

1. Algemeen

Dit keurmerkreglement is uitgegeven door KEURMERK NEDERLAND te Gorinchem en heeft tot doel om bedrijven en organisaties die door bij KEURMERK NEDERLAND ondergebracht keurmerk willen behalen worden te informeren over onze werkwijze en de daarbij behorende afspraken. Het keurmerkreglement is integraal onderdeel van de overeenkomst die KEURMERK NEDERLAND met u heeft. De laatste versie van dit reglement, zoals in de voettekst wordt aangegeven, is van toepassing op de overeenkomst en vervangt alle oude versies. De laatste versie is tevens vanaf de website van KEURMERK NEDERLAND te downloaden. Grote of relevante wijzigingen die direct invloed hebben op het proces zullen separaat aan de klant worden gemeld om zodoende voldoende gelegenheid te geven om eventuele aanpassingen en maatregelen door te voeren.

2. Definities en afkortingen

De volgende begrippen hebben in dit reglement, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, de volgende betekenis:

- Klant: bedrijf of organisatie met wie KEURMERK NEDERLAND een overeenkomst heeft gesloten met betrekking tot inspectie van het keurmerk.
- Overeenkomst: contract tussen klant en KEURMERK NEDERLAND, gebaseerd op de informatie van de aanvraag voor het behalen van het keurmerk.
- Keurmerkinspectie: ook wel keurmerktoets genoemd. Hier wordt voornamelijk de implementatie van de keurmerkeisen getoetst, welke wordt afgesloten met een positief of negatief advies van de inspecteur.

3. Keurmerkinspectietraject

3.1 Opdracht

De klant geeft opdracht door de bevestiging voor de inspectie te ontvangen en de factuur vooraf te betalen, danwel de inspecteur te ontvangen.

3.2 Planning

KEURMERK NEDERLAND wijst de inspecteur aan voor het keurmerkinspectie. De datum wordt in overleg met de klant vastgesteld en kan tot 48 uur van te voren worden geannuleerd. Bij annulering korter dan 48 uur voorafgaand aan de inspectie wordt 50% van het factuurbedrag berekend.

3.3 Keurmerkinspectie

De inspecteur voert de keurmerkinspectie uit. Tijdens het keurmerkinspectie wordt getoetst of het bedrijf voldoet aan de eisen, zoals beschreven in de eisenlijst. Om dit te bereiken wordt de klant gevraagd om:

- de inspecteur voldoende informatie te verstrekken om te kunnen vaststellen dat e.e.a. volledig is beschreven en in overeenstemming is met de eisen;

- de inspecteur(s) toegang verlenen tot faciliteiten, personen, dossiers, registraties en corrigerende maatregelen, die nodig zijn om de noodzakelijke bewijsvoering te verkrijgen;
- mee te werken om eventuele afwijkingen te herstellen.

Aan het einde van de inspectie zal de klant een mondeling verslag van de resultaten krijgen en wordt het keurmerkcertificaat uitgereikt. Daarna volgt een schriftelijke rapportage van de inspectie.

3.4 Bevindingen

KEURMERK NEDERLAND hanteert bij de keurmerkinspecties 2 soorten bevindingen.

Een Afwijking is een bevinding die wordt vastgesteld indien één van de verplichte vragen niet aan de voorwaarden voldoet. In dat geval zal de inspecteur de klant 2 maanden de tijd geven om dit te herstellen, waarna alsnog het keurmerkcertificaat zal worden toegekend. Indien de afwijking niet binnen 2 maanden is hersteld, zal een herinspectie plaats moeten vinden. De kosten hiervoor zijn gelijk aan de reguliere inspectie.

Een Opmerking is een bevinding die wordt vastgesteld indien één van de puntenvragen niet aan de voorwaarden voldoet. In dat geval zal de inspecteur de klant tips geven hoe deze vraag bij de volgende inspectie alsnog in orde kan worden bevonden. Het certificaat kan desondanks, bij het behalen van voldoende punten, direct worden uitgereikt.

3.5 Uitreiken keurmerkcertificaat

Het besluit tot uitreiking van het keurmerk zal worden genomen door de inspecteur zelf, direct na afloop van de inspectie, nadat de klant aan alle voorwaarden heeft voldaan. Indien de beslissing van de inspecteur negatief is, dan heeft de klant de mogelijkheid tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij KEURMERK NEDERLAND.

3.6 Keurmerkcertificaat

Als bewijs van het positieve oordeel tot certificering ontvangt de klant een keurmerkcertificaat. Het specifieke toepassingsgebied van het certificaat, wordt op het certificaat zelf vermeld. Dit certificaat heeft een geldigheidsduur van één of twee jaar. Ook vindt registratie plaats op de site www.keurmerkregister.com en op een site van een brancheorganisatie indien van toepassing.

Indien een klant met meerdere vestigingen een apart certificaat wenst voor iedere vestiging op naam en adres van de desbetreffende vestiging, dient er, in principe, per vestiging een apart onderzoek plaats te vinden.

KEURMERK NEDERLAND kan een steekproefmethode toepassen, indien iedere vestiging gelijkwaardige diensten levert.

3.7 Gebruik logo

Als bewijs van het positieve oordeel tot certificering ontvangen de klanten van KEURMERK NEDERLAND een certificaat en keurmerklogo, welke zijn te gebruiken voor promotiedoeleinden.

De klant is niet verplicht om de ter beschikking gestelde logo's te gebruiken, echter aan het gebruik van de logo's zijn eisen en beperkingen gesteld. De keurmerklogo's zijn te verkrijgen via KEURMERK NEDERLAND. Aan het gebruik van logo's en certificaat zijn de volgende eisen gesteld, welke tijdens de periodieke onderzoeken door de inspecteur worden getoetst:

- naam en logo van KEURMERK NEDERLAND mogen door de Klant niet aan derden worden afgegeven of in gebruik worden gegeven;
- het certificaat en logo dienen in zijn geheel, inclusief eventuele kaders, gereproduceerd te worden;
- het certificaat wordt slechts gebruikt ter aanduiding van de certificering van het bedrijf, en niet van producten.
- de vermelding dat de klant in het bezit is van het certificaat mag worden gemaakt op de werkplek, in emailverkeer, op websites, in commercials, in advertenties, op briefhoofden, brochures of ander promotiemateriaal.
- het is niet toegestaan het logo te vermelden op productiegoederen, verpakkingen, proefexemplaren of enig andere uit te geven verklaring betreffende een product. Het moet vermeden worden dat het logo de indruk wekt dat het product gecertificeerd is.
- het is toegestaan het logo te reproduceren in elke afmeting, met dien verstande dat de hoogte van het samengestelde en aangeleverde logo nooit kleiner dan 12 millimeter mag worden, ingeval van drukwerk.
- het logo mag niet de grootte van het eigen logo van de certificaathouder overschrijden op hetzelfde document, brief, brochure e.d.
- het logo dient in de juiste samenstelling van de kleuren gereproduceerd te worden, in een zwart-wit afdruk, of in één kleur van de huisstijl van de klant.
- de hoogte-breedte verhouding van het logo moet in stand blijven.
- De certificaathouder is verplicht bij schorsing, intrekking en stopzetting van het certificaat het gebruik van het logo te staken, het logo te verwijderen en het certificaat aan KEURMERK NEDERLAND te retourneren.
- Indien het bedrijf na intrekking of stopzetting van het certificaat gebruik maakt van logo's of andere uitingen waardoor de suggestie wordt gewekt dat het bedrijf nog gecertificeerd is door KEURMERK NEDERLAND, kan KEURMERK NEDERLAND een boete opleggen tot maximaal 5x de meeste recente inspectiekosten voor de klant. Ook kan KEURMERK NEDERLAND hierin juridische stappen ondernemen om het misbruik te stoppen. De klant dient genoemde zaken op eerste verzoek aan KEURMERK NEDERLAND te retourneren en of het gebruik te staken.
- KEURMERK NEDERLAND behoudt zich het recht voor om onterecht gebruik van logo's en certificaten openbaar te maken.
- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt KEURMERK NEDERLAND zich de auteursrechten en alle overige rechten met betrekking tot intellectuele of industriële eigendom op de door haar verstrekte teksten, certificaten, logo's etc.

4. Keurmerkcertificeringstraject

4.1 Periodieke onderzoeken

KEURMERK NEDERLAND zal jaarlijks of tweejaarlijks een keurmerkinspectie uitvoeren. De volgende zaken zullen tijdens deze inspectie aan de orde komen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt in de keurmerkeisen:

- organisatie;
- financieel;
- dienstverlening;
- personeel;
- veiligheid;
- MVO.

Aan het einde van het onderzoek zal de klant, bij een positief eindoordeel, direct het keurmerkcertificaat ontvangen. Aanvullend volgt binnen enkele dagen ook een schriftelijke rapportage van de bevindingen van het onderzoek.

Indien de klant de inspectie wenst uit te stellen, dient hij daartoe uiterlijk 48 uur voor de geplande datum van de inspectie, een verzoek tot uitstel te doen. Wordt het uitstel binnen 48 uur voor de inspectie gemeld, zal 50% van de kosten in rekening worden gebracht.

4.2 Wijziging van de eisen voor certificering

Indien de keurmerkeisen worden gewijzigd, stelt KEURMERK NEDERLAND de bedrijven die een verzoek tot certificering hebben ingediend hiervan schriftelijk in kennis tijdens de afspraakbevestiging. De overgangstermijn tot aan het bindend worden van de gewijzigde criteria wordt bekend gemaakt. Bedrijven die al in het bezit zijn van het keurmerk, zullen bij de eerstvolgende herinspectie volgens de dan geldende keurmerkeisen worden geïnspecteerd.

5. Schorsen en intrekken van het certificaat

5.1 Schorsen van het certificaat

Het certificaat kan voor een bepaalde periode, naar ons inzicht, worden geschorst, indien:

- er sprake is van onjuist gebruik van het certificaat en/of logo en deze niet naar tevredenheid van KEURMERK NEDERLAND wordt herzien;
- de looptijd van het keurmerk met meer dan 2 maanden wordt overschreden;
- er niet aan de financiële verplichtingen aan KEURMERK NEDERLAND wordt voldaan;
- de klant hiertoe verzoekt;
- faillissement van de klant;
- na toewijzing van een klacht (via klachtencommissie en –reglement afgehandeld) en daarna onvoldoende oplossing en medewerking door de klant;
- tussentijds de inhoudelijke eisen van het keurmerk objectief waarneembaar met voeten getreden wordt.

Schorsing wordt door KEURMERK NEDERLAND schriftelijk aan de klant medegedeeld. Hierin worden de voorwaarden vermeld, aan welke de klant moet voldoen om de schorsing van het certificaat ongedaan te maken. De periode dat het certificaat wordt geschorst is maximaal 3 maanden en hangt af van de aangegeven en omschreven afwijking. Zodra binnen de vastgestelde periode aan de

condities met betrekking tot de afwijking is voldaan, zal KEURMERK NEDERLAND de schorsing van het certificaat ongedaan maken en de klant hierover informeren.

KEURMERK NEDERLAND stelt de klant schriftelijk in kennis van de schorsing waarbij minimaal het volgende wordt vermeld:

- de ingangsdatum, duur en beëindiging van de schorsing;
- de motivatie en argumenten en de bijbehorende voorwaarden;
- de mogelijkheden en de termijn van beroep.

De schorsing zal niet eerder plaatsvinden dan tenminste 10 werkdagen na datum van de kennisgeving, als bedoeld in deze paragraaf. KEURMERK NEDERLAND behoudt zich het recht voor de schorsing openbaar te maken door publicatie op de website van KEURMERK NEDERLAND. Binnen de schorsingsprocedure is KEURMERK NEDERLAND bevoegd om de schorsingsbeslissing uiterlijk voor een periode van drie weken uit te stellen teneinde de klant een laatste gelegenheid te bieden adequate corrigerende maatregelen te treffen en KEURMERK NEDERLAND in staat te stellen deze maatregelen te verifiëren.

5.2 Intrekking van het certificaat

KEURMERK NEDERLAND kan het certificaat van de klant intrekken indien de gecertificeerde klant opzettelijk, zulks uitsluitend ter beoordeling aan KEURMERK NEDERLAND, in strijd handelt met de bepalingen uit de certificeringovereenkomst, of indien de klant gedurende de schorsingsperiode, na hiertoe aangemaand en gesommeerd te zijn, in gebreke is gebleven aan de gestelde voorwaarden te voldoen.

KEURMERK NEDERLAND stelt de klant schriftelijk in kennis van de intrekking waarbij minimaal het volgende wordt vermeld:

- de datum van de intrekking;
- de motivatie en argumenten en de bijbehorende voorwaarden;
- de mogelijkheden en de termijn van beroep.

De intrekking zal niet eerder plaatsvinden dan tenminste 10 werkdagen na datum van de kennisgeving, als bedoeld in deze paragraaf. KEURMERK NEDERLAND behoudt zich het recht voor de intrekking van het certificaat openbaar te maken.

De schorsing en/of intrekking wordt opgeschort indien tegen het besluit van KEURMERK NEDERLAND tot het opleggen van een sanctie beroep is aangetekend, totdat over het beroep onherroepelijk is beslist. Bij intrekking van het certificaat zal het certificaat door KEURMERK NEDERLAND opgevraagd worden.

5.3 Stopzetting van het certificaat

Een klant kan, vanwege diverse redenen, zelf verzoeken om het certificaat stop te zetten. KEURMERK NEDERLAND zal bij de beoordeling van de stopzetting beoordelen of er aan de financiële verplichtingen is voldaan en de klant schriftelijk informeren over de werkwijze omtrent de stopzetting. Bij stopzetting van het certificaat zal het certificaat door KEURMERK NEDERLAND opgevraagd worden.

6. Klachten

Ondanks dat KEURMERK NEDERLAND zijn best doet om zijn klanten zo goed en gericht mogelijk te bedienen, kan het voorkomen dat de klant over een of meerdere aspecten van de dienstverlening niet tevreden is. In deze gevallen kan een klacht worden ingediend, die eerst wordt behandeld door de directie in de verwachting en hoop dat de klacht snel en naar tevredenheid wordt opgelost.

Indien dit niet direct lukt, zal de klacht behandeld worden door de klachtencommissie. De klacht moet binnen een termijn van zes weken na registratie van ontvangst van de klacht zijn afgehandeld in de vorm van een schriftelijke reactie aan de klager.

Het door de aangewezen persoon uitgevoerde onderzoek en zijn bevindingen wordt aan de directie van KEURMERK NEDERLAND gerapporteerd, die de klager informeert over de uitkomsten en conclusies. Aanvullend zal dan een oplossing gezocht worden met de klant.

7. Beroep

De klant mag, binnen 10 werkdagen na kennisname, schriftelijk en goed gemotiveerd bezwaar maken aangaande een besluit of activiteit van KEURMERK NEDERLAND om de volgende redenen:

- het niet accepteren van een afwijking;
- weigering van een aanvraag;
- schorsing en intrekking van het certificaat;
- andere vergelijkbare voorvallen.

De klachtencommissie is verantwoordelijk voor een correcte en zorgvuldige afhandeling van het beroep. Aan de klant wordt schriftelijk bevestigd dat het beroep in ontvangst is genomen. De directie stelt een onafhankelijk, onpartijdige en terzake kundige klachtencommissie aan. Deze beoordeelt en onderzoekt het beroep en geeft aan of er extra informatie of toelichting bij de klant opgevraagd dient te worden om tot een besluit te komen en zal de bevindingen, conclusies en besluiten schriftelijk vastleggen. Hierbij dienen de volgende aspecten duidelijk vastgesteld te worden:

- het beroep betreft een klant waarmee KEURMERK NEDERLAND een overeenkomst heeft;
- het beroep betreft een besluit of een vertraging van een besluit;
- de gewenste responstijd (max. binnen 2 maanden na ontvangst van het beroep).

De besluiten dienen unaniem genomen te worden en zijn onherroepelijk. Na advies van de onafhankelijk klachtencommissie zal de directie een uiteindelijk besluit schriftelijk kenbaar maken aan de klant.

Documentatie, of informatie, welke door een klant, ten behoeve van een beroepsprocedure, aan KEURMERK NEDERLAND ter beschikking wordt gesteld, zal door KEURMERK NEDERLAND, of haar medewerkers, strikt vertrouwelijk worden behandeld. KEURMERK NEDERLAND zal deze informatie niet zonder goedkeuring van de klant kopiëren of aan derden ter beschikking stellen, tenzij vereist vanuit wetgeving of accreditaties.

8. Klachten van derden

Wanneer KEURMERK NEDERLAND een klacht van een derde over een gecertificeerde klant ontvangt zal KEURMERK NEDERLAND contact opnemen met de klant over de aard en de oorzaak van de klacht en toezien op de afhandeling binnen redelijke termijn.

KEURMERK NEDERLAND behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht onafhankelijk onderzoek in te stellen. De daaraan verbonden kosten kan KEURMERK NEDERLAND op basis van ongelijk aan klager of klant in rekening brengen. Indien de klacht gegrond blijkt, kan dit voor KEURMERK NEDERLAND aanleiding zijn tot nader overleg met de klant over corrigerende maatregelen.

9. Openbaarmaking

De klant mag publiceren dat zijn bedrijf het keurmerk heeft behaald, maar uitsluitend en ondubbelzinnig voor het in het certificaat vermelde bedrijf, de toepassingsgebied(en) en vestiging(en). De klant is verplicht om desgevraagd belanghebbenden een volledig exemplaar van het certificaat te verstrekken. KEURMERK NEDERLAND houdt een lijst bij van alle schorsingen, intrekkingen, onterecht logogebruik en verstrekte certificaten.

10. Geheimhouding

Medewerkers van KEURMERK NEDERLAND zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden over alle gegevens waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van keurmerkwerkzaamheden, behoudens in geval van:

- wettelijke verplichtingen;
- verplichting tot het verschaffen van inzage over keurmerkwerkzaamheden aan accreditatie-instellingen;
- bij een beroep tegen een uitspraak of beslissing van KEURMERK NEDERLAND (zie paragraaf 7).

Wanneer KEURMERK NEDERLAND op grond van wettelijke verplichtingen vertrouwelijke informatie verstrekt, zal KEURMERK NEDERLAND de klant hierover informeren.