

## ‘Website voor energielabel vertoont gebreken’

03.02.2015 | [Branchenieuws](#) |



**Vijf miljoen huiseigenaren krijgen een voorlopig energielabel voor hun woning, maar de website waarmee ze het label definitief kunnen maken vertoont serieuze tekortkomingen. Dat melden enkele energieadviseurs tegenover Ensoc. De helpdesk van RVO raakt overbelast.**

Het voorlopige energielabel geeft woningeigenaren een inschatting hoe energiezuinig hun huis is. Als ze hun huis willen verkopen of verhuren moeten ze het voorlopige energielabel definitief maken, meldt de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) van de Rijksoverheid. Woningeigenaren voeren eerst zelf energiebesparende maatregelen in zoals isolatie en zonnepanelen op de website [energielabelvoorwoningen.nl](http://energielabelvoorwoningen.nl). Ook moeten ze foto's en nota's als bewijs naar de site uploaden, waarna die door een erkend deskundige worden gecontroleerd. Bijna 22.000 mensen hebben hun voorlopige energielabel al definitief gemaakt, meldde de Rijksdienst eind januari. Maar kennelijk is hierbij veel hulp nodig: sinds begin januari, toen de website online kwam, is er bijna 23.000 keer naar de helpdesk gebeld. Die kreeg ruim 4.400 mailtjes binnen. Werkt de website wel naar behoren?

### **Puinhoop**

'Het is een puinhoop,' zegt Henk Wulms van UniLabel over de website. Wulms wil als erkend deskundige voorlopige energielabels omzetten naar definitieve labels. Hij moest zich daarvoor aanmelden, maar de aanmelding verliep moeizaam. 'Ik stond de eerste week van januari niet geregistreerd als erkend deskundige. Dit moest RVO.nl handmatig doorvoeren.' Wulms kon daarna echter niet gelijk aan de slag. 'Ik kan pas sinds een week labels registreren. De vertraging had te maken met een fout in de software. Herhaaldelijk heb ik dit telefonisch en via mail aangegeven. Het probleem was bekend. "Er wordt aan gewerkt", kreeg ik als reactie als ik de klantenservice aan de lijn krijg. Op e-mail kreeg ik nooit een reactie. Bij klanten werkt vaak DigiD niet. Men kan niet inloggen. Regelmatig is de site offline. De klanten bellen me met de vraag waar het label blijft.' Wulms kwalificeert het gehannes met de website als 'triest'. 'Had ik deze dienst maar nooit aangeboden,' zegt Wulms spijtig.

### **Foute voorlichting**

De Associatie van Energie Prestatie Adviseurs (AvEPA) bevestigt de 'chaos' bij de energielabels voor woningen. Het gaat volgens AvEPA vooral fout bij de voorlichting. 'Het callcenter van RVO voor consumenten is vanaf de oprichting een absoluut drama,' zegt bestuurslid Hugo Breuers namens voorzitter Guus Gijsbers. Breuers: 'We hebben dagelijks tientallen telefoontjes en mails van klanten die verkeerd zijn voorgelicht. De mensen kunnen er weinig aan doen, maar wat ons betreft liever geen voorlichting dan foutieve voorlichting die wij weer moeten zien recht te praten.' Alle erkend deskundigen kunnen RVO ook bereiken voor hulp. Breuers noemt deze helpdesk wel kundig en vriendelijk, maar overbelast.

'Er is geen reactie op mails. Bellen resulteert vaak in vriendelijke kundige mensen die helaas ook geen ijzer met handen kunnen breken en uit wanhoop soms uitroepen "Ik weet het ook allemaal niet meer. Die applicatie werkt gewoon niet".'

### **Zoektool ontbreekt**

Volgens Edwin van Ek, directeur van Bargmann & van Ek Bouwconsulting waar vier EPA-adviseurs als erkend deskundigen werken, is de website niet geheel gereed. 'De profielen (van de erkend deskundigen, red) zijn half gevuld met informatie. Er was toegezegd dat de site een zoektool zou bevatten waarmee woningeigenaren een deskundige kunnen selecteren op basis van naam, prijs en regio, maar deze tool ontbreekt. Nu staat de goedkoopste aanbieder bovenaan.' Van Ek vindt dit jammer. 'Wij hebben contacten lopen met makelaars. Hun klanten kunnen ons nauwelijks vinden.' Van Ek heeft dit opgenomen met RVO. 'RVO gaf aan dat deze tool nog ontwikkeld moet worden, maar dat ze er eerst voor willen zorgen dat de site redelijk draait.' Van Ek is van mening dat RVO de website vooraf veel beter had moeten testen. 'RVO geeft aan dat dit gebeurd is. Ik betwijfel dit.' Volgens Van Ek hadden erkend deskundigen een maand voordat de website online zou gaan toegang moeten krijgen. 'Dan waren een deel van de problemen aan het licht gekomen,' aldus Van Ek.

### **Kinderziektes**

Ook Casper Bouwman heeft als erkend deskundige problemen ervaren met de website van RVO. Hij spreekt van diverse 'foutmeldingen die soms even later "verdwenen" zijn'. Ook kampt Bouwman soms met hardnekkige labels die maar niet geregistreerd kunnen worden en daardoor dagen blijven hangen. Volgens Bouwman zijn dit wel uitzonderingen. 'De meeste energielabels zijn eenvoudig en vrij snel te registreren.' Bouwman hoopt dat het blijft bij kinderziektes die snel voorbij gaan, maar hij betwijfelt dat ten zeerste. 'Tot nu toe is RVO niet in staat gebleken de website en bijhorende database vlekkeloos te laten lopen. Problemen met foutmeldingen worden niet opgelost. Als de landelijke helpdesk of RVO al reageert, is dat vaak een "standaard" reactie als "wis je internetgeschiedenis en cookies, want vaak helpt dat", in plaats van een technische oplossing in het systeem. Serieus lijken ze de melding nauwelijks te nemen. Ik houd het er maar op dat ze overbelast zijn'.

### **'Onvolkomenheden'**

RVO meldt op haar website: 'Rondom het openstellen van de internetapplicatie energielabel woningbouw per 1 januari hebben we, ondanks uitvoerige testen vooraf, een aantal onvolkomenheden geconstateerd. Sommige woningeigenaren en deskundigen hebben daarvan hinder en vertraging ondervonden. Wij vragen uw begrip voor deze situatie rondom de introductie van dit complexe systeem.' En op energielabel.nl meldt RVO.nl: 'Het aanvragen van een definitief energielabel met de webapplicatie energielabelvoorwoningen.nl kan leiden tot vragen. Ook zijn er kinderziektes, waardoor sommige zaken niet naar behoren functioneren. De overheid werkt aan oplossingen voor deze problemen'. Sinds begin januari hebben meer dan 130.000 mensen met hun DigiD ingelogd op de website van het energielabel. Tot nu toe zijn per post 1,5 miljoen voorlopige energielabels bezorgd bij huiseigenaren. De overige 3,5 miljoen volgen tot half februari.

Redactie Ensoc, 2-feb-15

*Foto: Het voorlopige energielabel definitief maken blijkt soms lastiger dan de overheid aangeeft*