM-NL uitvoeren: ten minste één assessment per vijf jaar.

Meer informatie over trainingen op: <http://www.dgbc.nl/trainingen>

2.4 Competenties van de assessoren

Een BREEAM-NL assessor moet:

- algemene kennis hebben van de DGBC-organisatie (structuur, werkwijze, activiteiten, trainingsschema's, persoonscertificering) en haar formele relatie met de BRE;
- algemene BREEAM-kennis hebben (ontstaansgeschiedenis, de methodiek, schemaselectie);
- gedetailleerde BREEAM-NL kennis hebben van het gekozen schema, zowel inhoudelijk als procedureel, zodanig dat de assessor een kwalitatief goede beoordeling van een project kan uitvoeren, dit adequaat kan onderbouwen en tot een juiste BREEAM-NL kwalificatie kan komen.
 - Inhoudelijk betreft onder andere: gedetailleerde kennis van de categorieën en de credits, scoreberekening, wegingen, bijzonderheden credits zoals filter- en verplichte credits, Exemplary Performance, innovatiecredits etc.
 - Procedureel betreft onder andere: gebruik van de juiste documentatie zoals beoordelingsrichtlijn, interpretatiedocument, gebruikershandleiding en innovatiecreditprocedure; kosten etc.
- de rol van BREEAM-NL assessor op een professionele wijze uitvoeren. De assessor moet inzicht hebben in de formele verhoudingen tussen project en assessor, en assessor en DGBC, en daar professioneel mee om kunnen gaan;
- verantwoordingen kunnen lezen en beoordelen;
- de vaardigheid hebben in het zorgvuldig kunnen lezen en begrijpen van creditteksten;
- heldere, beknopte en ter zake doende validaties kunnen schrijven

2.5 Internationale assessments

Er bestaan mogelijkheden voor BREEAM International assessoren om BREEAM-NL assessor te worden, en vice versa. De nationale schemabeheerder in het betreffende land, in dit geval DGBC of BRE, stelt de eisen vast waaraan dient te worden voldaan, waarbij geldt dat de assessor in het betreffende land op gelijkwaardig niveau gekwalificeerd dient te zijn als de nationale assessoren. Neem vooraf contact op met DGBC of BRE.

3. Het Assessment

3.1 Assessment aanmaken

Op www.assessmenttool.nl kan men een project en een assessment aanmaken. Om gebruik te maken van de assessmenttool heeft u een account nodig en akkoord te zijn gegaan met de gebruiksvoorwaarden. Hier zijn geen kosten aan verbonden. In de assessment tool maakt men eerst een project aan alvorens een assessment te kunnen doen. Om te certificeren, is het noodzakelijk de assessment in de assessmenttool te registreren.

De handleidingen van de Assessmenttool(s) zijn te vinden op www.assessmenttool.nl.

3.2 Assessmentregistratie

3.2.1 Het assessment registreren

Met het registreren van een assessment wordt een assessment in de assessmenttool gekoppeld aan een uniek registratienummer en de relevante versie van de beoordelingsrichtlijn. Registratie is de formele en verplichte eerste stap op weg naar certificeren, hierbij gaat men akkoord met de Algemene Voorwaarden voor BREEAM-NL projectregistraties (www.breeam.nl).

Het doel van registreren is:

- Een gebouw registreren op basis van een schemaversie, zodat de assessmentcriteria vast staan voor het hele certificeringsproces;
- De certificeringstarieven vaststellen conform de breeam.nl 'kosten en tarieven'-pagina;
- De DGBC voorzien van de essentiële basisgegevens over het te beoordelen gebouw (bijv. locatie, type gebouw, aantal gebouwen etc.);
- De DGBC ervan op de hoogte brengen dat men een assessmentrapport kan verwachten.

Iedereen mag een assessment registreren, maar alleen namens een bedrijf. Voor de registratie zal een tarief in rekening worden gebracht.

Een registratie wordt alleen als administratieve handeling gezien en behelst geen controle van de inhoud. DGBC geeft een uniek registratienummer af, maar onderneemt verder geen actie totdat het feitelijke assessmentrapport ontvangen wordt. Het registratietarief is bedoeld voor het onderhouden van de assessmenttool en om foutieve registraties te ontmoedigen. Het registratietarief wordt op de factuur voor de kosten en tarieven in mindering gebracht na ontvangst van het eindrapport voor de assessment en kan derhalve als aanbetaling van de afdracht voor certificering worden beschouwd.

3.2.2 Registratie op niveau van de licentiehoudende organisatie

Elke op de licentie voor hetzelfde schema genoemde assessor mag een namens de licentiehoudende organisatie geregistreeerde assessment uitvoeren en indienen.

In het geval dat een persoon assessments heeft uitgevoerd namens de Licentiehoudende Organisatie en deze organisatie verlaat, blijft alle aanverwante documentatie en informatie bij de Licentiehoudende Organisatie en niet bij de persoon in kwestie.

3.2.3 Tijdsplanning voor registratie

Het wordt ten strengste aanbevolen alle BREEAM-NL assessments bij de DGBC te registreren zodra de opdrachtgever serieus een certificering nastreeft. Registraties kunnen op andere momenten worden aanvaard, maar de expert, de assessor en hun cliënt lopen het risico van wijzigingen aan criteria, tarieven en processen indien er later geregistreerd wordt.

Het moment van de registratie van een assessment is bepalend voor het BRL-versienummer op basis waarvan de assessment wordt uitgevoerd. De assessmenttool koppelt de registratie aan het volledige versienummer, bijv. BREEAM-NL Nieuwbouw en Renovatie 2014 v1.01.

3.2.4 Een assessment met meer fasen

In bepaalde BREEAM-NL schema's bestaat het assessmentproces uit meer fasen waarvoor ook meer certificaten verleend kunnen worden. Het schema Nieuwbouw bijvoorbeeld kent de mogelijkheid van assessments voor de ontwerpfase en voor de opleverfase. Indien beide fasen worden gevolgd dan is voor beide fasen aparte registratie vereist. Certificering van de Ontwerpfase kan worden beschouwd als een praktische service waarin het schema voorziet. Dit kan nuttig zijn voor interne of externe verplichtingen. Het doel van het certificeringsproces is uiteindelijk de definitieve situatie te beoordelen, maar een tussentijdse assessment kan waardevolle informatie opleveren over het mogelijke eindresultaat.

Registraties voor schema's met meerdere fasen kunnen worden gedaan op basis van de schemaversie die wordt gebruikt bij de registratie van de eerste fase, bijvoorbeeld de versie waartegen de nieuwbouw ontwerpfase is geregistreerd. Het is tevens mogelijk te registreren tegen de dan actuele versie van de beoordelingsrichtlijn, dit is in dien geval de nieuwste versie van hetzelfde schema. Als bijv. de versie ten tijde van de registratie voor de ontwerpfase 2010 v1.1 was en de versie ten tijde van oplevering 2011 v1.0 is, kan de cliënt er ook voor kiezen om een assessment op basis van versie 2011 v1.0 te laten uitvoeren. Risico's voor wat betreft strengere credits, mogelijk een lagere score, en een toename van de tarieven zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Het voordeel kan gelegen zijn in het feit dat ze een certificaat op basis van een recentere versie van het BREEAM-NL schema ontvangen.

3.2.5 Geldigheidsduur van registraties

De geldigheidsduur van registraties voor schema's met eenmalige certificering (zoals BREEAM-NL Nieuwbouw & Renovatie, BREEAM-NL Gebiedsontwikkeling en BREEAM-NL Sloop & Demontage) is 5 jaar. Na de ontwerpcertificering mag men met dezelfde versie blijven werken voor de oplever-/realisatiecertificering. Voorbeeld: Indien een nieuwbouw project in april 2013 voor ontwerp certificering registreert tegen de dan actuele versie (BRL 2011 v1.0), dan mag men tot april 2018 de assessment rapportage op basis van BRL2011 v1.0 indienen voor QA. Heeft men een ontwerp certificaat behaald, mag men met de BRL2011 v1.0 blijven werken voor oplevercertificering. Indien de registratie is verlopen en nog geen certificaat is behaald (vanaf april 2018), dan dient men opnieuw te registreren tegen de dan actuele versie.

Voor doorlopende certificering (zoals BREEAM-NL InUse) gelden andere termijnen die in de betreffende Beoordelingsrichtlijnen staan vermeld.

Indien de geldigheidsdatum van de registratie verlopen is, kan er geen certificaat meer worden afgegeven op basis van die registratie. Voor dergelijke assessments kan er wel een 'letter of compliance' worden afgegeven om de gerealiseerde prestaties op basis van het desbetreffende schema aan te tonen. De 'letter

of compliance' kan vervolgens worden gebruikt om aan te tonen dat aan contractueel vastgelegde overeenkomsten is voldaan. Men is te allen tijde vrij om opnieuw te registreren tegen de actuele beoordelingsrichtlijn.

3.3 Benadering en taken Assessor

Een BREEAM-NL assessor is eindverantwoordelijk voor de kwalificatie van een BREEAM-NL project. DGBC doet weliswaar controles, maar het is de assessor die vaststelt of, en zo ja met welke score, het project een certificaat behaalt. DGBC verstrekt het certificaat formeel dan ook aan de assessor die het op zijn beurt aan het project overhandigt. In de praktijk reikt DGBC nog wel eens een certificaat uit als daar vanuit publiciteit of anderszins behoefte aan is.

Alvorens in te gaan op de assessorrol, eerst een detaillering van het instrumentarium waarvan de assessor zich bedient.

De assessor baseert zich bij het vaststellen van een kwalificatie op de volgende documenten:

1. De actuele **BREEAM-NL Gebruikershandleiding** (voorheen Operations Manual)
2. De **beoordelingsrichtlijn** (BRL) waartegen het project geregistreerd is
3. Een **interpretatiedocument** als aanvulling op de BRL (indien van toepassing)
4. Eventueel aanvullende procedures zoals de innovatiecreditprocedure, of rekenhulpmiddelen zoals op de download pagina (breeam.nl) beschikbaar wordt gesteld, waar van toepassing.

Ad 1. In de gebruikershandleiding staat –onder andere- vermeld hoe het proces dient te verlopen en wat de verschillende rollen van de betrokken partijen zijn.

Ad 2. In de beoordelingsrichtlijn staan de inhoudelijke (prestatie-)eisen waaraan het project dient te voldoen. Maar zeker zo belangrijk is de informatie in de inleiding van de BRL: aspecten als schemaselectie, verplichte- en filtercredits, wegingen etc. worden daar benoemd.

Ad 3. In het interpretatiedocument staan interpretaties, meestal op credit-niveau, van teksten in de BRL. Stel dat er 'en/of' in een credittekst staat waarvan achteraf blijkt dat die gelezen moet worden als 'of'. In plaats van het wachten op de verbeterde versie is het uitbrengen van een interpretatiedocument de snelste manier om dit soort kleine zaken te verwerken. Let op: een interpretatiedocument is per direct geldig, zodra het op www.breeam.nl is gepubliceerd. DGBC stelt de Experts en Assessoren hiervan via mailings op de hoogte.

Voor een definitief eindoordeel is altijd het geheel aan documenten en relevante procedures noodzakelijk.

3.3.1 De assessor als auditor – onafhankelijk controleur

De assessor is nadrukkelijk onafhankelijk van het project. Onafhankelijk in de zin dat de assessor het project 'van afstand' bekijkt en toetst op basis van de eerder benoemde documenten.

Onafhankelijkheid heeft een directe relatie met de rechtmatigheid. Als de assessor bij het project betrokken zou zijn, bijvoorbeeld door inhoudelijk advies te geven of doordat een bepaald onderzoek door zijn bedrijf is opgesteld, dan zou deze in feite zijn eigen vlees keuren. De assessor zou partij zijn en daarmee zullen derden vraagtekens kunnen stellen bij de rechtmatigheid van het certificaat.

Van een assessor mag een zekere 'gezonde achterdocht' worden verwacht: aanvullend onderzoek bij twijfel, doorvragen, specificaties checken tegen andere bronnen etc.. De assessor is een vakman, in deze rol mag hij/zij altijd om een aanvullende onderbouwing vragen of een onderbouwing afkeuren. Zo kan het voorkomen dat een opdrachtgever een letterlijke interpretatie van de BRL hanteert en de Assessor ook het doel van een credit of de richtlijn in acht neemt. In dergelijk grijs gebied, kan een assessor om aanvullend bewijs vragen of een credit afkeuren.

Hoe de assessor de toetsing organiseert (alles controleren of steekproeven, veel of weinig aanwezig op de bouwplaats, veel of weinig overleg, wel of geen externe deskundigen inschakelen etc.) is aan de assessor zelf.

Bottom-line is dat hij/zij volledig achter de definitieve score staat, die aantoonbaar tot stand is gekomen en is vastgelegd in een goed gedocumenteerd en compleet dossier. Met het opstellen van een definitief eindrapport geeft een assessor expliciet aan (bekrachtigd middels een verklaring in het rapport) achter de duurzaamheidskwalificatie van het gehele project te staan.

3.3.2 Informatievergaring

Een essentieel onderdeel van het assessmentproces is het vergaren van de vereiste informatie/bewijzen ter ondersteuning van het toekennen van punten. Het project dient aan de assessor te verantwoorden waarom het vindt dat punten toegekend zouden moeten worden.

Ook waar BREEAM-NL Experts of anderen het projectdossier opbouwen en samenstellen, blijft de Assessor te allen tijde verantwoordelijk voor de validaties, de beoordeling en de uiteindelijke kwalificatie.

Alle in het assessmentrapport gepresenteerde bewijzen moeten geverifieerd kunnen worden.

3.3.3 Beoordeling van onderzoeken en rapportages

Een van de aspecten waarin het vakmanschap van de assessor ten uiting komt is bij de beoordeling van de verschillende berekeningen, onderzoeken en rapportages in BREEAM-NL. Door de grote diversiteit aan opdrachtgevers, zit er ook een groot verschil in kwaliteit van het aangeleverde bewijs. Een assessor moet een oordeel geven over het ingediende bewijs om tot een eventuele goedkeuring van de credit over te gaan. De assessor hoeft daartoe niet de volledige berekening, onderzoek of rapportage opnieuw uit te voeren, maar moet deze wel op waarde kunnen schatten. Dit doet een assessor door te beoordelen of het onderzoek/rapportage:

- In lijn met de gehele credit en het uiteindelijke doel;
- leidt tot een concreet resultaat, niet: meer onderzoek of overleg;
- tijdig is uitgevoerd;
- begrijpelijk en leesbaar is, ook voor niet-specialisten;
- herleidbaar is, met onderbouwing van de aannames;
- project specifiek is;
- consistent is met overige bewijslast;
- voldoende kwaliteit en meerwaarde heeft, ofwel 'ziel' heeft.

3.3.4 Beoordeling van het gehele project – onderlinge samenhang

De assessor is verantwoordelijk voor de kwalificatie (score) van een project. Van belang is daarbij zich te realiseren dat dit het *gehele* project betreft zoals gedefinieerd door de opdrachtgever van het project. Bij een nieuw gebouw is dat het gehele gebouw inclusief kavel. Bij een bestaand gebouw kan het een aantal winkelunits inclusief passage betreffen. Bij een gebiedsontwikkeling zal de scope een bepaald gedefinieerd gebied omvatten. Zie de beoordelingsrichtlijn van het specifieke schema voor een uitgebreide omschrijving van de demarcatie mogelijkheden.

Een integrale benadering houdt in dat een assessor zich niet kan beperken tot uitsluitend een toetsing van de losse credits. Stel dat van een project de inhoudelijke controles allemaal akkoord zijn, maar het aantal m²'s BVO van het gebouw klopt niet, of de afbakening is niet juist. Dan kan géén certificaat worden afgegeven omdat de tenaamstelling van het certificaat en de projectdefinitie in het digitale dossier overeen moeten komen met de werkelijkheid. Ook controle van de algemene projectgegevens behoort dus tot de assessorrol.

Een tweede belangrijk aspect van deze notie van het gehele project is dat credits of vragen *in onderlinge samenhang* moeten worden bekeken. Als bijvoorbeeld voor credit x bewijsmateriaal is bijgevoegd dat anders van inhoud is dan 'hetzelfde' bewijs voor credit y, dan moet de assessor daar iets mee. Idem als bijvoorbeeld in een EPC-berekening een installatiespecificatie wordt gebruikt die afwijkt van de technische specificatie van diezelfde installatie bij een andere credit.

Ten derde is het niet mogelijk om voor een credit een andere demarcatie aan te houden dan de op voorhand gedefinieerde projectdemarcatie. Alle credits gelden voor het gehele te beoordelen project, tenzij er in een credit nadrukkelijk staat vermeld dat hiervan afgeweken dient te worden.

3.3.5 Bezoeken aan locaties

Het is de verantwoordelijkheid van de Licentiehoudende Organisatie om, via de Assessor, voor een assessment van een project er volledig van overtuigd te zijn dat het project aan de vereisten van de BREEAM-NL Beoordelingsrichtlijn voldoet.

Dit houdt onder andere in dat de assessor tenminste eenmaal het project dient te bezoeken. Indien er sprake is van credits die het proces beoordelen, dient men meermaals het project te bezoeken om eveneens het proces te kunnen beoordelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bouwproces of het sloopproces.

Het rapporteren van de resultaten van het bezoek gebeurt middels een inspectierapport inclusief foto's. Het inspectierapport en de validaties samen onderbouwen of er aan de eisen wordt voldaan. Zie ook het hoofdstuk valideren.

3.3.6 Bijhouden van gegevens

Licentiehoudende Organisaties dienen de assessmentrapporten, inclusief alle ondersteunende bewijzen te bewaren, zodanig dat die beschikbaar zullen zijn voor inspectie door DGBC. Als een assessor een Licentiehoudende Organisatie verlaat waarvoor assessments zijn uitgevoerd, dienen alle documenten en informatie in verband met de assessments bij het bedrijf te blijven en mogen deze niet in het bezit blijven van de individuele assessor.

Elke Licentiehoudende Organisatie dient in verband met het bijhouden van gegevens interne kwaliteitsbeheerprocedures in te stellen en te onderhouden. Verdere details over de verantwoordelijkheden van de Licentiehoudende Organisatie zijn opgenomen in de Licentieovereenkomst.

3.4 Valideren

3.4.1 Aantoonbaar voldoen

Wat houdt 'aantoonbaarheid' in en wat is de relatie met validaties?

Zoals gebruikelijk bij audits dient de assessor aantoonbaar tot een projectkwalificatie te komen. Stel, in een uiterst geval: de assessor heeft het hele project uitvoerig bestudeerd, alle details én hoofdlijnen gecontroleerd, en alles voldoet tot volle tevredenheid. Vervolgens bericht deze assessor de DGBC dat 'dit project 57,3% scoort en daarmee 3 sterren verdient'. Dan mag duidelijk zijn dat DGBC niet tot verstrekken van een certificaat kan overgaan. Niet omdat het project dat niet zou verdienen, maar omdat de kwalificatie niet aantoonbaar is. Indien DGBC door een externe partij gecontroleerd wordt, bijvoorbeeld de BRE of de Raad voor Accreditatie, zou men niet kunnen vaststellen of het certificaat rechtmatig is verstrekt. Er is, met andere woorden, geen 'audit-trail'.

Aantoonbaarheid of audit-trail houdt simpel gezegd in dat terugzoekbaar moet zijn *waarom* punten zijn toegekend. De enkele constatering 'ik ben akkoord' is daarmee onvoldoende. De assessor is akkoord met een reden. Aantoonbaar houdt dus feitelijk in het verwoorden van die reden, en in de BREEAM-NL systematiek heet dat valideren: 'ik ben akkoord *want...*' Bijvoorbeeld: 'want ik heb deze aspecten gecontroleerd, op die wijze, en ben toen tot de conclusie gekomen dat het aan de eisen voldoet.' Onderstaand worden richtlijnen voor validaties gegeven.

3.4.2 Validaties – een richting

Een validatie is in de BREEAM-NL systematiek de vorm waarin de eerder genoemde aantoonbaarheid, de audit-trail, wordt gegoten. Het is de verzamelde, door de assessor toegevoegde waarde.

Validaties zijn leidend bij de kwaliteitscontroles door DGBC. Primair wordt naar de validatie (met ondersteunende bewijslast) gekeken, en pas in tweede instantie, indien nodig, naar de verantwoording van de expert of opdrachtgever. Daarmee hebben validaties nog een andere functie, namelijk het helpen van DGBC bij het uitvoeren van de QA. Net zoals verantwoordingen de assessor helpen. In de tijd gezet: het project 'helpt' de assessor de punten toe te kennen door heldere verantwoordingen, en de assessor 'helpt' de QA het daarmee eens te zijn door heldere validaties. DGBC wordt nog wel eens gevraagd om voorbeeld-validaties. Dat kan, en dat zal wellicht helpen, maar DGBC zal géén standaardvalidatie opstellen voor alle credits. Dit is ook niet wenselijk omdat:

- projecten onderling te verschillend zijn zowel projectinhoudelijk als qua dossieropbouw;
- niet alle assessoren op exact dezelfde wijze te werk zullen gaan;
- niet alle credits op een gelijke wijze beoordeeld kunnen worden;
- we geen checklist-validaties willen waarbij assessoren slechts lege velden invullen. Daarvoor is de materie te complex, de werkelijkheid te gevarieerd en zijn de assessoren te veel professional.

Als de assessor de essentie van zijn rol en verantwoordelijkheid zich eigen heeft gemaakt en snapt wat vereist is voor een juiste dossiervorming, dan moeten de validaties 'als vanzelf' goed gaan. Ervaring op meerdere projecten, uitwisseling met andere assessoren, harmonisatiebijeenkomsten en feedback van DGBC op QA's moeten daarbij helpen.

In het licht van bovenstaande is dit dus een richting, geen regel; het zijn voorbeeldzinnen die met de

toelichting de kern van een goede validatie aangeven:

- Ik heb vastgesteld dat [de daglichtberekening] op de juiste wijze is uitgerekend door een steekproef op... door middel van Daarmee wordt voldaan aan [Eis 1].
- Ik ben het eens met de projectkeuze voor [representatieve ruimte] omdat...
- In bewijsstuk x heb ik op pagina y geconstateerd dat ... Dit, in combinatie met ... leidt tot de conclusie dat aan [Eis 2] is voldaan.
- Ik heb voor [1 representatieve ruimte] de berekening gecontroleerd door deze geheel na te rekenen; voor [de andere ruimten] heb ik steekproeven genomen. [Eis 3] voldoet.
- In afwijking van [Eis 4] stelt het project ... Daar ben ik het mee eens want ...
- Ik heb bij mijn rondgang op de bouwplaats op datum ... geconstateerd dat de uitvoering geheel in overeenstemming is met het Ontwerp; zie hiervoor foto x van mijn opleveringsverslag

Dan kan worden afgesloten met zinnen als:

- Ik stel vast dat aan alle eisen van de beoordelingsrichtlijn is voldaan
- Ik concludeer dan ook dat dit project voor dit onderdeel ... punten verdient.

Merk op dat er in een validatie onderbouwd afgeweken mag worden. In principe moet voldaan worden aan de eisen, maar het kan voorkomen dat er toch -in detail- wordt afgeweken. De assessor dient dit te allen tijde te adresseren in een validatie. Want een niet-onderbouwde afwijking van de BRL zal per definitie afgekeurd worden.

3.4.3 Validaties – hoe niet

Met bovenstaande toelichting is onderstaande ook duidelijk:

- Een herhaling van het werk van de BREEAM-NL Expert c.q. het project heeft geen zin; het voegt geen waarde toe*
- 'Het voldoet' voldoet niet.
- "Er zijn voldoende ... aanwezig" is onvoldoende voor een validatie, een berekening of andere vorm van analyse is noodzakelijk.

* Een voorbeeld: de verantwoording stelt voor MAN 1 – Prestatieborging (Nieuwbouw): "de prestatieborging heeft betrekking op: het verwarmingsstelsel, de watersystemen, het verlichtingsstelsel en de ventilatiesystemen". Dan heeft de volgende validatie geen zin: "de prestatieborging omvat het verwarmingsstelsel, de watersystemen, het verlichtingsstelsel en de ventilatiesystemen". Dat voegt namelijk niks toe; QA blijft dan nog steeds met de vraag zitten of dit wel voldoet. Wat wel waarde toevoegt is de constatering "ik heb geconstateerd dat de in de verantwoording benoemde systemen kloppen en dekkend zijn. Koeling en regelsystemen zijn niet benoemd omdat die niet aanwezig zijn."

3.4.4 Verantwoordingen

In verantwoordingen onderbouwt het projectteam waarom het van mening is bepaalde punten te moeten krijgen. Aangezien de assessor een uitspraak doet over het gehele dossier is deze 'mede-verantwoordelijk' voor de kwaliteit van de verantwoordingen. De assessor kan afwijkingen in verantwoordingen constateren in de validatie.

Een 'perfecte' projectteam/expert verantwoording:

- Volgt puntsgewijs de eisen uit de BRL

- Zorgt ervoor dat alle benodigde bewijsstukken aanwezig zijn
- Vermeldt alleen de relevante zaken, staccato
- Verwijst precies: bijlagenaam & locatie daarin
- Heeft gelabelde bijlagen (auteur, datum, gebouw / project, onderdeel)
- Markeert het relevante onderdeel in de bijlage, zeker in niet-doorzoekbare documenten en in complexe tekeningen
- Kopieert niet of slechts beperkt teksten uit de BRL
- Herhaalt niet of slechts beperkt teksten uit de bijlagen, maar verwijst
- Voegt geen bijlagen toe waar niet naar wordt verwezen
- Geeft bij voorkeur logische namen aan bijlagen
- Is bij voorkeur helder geschreven zonder taal- en schrijffouten

3.4.5 Relatie verantwoording – validatie

Bij een 'perfecte' verantwoording (zoals hierboven omschreven) kan de validatie beknopt zijn:

- Eis 1: de verantwoording [details] heb ik nagerekend voor 3 representatieve ruimten A, B en C. Voldoet.
- Eis 2: correct onderbouwd in de verantwoording [details] en met bewijsstuk x, en zelf vastgesteld tijdens inspectieronde; zie foto 15 uit bijgaand inspectieverslag. Voldoet.
- Eis 3: steekproef op de berekening uit de verantwoording [details] gedaan voor de begane grond door [details van de steekproef]: voldoet. Daarmee ben ik akkoord voor het gehele gebouw.
- Conclusie: voldoet voor 2 punten.

Bij de QA wordt primair naar de validatie en het bewijs gekeken, de verantwoording dient ter ondersteuning.

3.5 Het Assessmentrapport

3.5.1 Kwaliteitseisen

Assessmentrapporten zijn opgebouwd uit algemene informatie, verantwoordingen en validaties, en dienen van hoogwaardige kwaliteit te zijn:

- Compleet. Alle relevante invoervelden zijn ingevuld.
- Correct. Ingevoerde data is waarheidsgetrouw.
- Projectspecifiek. Ingevoerde data geldt specifiek voor het betreffende project.
- Heldere verantwoordingen
- Heldere validaties
- Traceerbare validaties

3.5.2 Verantwoordelijkheid voor de assessment en het assessmentrapport

De Licentiehoudende Organisatie is verantwoordelijk voor het assessment en de geregistreerd assessor is verantwoordelijk voor de inhoud van het rapport.

3.5.3 Assessmentrapporten indienen bij de DGBC

Assessmentrapporten worden alleen aanvaard indien opgesteld volgens het formaat en met de inhoud zoals gegenereerd door de BREEAM-NL Assessmenttool.

Alvorens assessmentrapporten af te ronden in de assessmenttool dient de Assessor alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat het assessmentrapport aan de kwaliteitseisen voldoet. De DGBC adviseert hiervoor kwaliteitscontroles toe te passen die overeenkomen met de productierichtlijnen voor rapporten en auditprocedures, zoals in dit document omschreven.

Assessmentrapporten, inclusief alle ondersteunende bewijzen, worden volledig in de Assessmenttool samengesteld en zijn beschikbaar voor kwaliteitscontroles door de DGBC vanuit die tool. Alvorens het assessmentrapport bij de DGBC in te dienen moet de assessor een disclaimer accepteren waarmee hij/zij uitspraak doet over zijn/haar verantwoordelijkheden en onafhankelijkheid. Dit is in de assessmenttool opgenomen.

Om een rapport te kunnen indienen, moet de assessor inloggen met de unieke combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord.

Het ondersteunende bewijsmateriaal kan via de tool geüpload worden in een van de volgende formaten: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .gif, .jpg, .png.

NB: alle documenten moeten 'alleen-lezen' zijn (door het formaat (bijv. pdf) of doordat ze tegen schrijven beschermd zijn).

Voor afwijkende bestandsformaten wordt het projectteam verzocht met de DGBC contact op te nemen via helpdesk@dgbc.nl

Er zijn op het moment van schrijven ook externe tools in ontwikkeling die door DGBC erkend worden, met een zogeheten BREEAM-NL Badge Of Recognition (BOR). Deze BOR-tools zijn gecontroleerd door DGBC en mogen onder strikte voorwaarden gegevens uitwisselen met de DGBC database. Daardoor kunnen de tools bepaalde functionaliteiten van de BREEAM-NL assessmenttool overnemen. Meer informatie hierover op de BREEAM.NL website.

3.5.4 Verschillende Licentiehoudende Organisaties in verschillende fases

Bij een projectassessment die uit meerdere fases bestaat is het mogelijk dat verschillende Licentiehoudende Organisaties de verschillende fases uitvoeren. De Licentiehoudende Organisatie voor de 'as built' assessmentfase hoeft dan niet dezelfde te zijn als de Licentiehoudende Organisatie voor bijvoorbeeld de planfase. Gelieve de DGBC op de hoogte te stellen indien dit het geval is.

In het geval dat een Licentiehoudende Organisatie (LO) zijn licentie verliest tijdens het uitvoeren van assessments en die LO de assessments niet overdraagt of niet kan overdragen, dient de opdrachtgever een nieuwe LO te contracteren voor het assessment. Waar nodig, faciliteert DGBC het technisch overdragen van het assessment in de assessmenttool.

3.6 Kwaliteitsborging (QA)

3.6.1 Waarom kwaliteitsborging?

Bij BREEAM is er sprake van, zoals dat heet, een 3-partijen certificering: het projectteam, de assessor en DGBC. 1) Het projectteam bouwt een dossier op en onderbouwt waarom het bepaalde punten verdient; 2) de assessor stelt vast of dit klopt; 3) DGBC controleert steekproefsgewijs of de assessor dit zowel procesmatig als inhoudelijk correct heeft gedaan en of het dossier compleet is.

De assessor is opgeleid om professioneel en deskundig een kwalificatie vast te stellen. Door de 3^e-partij-controles daaraan toe te voegen krijgt het BREEAM-NL keurmerk extra vertrouwen in de markt. En dat is wat wij allemaal graag willen. Dat 'de markt' stelt dat als een project een BREEAM-NL kwalificatie heeft, het ook echt een duurzaam project zal zijn. Daar hebben alle partijen baat bij: DGBC als beheerder van het BREEAM-NL schema; de assessor als onafhankelijk controleur; en niet in de laatste plaats de opdrachtgever die wil dat het certificaat een bepaalde marktwaarde vertegenwoordigt.

3.6.2 Waarom controleert DGBC steekproefsgewijs?

Dat heeft meerdere redenen. Een praktische reden is dat het niet kosteneffectief zou zijn om al het werk van de assessor nog eens dunnetjes over te doen. Bovendien is DGBC nooit zo goed op de hoogte van het project als de assessor. In veel gevallen zal DGBC niet eens op het project aanwezig geweest zijn. Een meer fundamentele reden echter is dat de verantwoordelijkheid bij 100% controle zou gaan verschuiven van assessor naar DGBC. Juist het feit dat de assessor de kwalificatie vaststelt houdt per definitie in dat DGBC niet 100% van dat werk *zou moeten* controleren.

3.6.3 QA, beheersen afwijkingen en verbeteren

Op het moment dat de assessor de controle heeft uitgevoerd, gevalideerd en de score heeft vastgesteld, kan de rapportage en documentatie ter controle aan DGBC geleverd worden. DGBC start bij ontvangst de QA procedure.

In de QA procedure is de wijze waarop DGBC controles doet vastgelegd, waarbij QA staat voor Quality Assurance ofwel kwaliteitsborging. Aan de QA procedure zijn de procedure Beheersen Afwijkingen en de Verbeterprocedure gekoppeld. Indien in de QA controle geen afwijkingen worden constateert en aan alle vereisten is voldaan, zal dit leiden tot een certificaat. In het geval dat er afwijkingen worden geconstateerd zal de beheersen afwijkingen procedure doorlopen worden om alsnog tot een terechte kwalificatie te komen. Het kan zijn dat DGBC signaleert dat sommige afwijkingen structureel zijn, bijvoorbeeld veel assessoren lezen een specifieke credit niet goed, dan zal de verbeterprocedure worden gestart. Dat kan in dit voorbeeld leiden tot een interpretatiedocument, een aanpassing in de training of bijvoorbeeld een toelichting op de hulppagina.

Deze drie procedures (QA, beheersen afwijkingen en verbeteren) zijn terug te vinden op de website www.breeam.nl. Onderstaand volgt een korte toelichting op deze procedures.

3.6.4 QA-procedure

Het doel van de procedure is om een juiste, terechte kwalificering en daarmee certificering van een specifiek project te waarborgen, inclusief afhandeling van eventuele afwijkingen. De procedure is een vast onderdeel van alle BREEAM-NL certificeringsprocessen.

De QA-procedure start nadat de DGBC een definitief assessment rapport heeft ontvangen. De DGBC zal dan eerst bijbehorende kosten factureren. Deze certificeringskosten zijn terug te vinden op de website

www.breeam.nl.

NB: De door het project als opdrachtgever vermelde organisatie is verantwoordelijk voor het tijdig voldoen van de facturen. Niet betalen van verschuldigde bedragen kan leiden tot het niet verstrekken c.q. intrekken van certificering.

Na de factuur maakt DGBC het dossier aan en verzamelt de bij DGBC bekende informatie over dit project, denk aan discussies op de helpdesk of eerder gedane uitspraken. Zodra het dossier compleet is starten de daadwerkelijke kwaliteitscontroles. DGBC heeft drie kwaliteitscontrolemethodes ter beschikking:

ADMIN-check

Het doel van deze check is om de essentiële details (projectgegevens, licentie, volledigheid rapportage) te bevestigen die vereist zijn voor het certificaat. Indien er fouten worden geconstateerd tijdens de Admin-check, dient dit te worden hersteld (d.w.z. het rapport opnieuw indienen), voordat DGBC kan starten met de andere benodigde checks. Nadat de ADMIN-check is uitgevoerd, zal de DGBC de steekproefgrootte van de AUDIT-check en de noodzaak voor een SITE-check vaststellen. Zie de instructie steekproef QA op www.breeam.nl voor meer informatie.

NB: Het kan voorkomen dat de ADMIN-check in eerste instantie passeert, maar dat in de loop van de controles er toch fouten blijken te zijn, bijvoorbeeld in demarcatie, functie / typologie, BRL-keuze etc. Dat kan aanleiding zijn om de QA-procedure alsnog te stoppen en het rapport te retourneren voor verbetering.

AUDIT-check

Het doel van deze check is om middels een steekproef te bevestigen dat aan de eisen is voldaan, de validaties aan de kwaliteitseisen voldoen, het juiste bewijs is toegevoegd, berekeningen correct uitgevoerd zijn en punten op de juiste wijze worden toegekend.

De DGBC behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de resultaten van de AUDIT-check alsnog de steekproefgrootte te vergroten. Tevens kunnen de resultaten van deze check reden zijn voor de DGBC om via de feedback aan de assessoren te laten weten dat vanwege te veel RED's het assessmentrapport in zijn geheel niet geaccepteerd wordt. Een te grote hoeveelheid RED's in een steekproef is voor de DGBC namelijk een indicatie dat er te veel fouten door het gehele rapport worden gemaakt. In dat geval zal de DGBC van de assessor eisen dat het gehele rapport opnieuw wordt nagelopen en herbeoordeling van alle ingediende credits plaatsvindt. Meer informatie over de steekproef op de website www.breeam.nl.

SITE-checks

Deze check is optioneel voor de DGBC. Het doel van deze audit op locatie is vast te stellen dat de assessments het project in de realiteit correct weerspiegelen. DGBC bezoekt locaties alleen in aanwezigheid van de betrokken Assessor. Daarom neemt de DGBC contact op met de betrokken assessor indien een bepaalde locatie is geïdentificeerd voor een site-inspectie ter plekke.

De resultaten van deze checks binnen de QA procedure worden via het Feedback Formulier QA aan de assessor teruggekoppeld. Binnen 3 weken na ontvangst van het assessmentrapport door DGBC wordt het feedback formulier QA aan de assessor toegestuurd.

Feedback formulier QA

In het feedback formulier staat ofwel dat DGBC akkoord is met de beoordeling en daarmee met het

verstrekken van het certificaat, of dat DGBC niet akkoord is en daarbij een beschrijving van de handelingen die verricht moeten worden voordat kan worden verdergegaan met de certificering. Aanvullend wordt het feedback formulier QA gebruikt voor opmerkingen die als advies dienen, bijvoorbeeld voor toekomstige assessments.

Om assessoren te helpen staan de afwijkingen gemarkeerd:

- Een 'Adviesmarkering' of een oranje markering (een 'Amber') wordt gebruikt om onderwerpen te identificeren waar de toegekende punten technisch correct zijn, maar er nog enige aandacht aan details moet worden besteed (er worden opmerkingen gegeven), en waaraan verder aandacht moet worden besteed in toekomstige rapporten. De DGBC vraagt niet om her-indiening van rapporten op basis van Amber-markeringen. Een AMBER kan onder andere om de volgende redenen worden gegeven, bijvoorbeeld:
 - Akkoord, maar aantoonbaarheid kan beter
 - Akkoord, maar aandachtspunt voor een volgende keer
 - Voor Ontwerp akkoord, maar vraagt extra aandacht bij Oplevering
- Een rode markering (een 'RED') betekent dat de punten vanuit technisch en/of bewijsopzicht foutief zijn toegekend, dat belangrijke gegevens ontbreken of dat er kwaliteitsissues zijn met (delen van) het rapport. Er wordt feedback gegeven over de reden voor de RED. Een RED kan onder andere om de volgende redenen worden gegeven:
 - Onvoldoende aangetoond dat aan de eisen uit de BRL is voldaan
 - Onvolledige bewijslast
 - Onjuiste / afwezige referenties
 - Niet onderbouwd afgeweken van de BRL
 - Een verkeerde interpretatie
 - Overschrijden benoemde grenswaarden
 - Een RED uit een eerdere indiening niet (geheel) geadresseerd
 - Onvolledige / onduidelijke validatie
- Geen markering betekent dat men heeft vastgesteld dat de credit correct is beoordeeld of bij deze gelegenheid niet geselecteerd is voor controle.

De DGBC kan alleen akkoord gaan met een assessmentrapport indien deze geen RED's bevat. In dat geval neemt de DGBC de vermelde kwalificering over en overhandigt de DGBC een certificaat voor betreffend project aan de assessor. Indien er RED's zijn geconstateerd start de procedure beheersen afwijkingen.

3.6.5 Beheersen afwijkingen

De procedure beheersen afwijkingen heeft als doel het afhandelen van de geconstateerde afwijkingen voor een juiste rechtmatige kwalificatie voor het afgeven van een certificaat. Tevens zorgt de procedure voor het inzicht in structurele afwijkingen.

Indien een assessment één of meerdere 'RED's' heeft via het Feedback Formulier QA, vereist dat:

- Ofwel dat de afwijking of credit opnieuw wordt beoordeeld (zodat de assessor het aantal toegekende punten - en de score en eventueel de kwalificatie - kan aanhouden).
- Ofwel dat de assessor –in overleg met het project- ervoor kiest de desbetreffende credit of punt te laten vallen. Daarbij aanvaardt de assessor dat de score verandert en de kwalificatie als gevolg daarvan verlaagd kan worden.

In elk geval zal het assessmentrapport moeten worden aangepast en opnieuw moeten worden ingediend. Daarmee zal de QA-procedure opnieuw worden doorlopen (d.w.z. evt. facturatie, ADMIN-check, vaststellen steekproefgrootte, AUDIT-check, etc.). Een **maximum van 2 rapporten** (dat is de oorspronkelijke plus 1 her-indiening) mogen zonder additionele kosten bij DGBC worden ingediend. Voor elk aanvullend ingediend rapport zal **bij de assessor** een niet-terugvorderbaar bedrag in rekening worden gebracht, zoals vermeld op het tarievenoverzicht. Dit is erop gericht om zowel het project als de assessor te stimuleren om vanaf het begin zo goed mogelijke rapporten in te dienen, en om daarmee de doorlooptijd van assessmentcontroles door DGBC te beperken.

De DGBC houdt intern per assessor bij hoeveel Ambers en RED's per project (1 of meerdere indieningen) worden afgegeven, op welke onderwerpen en tevens de zwaarte van de REDs. In een periodieke interne beoordeling van deze registratie kan de DGBC ervoor kiezen om een Verbeterprocedure op te starten.

3.6.6 Verbeterprocedure

Naar aanleiding van een periodieke interne beoordeling van de geregistreerde prestaties van de assessoren, kan ervoor gekozen worden om een verbeterprocedure op te starten. Het is een procedure gericht op verbetering van het certificeren als geheel. Hierbij is het aan de DGBC, afhankelijk van de aard van de problematiek, om een oplossing aan te wijzen. Deze oplossing onderzoekt de problematiek en bepaalt de te nemen maatregelen.

Bij maatregelen voor de DGBC kan gedacht worden aan:

- Aanpassen beoordeling assessmentrapport
- Aanpassen BREEAM-NL schema (via interpretatiedocument)
- Aanpassen training of harmonisatiebijeenkomst
- Aanpassing op een hulppagina

Bij maatregelen voor de assessor kan gedacht worden aan:

- Overleg met de DGBC over de assessments
- Op eigen kosten trainingen bijwonen

De DGBC monitort de voortgang van de uitvoering van maatregelen en de effectiviteit ervan. Indien dit niet naar wens verloopt, behoudt de DGBC zich het recht voor om een formele waarschuwing af te geven over de prestaties van de assessor. In het uiterste geval kan dit leiden tot het opschorten van de licentie van de assessor of de licentiehoudende organisatie.

3.7 Het certificaat

Indien men met goed gevolg de volledige QA procedure doorloopt kan aan een BREEAM-NL beoordeeld project een certificaat worden uitgegeven. Een certificaat geeft de houder het recht het BREEAM-NL keurmerk te voeren voor het op het certificaat aangegeven project. Certificaten vertegenwoordigen het succesvol afgeronde assessmentrapport, dit is een momentopname op basis van alle bewijs en onderbouwingen die zijn aangeleverd bij de definitieve indiening.

Op het certificaat staat altijd een afgiftedatum. De geldigheidsduur van een certificaat verschilt per schema, zo heeft bijvoorbeeld het oplevercertificaat van BREEAM-NL nieuwbouw geen einddatum, maar heeft BREEAM-NL In-Use certificaat wel een maximale geldigheid. Voor meer informatie over de geldigheidsduur van een specifiek schema, zie de beoordelingsrichtlijn van het specifieke schema op www.breeam.nl.

Certificaten zijn openbaar en worden standaard twee weken na de afgiftedatum op de breeam.nl/projecten webpagina gepubliceerd. DGBC mag de door de assessor geverifieerde data gebruiken voor publiciteit, marketing, technische ontwikkelingen of andere activiteiten die in redelijkheid van DGBC verwacht mogen worden. Geen bewijsmateriaal, verantwoording of validatie wordt aan derden verstrekt zonder toestemming van de opdrachtgever of assessor. Indien een project een verhoogd veiligheidsrisico heeft of om een andere reden niet in staat is om een bewijsstuk te leveren dient contact opgenomen worden met DGBC.

Certificaten zijn door de assessor online in .pdf-formaat te verkrijgen, ter overhandiging aan de opdrachtgever van de certificering.

4. Tarieven en marketing

4.1 Tarieven

Licentiehoudende Organisaties zijn vrij om voor assessments eigen tarieven en prijsstellingen aan de opdrachtgever te rekenen. Het is aan de Licentiehoudende Organisaties en hun opdrachtgevers om in gezamenlijk overleg een tarief vast te stellen voor de assessment. Het bedrag dat aan de DGBC betaald moet worden voor certificering staat echter vast.

Assessoren moeten offertes en facturen dusdanig uitsplitsen dat er duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen:

- de assessment(s)
- de BREEAM-NL Certificeringstarieven ('afdracht DGBC')
- eventuele aanvullende optionele diensten die verleend worden (afhankelijk van wat overeengekomen is met de opdrachtgever).

Het moet aan opdrachtgevers duidelijk worden gemaakt dat certificeringstarieven jaarlijks kunnen worden herzien.

4.1.1 Certificeringstarieven

Het overzicht van de actuele certificeringstarieven van de DGBC is te vinden op www.breeam.nl. Deze kunnen na kennisgeving eenzijdig door DGBC gewijzigd worden. Geregistreerde assessments die worden ingediend voor certificering tijdens de kennisgevingstermijn voor een herziening worden tegen het vooraf geldende tarief (ten tijde van de registratie) in rekening gebracht.

4.1.2 Aanvullende tarieven

Aanvullende tarieven betreffen het volgende:

- indieningstarieven voor innovatiecredits
- resubmits assessment-rapport (vanaf 3^e rapport, per submit)
- licentietarieven

De actuele tarieven zijn te vinden op www.breeam.nl.

4.2 Marketing

4.2.1 Marketing door Experts & Assessoren

Het is assessoren toegestaan (en dit wordt ook gestimuleerd) om hun eigen marketingmaterialen te produceren om cliënten te werven en relaties met hun cliënten te ontwikkelen om herhaalopdrachten te bevorderen.

NB: Voor het gebruik van de BREEAM-NL en DGBC logo's gelden voorwaarden. Zie www.dgbc.nl voor logobeleid of neem contact op met DGBC – afdeling Communicatie.

4.2.2 Gegevens over Experts & Assessoren op de website van BREEAM-NL

De DGBC maakt het voor potentiële klanten mogelijk in contact te komen met experts en assessoren door het bijhouden van lijsten BREEAM-NL Experts en geregistreerde assessoren op de BREEAM-NL website. Deze lijst is te vinden op www.breeam.nl. Mocht u daar zelf in staan en wijzigingen willen doorgeven, mail die dan naar de DGBC: academy@dgbc.nl.

5. Vragen en helpdesk

De DGBC wil voorrang geven aan vragen met betrekking tot geregistreerde projecten. Om ons bij dit proces te helpen en de prioriteit eerlijk te verdelen over alle vraagstellers is het van belang dat de hieronder beschreven processen gevolgd worden.

5.1 Hiërarchie van vragen

Voor vragen over technische inhoud van BREEAM-NL, operationele aspecten of licentiekwesties, wordt u verzocht de onderstaande volgorde aan te houden:

1. Raadpleeg de volgende documenten om te kijken of het antwoord gegeven wordt:
 - o De BREEAM-NL Beoordelingsrichtlijn inclusief alle aanverwante interpretatiedocumenten
 - o Deze BREEAM-NL gebruikershandleiding,
 - o Licentieovereenkomst.
2. Raadpleeg het onderdeel Helpdesk of Hulp bij credits op de BREEAM-NL website www.breeam.nl.
3. Stuur uw vraag per e-mail naar helpdesk@dgbc.nl of gebruik het contactformulier op www.breeam.nl
4. Neem **ALLEEN** voor urgente zaken telefonisch contact op met de DGBC. Er kan sprake zijn van urgentie als er bijvoorbeeld de volgende dag een bouwvergadering plaatsvindt waarvoor essentiële informatie over het certificeringsproces vereist is.

NB: Mail of telefoneer geen individuele medewerkers van de DGBC voor advies. Hierdoor wordt het proces vertraagd, aangezien dergelijke vragen worden doorverwezen naar de helpdesk voordat ze behandeld worden. Ook kan het voorkomen dat mails langere tijd ongelezen blijven in persoonlijke mailboxen.

5.2 Doorlooptijden

De DGBC-helpdesk streeft ernaar binnen drie werkdagen een antwoord te bieden op algemene vragen. Voor de meer complexe onderwerpen geldt een antwoordtermijn van een week. Als de vraag tot een technisch precedent of tot een herziening van operationeel beleid leidt, of anderszins nader onderzoek vereist, kan het antwoord meer tijd kosten. De aanvrager wordt dan zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van de vorderingen.

DISCLAIMER: ADVIEZEN, INTERPRETATIES OF MENINGEN DIE DOOR DE DGBC MONDELING OF SCHRIFTELIJK WORDEN VERSTREKT IN VERBAND MET AL DAN NIET GEREgistREERDE LOPENDE PROJECTEN, HEBBEN GEEN ENKELE FORMELE STATUS BIJ DE DEFINITIEVE GOEDKEURING VAN EEN PROJECT. ER KUNNEN OP GENERLEI WIJZE RECHTEN WORDEN ONTLEEND AAN DE ADVIEZEN, INTERPRETATIES OF MENINGEN. DE DGBC PUBLICEERT ALLEEN EINDOORDELEN OVER EINDRAPPORTEN, NADAT HET KWALITEITSCONTROLEPROCES IS AFGEROND. EEN EINDASSESSMENT VAN EEN RAPPORT VERTEGENWOORDIGT ALTIJD HET PROFESSIONELE OORDEEL VAN DE AANGEWEEZEN ASSESSOR.

6. Aanvullende procedures

Naast de procedures die geïmplementeerd zijn voor het assessmentproces zelf zijn er ook aanvullende procedures binnen het certificeringssysteem, zoals de innovatiecredit procedure, de klachtenprocedure en de beroepsprocedure. Assessoren, experts of hun opdrachtgevers die een aanvullende procedure starten worden daarom vriendelijk verzocht rekening te houden met langere doorlooptijden. Bij de procedures staan veelal richtlijnen vermeld voor doorlooptijden, maar dit zijn nadrukkelijk richtlijnen. Bij een toenemende complexiteit zal ook de doorlooptijd toenemen, informeer hiernaar bij DGBC.

6.1 Innovatiecredit procedure

Niet binnen alle BREEAM-NL schema's of versies is het mogelijk om innovatiepunten te verdienen, controleer daarom altijd de toegepaste beoordelingsrichtlijn op die mogelijkheid. In de BRL's van BREEAM-NL Nieuwbouw & Renovatie en BREEAM-NL Gebiedsontwikkeling kan er tot 10% extra innovatiepunten bovenop de normale score te verdienen zijn. Dit kan te samen door middel van:

- Exemplary Performance punten: Een uitzonderlijke prestatie binnen een bepaalde credit. Dit staat in dat geval bij de specifieke credit vermeld.
- Innovatie credits: Een nieuwe innovatie wordt naast de bestaande credits beoordeeld.

Voor innovatie credits is een separate procedure beschikbaar, in te zien op www.breeam.nl.

De innovatie credit procedure is ontwikkeld omdat op het gebied van duurzame projecten de innovaties elkaar snel opvolgen. Hierdoor kan een actuele versie van de BRL nooit alle innovaties in de markt van dat moment bevatten. Ter erkenning van de inspanningen van een partij bij het bevorderen van duurzaamheid, kunnen er innovatie credits worden ingediend ter goedkeuring door de DGBC.

Voor elke geaccepteerde innovatiecredit wordt er 1% toegevoegd aan de totaalscore. Dus als de score van een project zonder innovatie credits bijvoorbeeld 57% is komt er voor elke geaccepteerde innovatiecredit 1% bij, met een maximum van 10% voor de som van exemplary performance punten plus innovatie credits.

Om niet in de verleiding te komen al te gemakkelijk een aanvraag in te dienen voor innovatie credits, wordt een indieningstarief per innovatiecredit in rekening gebracht (zie kostenoverzicht op www.breeam.nl).

Innovatie credits worden niet zo maar geaccepteerd. Ze moeten - onder andere - een nog niet eerder opgelost probleem verhelpen, de duurzaamheid van het project verhogen, repliceerbaar zijn voor andere projecten en kwantificeerbare voordelen opleveren. Details hierover staan in de innovatiecreditprocedure.

Om een innovatiecredit in te dienen moet de assessor een 'Innovatiecreditformulier' indienen zoals vermeld in de procedure. Dit formulier is te downloaden vanaf www.breeam.nl.

6.2 Klachtenprocedure

Bij ontevredenheid over de (dienstverlening van de) DGBC kan gebruik worden gemaakt van de klachtenprocedure, welke te downloaden is van de website www.breeam.nl. Het doel van deze procedure is voor de klant om klachten snel en professioneel af te handelen en voor DGBC om inzicht krijgen in structurele klachten (leereffect).

Dus als er een klacht is (bijv. over een assessment), kan contact opgenomen worden met de helpdesk van de DGBC. In het bericht dient dan duidelijk te worden dat de kwestie de status van een klacht dient te krijgen. De klant ontvangt vervolgens binnen 3 werkdagen een bevestiging dat de klacht ontvangen is en de klachtenprocedure gestart is. Wij proberen vervolgens in overleg met de klant de kwestie op te lossen binnen het tijds kader dat is afgesproken met de klant. Daarbij is het goed om te weten dat de DGBC zelf de klacht zal behandelen en, na consultatie met de klant, de DGBC ook beoordeelt of de klacht is afgehandeld.

NB: Ten behoeve van de verbetering van eigen organisatie, producten en diensten kan de DGBC er zelf nog voor kiezen om een verbeterprocedure op te starten.

6.3 Beroepsprocedure

Indien de klant na afhandeling van de klacht nog steeds ontevreden is, bestaat er een mogelijkheid tot beroep. Ook hiervoor is een procedure beschikbaar gesteld via de website www.breeam.nl. De klant ontvangt, nadat de DGBC het schriftelijk beroep heeft ontvangen, vervolgens binnen 3 werkdagen een bevestiging dat het beroep ontvangen is en de beroepsprocedure gestart is. In overleg met de klant zal het tijds kader worden afgesproken, en een onafhankelijke externe partij worden aangewezen om het beroep beoordelen. De uitspraak van de externe partij is bindend. In tegenstelling tot een klacht, kunnen aan een beroepsprocedure wel financiële consequenties verbonden zijn.