

Klagehåndteringsproces – DGNB.dk

1. Formål og anvendelsesområde

Denne procedure fastlægger DGNB.dk's behandling af klager vedrørende allerede gennemførte DGNB-certificeringer.

Formålet er at sikre, at klager behandles sagligt, ensartet, dokumenteret og inden for en rimelig frist samt under iagttagelse af kravene til uvildighed og habilitet.

Proceduren omfatter ikke klager over DGNB-systemets generelle krav, struktur, logoanvendelse eller markedsføring. Sådanne klager henhører under Rådet for Bæredygtigt Byggeri.

2. Hvad kan der klages over?

DGNB.dk behandler klager, der vedrører konkrete, allerede certificerede projekter, herunder eksempelvis:

- manglende overholdelse af DGNB-certificeringskrav
- oplysninger eller dokumentation, der efter klagers opfattelse ikke er retvisende
- manglende opfyldelse af konkrete kriterier eller indikatorer af betydning for certificeringen
- øvrige forhold, der kan have betydning for certificeringens gyldighed eller resultat.

Forhold, der ligger uden for DGNB.dk's ansvarsområde, behandles ikke efter denne procedure.

Igangværende certificeringer

Hvis henvendelsen vedrører en igangværende overensstemmelsesvurdering eller en konkret afgørelse i forbindelse med certificeringen af et projekt, behandles sagen efter DGNB.dk's gældende procedure for appelsager, forudsat at henvendelsen kommer fra ansøger eller en part, der repræsenterer eller handler på vegne af ansøger i den konkrete certificeringssag.

Henvendelser fra øvrige parter behandles således ikke som en appelsag.

3. Hvem kan indgive en klage?

Alle kan som udgangspunkt indgive en klage.

DGNB.dk kan afvise en klage, hvis den åbenlyst falder uden for DGNB.dk's ansvarsområde, eller hvis der ikke foreligger et tilstrækkeligt grundlag for at behandle sagen.

4. Indsendelse og registrering

Klagen indsendes skriftligt til klage@dgnb.dk og bør indeholde:

- klagers navn og kontaktoplysninger
- identifikation af det relevante certificerede projekt
- beskrivelse af det forhold, der klages over
- grundlaget for klagen
- relevant dokumentation.

DGNB.dk kan anmode om supplerende oplysninger, hvis det er nødvendigt for behandlingen.

Der sendes skriftlig bekræftelse på modtagelsen inden for **7 hverdage**, hvorefter klagen registreres, og der udpeges en ansvarlig for behandlingen.

Hvis klagen rettelig vedrører Rådets for Bæredygtigt Byggeris ansvarsområde, videresendes den til Rådet, og klager orienteres herom.

5. Behandling af klagen

DGNB.dk gennemgår klagen og den relevante dokumentation, herunder efter behov det materiale og de vurderinger, der lå til grund for den oprindelige certificering.

Det vurderes, om det påklagede forhold har været omfattet af certificeringen, og om det kan have betydning for certificeringens gyldighed eller resultat.

Hvis klagen vedrører et kriterium, hvor der er tildelt point, undersøges det, om dokumentationen, der lå til grund for certificeringen, er retvisende og i overensstemmelse med det faktisk udførte byggeri.

Klagen behandles fortroligt. Klagers identitet videregives ikke til ansøger, certificeringsleder, konsulenter eller øvrige parter i certificeringssagen uden klagers samtykke, medmindre dette er nødvendigt for sagens behandling eller følger af gældende ret. Oplysninger om klagens indhold deles alene i det omfang, det er nødvendigt for at undersøge og behandle det påklagede forhold.

Hvis forholdet ikke har været omfattet af certificeringen eller i øvrigt ikke kan have betydning for certificeringen, afsluttes sagen, og klager orienteres.

6. Konsekvenser

Hvis behandlingen viser, at et DGNB-kriterium ikke er opfyldt som dokumenteret i forbindelse med certificeringen, vurderer DGNB.dk konsekvenserne efter den relevante certificeringsordning.

Afhængigt af forholdets karakter og alvor kan dette eksempelvis medføre:

- påtale eller advarsel
- krav om afhjælpning, hvor dette er muligt og hjemlet
- bortfald af point
- genberegning af certificeringsresultatet
- udstedelse af korrigeret certifikat
- tilbagekaldelse af certificeringen, hvis dette følger af certificeringsordningen.
- påtale, suspension eller fratagelse af autorisation som certificeringsleder eller konsulent, hvis klagen vedrører den pågældendes arbejde.

Enhver konsekvens skal være sagligt begrundet og proportional med forholdets karakter.

7. Afgørelse

Når sagen er tilstrækkeligt oplyst, træffer DGNB.dk afgørelse.

Afgørelsen meddeles skriftligt til klager og relevante berørte parter og indeholder resultatet af behandlingen, begrundelsen, eventuelle konsekvenser samt oplysning om muligheden for anke.

Klagen behandles som udgangspunkt inden for **7 hverdage** fra modtagelsen af de nødvendige oplysninger. Hvis fristen ikke kan overholdes, orienteres klager om den forventede behandlingstid.

8. Mulighed for at anke

DGNB.dk's afgørelse kan ankes af klager eller en anden part, der er direkte berørt af afgørelsen.

Anken skal indgives skriftligt og begrundet til DGNB.dk senest **7 hverdage** efter, at afgørelsen er meddelt.

Anken forelægges **DGNB.dk's bestyrelse**, som foretager en selvstændig vurdering af sagen.

Bestyrelsen kan:

- stadfæste DGNB.dk's afgørelse
- ændre afgørelsen og helt eller delvist give den ankende part medhold
- hjemvise sagen til fornyet behandling i DGNB.dk.

Bestyrelsens afgørelse meddeles skriftligt og begrundet til de berørte parter og er endelig inden for DGNB.dk's interne klage- og ankeproces.

9. Habilitet og uvildighed

Personer, der deltager i behandlingen eller afgørelsen af en klage eller anke, skal være habile og kunne handle uvildigt.

En person må ikke deltage, hvis vedkommende eksempelvis:

- har været direkte involveret i den konkrete sag eller certificering
- har en væsentlig professionel tilknytning til en involveret part
- har en nær personlig eller familiemæssig relation til en involveret part
- inden for de seneste 3 år har været ansat hos en virksomhed, der er direkte involveret i sagen
- i øvrigt har interesser eller relationer, der kan give anledning til rimelig tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Habilitetsvurderingen dokumenteres.

10. Dokumentation, opfølgning og afslutning

Klagen, afgørelsen, en eventuel appel samt relevante opfølgende handlinger dokumenteres og registreres hos DGNB.dk.

Hvis behandlingen af en klage identificerer generelle eller systematiske forhold ved DGNB.dk's egne processer eller sagsgange, vurderer DGNB.dk behovet for korrigerende eller forebyggende tiltag. Væsentlige eller principielle forhold samt relevante opfølgende tiltag forelægges eller orienteres DGNB.dk's bestyrelse.

Hvis sagen identificerer generelle forhold, der kan give anledning til ændringer af DGNB-systemet, kriterier, manualer eller retningslinjer, kan DGNB.dk videreformidle disse erfaringer til Rådet for Bæredygtigt Byggeri som ordningsejer. Dette ændrer ikke på DGNB.dk's selvstændige ansvar for behandlingen og afgørelsen af den konkrete sag.

Klager orienteres om afgørelsen i sagen og, hvor det er relevant, de opfølgende handlinger, som klagen har givet anledning til. Interne eller generelle forbedringstiltag meddeles alene i det omfang, de er relevante for klagens udfald eller for klagers forståelse af DGNB.dk's håndtering af sagen.