

Klachtenprocedure

Versie: 1.0

Datum: 15 december 2025

Inhoudsopgave

1.	Begripsbepalingen	4
2.	Onderwerp van de klacht	4
3.	Indiening van de klacht	4
4.	Na ontvangst van de klacht	5
5.	Het afwijzen of in behandeling nemen van de klacht	5
6.	Onderzoek, beoordeling en afhandeling van de klacht	6
7.	Termijnen	6
8.	Registratie	6
9.	Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming	7
10.	Kosten	7
11.	Slotbepalingen	7

Inleiding

Bij Het Normo hanteren we de volgende kernwaarden: betrouwbaarheid, onpartijdigheid, duidelijkheid en transparantie. Daarom kiezen we voor duidelijke afspraken, eenvoudige processen en heldere verantwoordelijkheden. Indien u ontevreden bent over Het Normo, kunt u een klacht indienen. In onze Klachtenprocedure beschrijven wij hoe u uw klacht kunt indienen en hoe Het Normo omgaat met uw klacht.

De werkwijze

U kunt uw klacht over Het Normo schriftelijk indienen via het daartoe ter beschikking gestelde formulier op de website www.HetNormo.nl

Het Normo beoordeelt uw klacht en besluit dan of deze in behandeling wordt genomen. Deze beoordeling wordt schriftelijk (per e-mail) aan u bekendgemaakt.



1. Begripsbepalingen

- 1.1 In deze klachtenprocedure ("Klachtenprocedure") beschrijft Het Normo hoe klachten kunnen worden ingediend en op welke wijze deze klachten door Het Normo worden beoordeeld en in behandeling worden genomen. Met deze Klachtenprocedure voldoet Het Normo aan haar verplichting uit artikel 4.24 van de Energiewet.
- 1.2 In deze Klachtenprocedure wordt verstaan onder:
- (a) ACM: de Autoriteit Consument en Markt;
 - (b) Energiewet: de wet van 11 december 2024, houdende regels over energiemarkten en energiesystemen;
 - (c) Het Normo: Beheerder Afsprakenstelsel (BAS) B.V. in haar hoedanigheid van de aangewezen gegevensuitwisselingsentiteit in de zin van artikel 4.15 Energiewet;
- 1.3 Begrippen die niet in de Klachtenprocedure zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die de Energiewet daaraan geeft.

2. Onderwerp van de klacht

- 2.1 U kunt een klacht indienen over het handelen of nalaten van Het Normo in het kader van haar wettelijke taken als gegevensuitwisselingsentiteit (zoals omschreven in artikel 4.15 tot en met 4.24 van de Energiewet).
- 2.2 Deze Klachtenprocedure ziet uitsluitend op klachten. Vragen en verzoeken vallen buiten de reikwijdte van deze Klachtenprocedure. Voor privacygerelateerde vragen en voor de uitoefening van uw rechten onder de privacywetgeving kunt u een e-mail sturen aan: privacy@hetnormo.nl. Andere vragen kunt u toesturen middels het contactformulier op de website van Het Normo, [Contact | Het Normo](#).

3. Indiening van de klacht

- 3.1 U kunt een klacht uitsluitend schriftelijk indienen bij Het Normo via het daarvoor ter beschikking gestelde klachtformulier op de website van Het Normo.
- 3.2 U dient uw klacht in binnen een jaar nadat u op de hoogte bent geraakt van het onderwerp van uw klacht.
- 3.3 U dient bij het indienen van uw klacht ten minste het volgende te vermelden:
- (a) uw naam en contactgegevens en, indien van toepassing, die van uw gemachtigde;
 - (b) een volledige en nauwkeurige omschrijving van de klacht, waaronder informatie over de aanleiding voor uw klacht, relevante gebeurtenissen, wanneer de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden, en de betrokken gegevens, processen en partijen.

4. Na ontvangst van de klacht

- 4.1 Na ontvangst van uw klacht, stuurt Het Normo u een automatische ontvangstbevestiging van de klacht. Deze bevestiging dient als ontvangstbewijs.
- 4.2 U ontvangt zo spoedig mogelijk daarna, doch uiterlijk binnen een periode van vier (4) weken, een schriftelijke bevestiging van Het Normo of zij de klacht formeel in behandeling neemt (volgens artikel 6 van deze Klachtenprocedure) of redenen ziet dat niet te doen. Bij deze beslissing volgt Het Normo artikel 5 van deze Klachtenprocedure.
- 4.3 Het Normo kan er ook voor kiezen uw klacht eerst informeel af te doen: dan wordt gekeken of er sneller en naar uw tevredenheid een oplossing kan worden gevonden, bijvoorbeeld telefonisch, in plaats van de formele procedure van artikel 6 van deze Klachtenprocedure te volgen.

5. Het afwijzen of in behandeling nemen van de klacht

- 5.1 Op grond van artikel 4.24 van de Energiewet neemt Het Normo in ieder geval een klacht in behandeling van:
 - (a) degene die gegevens aanlevert die in een register zijn opgenomen als bedoeld in artikel 4.16, vierde lid, Energiewet; en
 - (b) degene die toegang vraagt tot gegevens ten behoeve van de processen bedoeld in artikel 4.1, tweede lid, Energiewet;mits de klacht voldoet aan de voorwaarden uit artikel 2 en 3 van deze Klachtenprocedure.
- 5.2 Het Normo neemt de volgende klachten in beginsel niet in behandeling:
 - (a) een klacht die eerder bij Het Normo is ingediend en in overeenstemming met deze Klachtenprocedure in ontvangst is genomen;
 - (b) een klacht die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - (c) een klacht die ziet op een onderwerp waarvoor een strafrechtelijk onderzoek of een strafrechtelijke procedure aanhangig is;
 - (d) een klacht die uitsluitend betrekking heeft op een andere partij dan Het Normo; en
 - (e) een klacht waarvoor een andere partij wettelijk of formeel bevoegd is deze te behandelen. Het staat Het Normo vrij om de klacht aan deze andere partij door te zenden.
- 5.3 Voor andere klachten dan die bedoeld in artikel 5.1 en 5.2 van deze Klachtenprocedure is Het Normo vrij om te bepalen of zij die klachten al dan niet in behandeling neemt. Hierbij neemt Het Normo in ieder geval de volgende uitgangspunten in acht:
 - (a) of bij de indiening van de klacht is voldaan aan de vereisten uit artikel 2 en 3 van deze Klachtenprocedure;
 - (b) de prioriteit en de ernst van de klacht (bijvoorbeeld mogelijke discriminatie, stremming van gegevensuitwisseling, beveiligingsrisico's);
 - (c) uw belang als klager; en

(d) of sprake is van een (mogelijk) incident in de zin van artikel 4.22 Energiewet.

6. Onderzoek, beoordeling en afhandeling van de klacht

- 6.1 Als Het Normo besluit uw klacht in behandeling te nemen, dan start Het Normo een onderzoek naar uw klacht. Het Normo gaat zorgvuldig om met de behandeling van uw klacht.
- 6.2 Tijdens het onderzoek verzamelt Het Normo alle benodigde informatie om uw klacht goed te beoordelen. Daarbij kan extra informatie en documentatie worden opgevraagd bij betrokken partijen, waaronder bij uzelf. Het kan ook voorkomen dat Het Normo u uitnodigt voor een gesprek om uw klacht nader toe te lichten.
- 6.3 Na afronding van het onderzoek stelt Het Normo u schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar uw klacht, haar oordeel daarover en van de eventuele conclusies die Het Normo daaraan verbindt. Het Normo kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren, en kan voorstellen doen voor te nemen stappen of maatregelen om de klacht op te lossen.
- 6.4 Met het toezenden van de in artikel 6.3 genoemde kennisgeving is de klacht afgehandeld.

7. Termijnen

- 7.1 Het Normo handelt uw klacht in beginsel binnen zes (6) weken af, ingaande de dag na ontvangst van de klacht.
- 7.2 Deze periode kan met vier (4) weken worden verlengd.
- 7.3 Verder uitstel van de (verlengde) periode als genoemd in artikel 7.2, voor een door Het Normo te bepalen redelijke periode, is uitsluitend mogelijk indien u daar voorafgaande schriftelijke toestemming voor geeft.
- 7.4 Als Het Normo gebruik maakt van de in artikel 7.2 en 7.3 genoemde verlengingsmogelijkheid, dan zal Het Normo u daarvan tijdig en schriftelijk op de hoogte stellen, onder vermelding van de reden voor de verlenging.

8. Registratie

- 8.1 Het Normo registreert iedere ontvangen klacht in een klachtenregister, waarbij in ieder geval het volgende wordt opgenomen:

- (a) de datum en het tijdstip van ontvangst van de klacht;
- (b) uw naam en (indien relevant) de organisatie namens wie de klacht is ingediend;
- (c) het onderwerp van de klacht;

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt ook melding gedaan van:

- (a) Het verloop van het onderzoek naar de klacht;
- (b) de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van Het Normo daarover en de eventuele conclusies die Het Normo daaraan verbindt;
- (c) de datum waarop de klacht is afgehandeld en de redenen voor eventuele verlenging van de termijnen genoemd in deze Klachtenprocedure;

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen:

- (a) de reden(en) waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen;
- (b) de datum waarop dit aan u is gecommuniceerd.

- 8.2 De persoonsgegevens die in het klachtenregister worden opgenomen, waaronder in ieder geval uw naam, worden uiterlijk binnen vijf (5) jaar na de beoordeling van de bijbehorende klacht geanonimiseerd of verwijderd, tenzij het noodzakelijk is de persoonsgegevens langer te bewaren (bijvoorbeeld in het kader van een lopend onderzoek of juridische procedure).
- 8.3 De klachten die zijn opgenomen in het klachtenregister worden periodiek door Het Normo geanalyseerd in het kader van haar wettelijke taakuitoefening.
- 8.4 De wijze waarop aan deze Klachtenprocedure uitvoering wordt gegeven, met inbegrip van een analyse van het klachtenregister, wordt betrokken bij de jaarlijkse rapportage aan de ACM in de zin van artikel 4.23 Energiewet (waar mogelijk op gepseudonimiseerde basis)

9. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

- 9.1 Waar mogelijk gaat Het Normo vertrouwelijk om met uw gegevens en de informatie die wordt verkregen tijdens de behandeling van uw klacht. Het Normo zal uw gegevens en/of de verkregen informatie uitsluitend delen met derde partijen indien zij daartoe wettelijk verplicht is of wanneer dat noodzakelijk is voor de afhandeling van uw klacht.
- 9.2 Het Normo verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de van toepassing zijnde privacywetgeving en de privacyverklaring van Het Normo, waarin nadere informatie is opgenomen over de gegevensverwerkingen die plaatsvinden in het kader van deze Klachtenprocedure.

10. Kosten

- 10.1 Het Normo brengt geen kosten in rekening voor het indienen, beoordelen en in behandeling nemen van een klacht.

11. Slotbepalingen

- 11.1 De Klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2026.
- 11.2 De Klachtenprocedure kan door Het Normo of bij of krachtens ministeriële regeling in de zin van artikel 4.24, tweede lid, Energiewet worden gewijzigd. Een wijziging van de Klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van Het Normo.
- 11.3 Deze Klachtenprocedure, inclusief de daaruit voortvloeiende beoordeling, laat enig recht van u om u te wenden tot de ACM of een bevoegde rechter onverlet. Het staat Het Normo daarnaast vrij om klachten door te zenden naar de ACM.