

Hoofdstuk	Aspect	Verwijzing	Beschrijving	Norm	Toetsbaar door	Controle/methode
II.1	(Bestuur van) de CBO	II.1-a	De CBO is een rechtspersoon die in Nederland op structurele basis Rechteninkomsten voor auteursrechten en/of naburige rechten int, en/of beheert en/of verdeelt.	De CBO toont via de jaarrekening van het jaar voorafgaande aan het jaar van controle en/of geldstromen in het jaar van controle aan dat de CBO Rechteninkomsten voor auteursrechten en/of naburige rechten int, en/of beheert en/of verdeelt.	* Transparantieverlag en/of bankafschriften	De auditor stelt aan de hand van Transparantieverlag en/of bankafschriften vast dat de CBO aan deze norm voldoet.
		II.1-b	Indien en zolang de CBO geen Rechteninkomsten in beheer heeft en geen nieuwe Rechteninkomsten int en derhalve geen gelden kan verdelen, is criterium II.5 tijdelijk niet van toepassing.	De normen voor verdeling kunnen niet worden getoetst indien en zolang de CBO geen gelden kan verdelen. De CBO dient wel aan de overige criteria te voldoen. In overleg met de CBO wordt bepaald wanneer toetsing van dit criterium weer kan plaats vinden.	* Transparantieverlag en/of bankafschriften * Interview	De auditor stelt aan de hand van Transparantieverlag en/of bankafschriften vast dat er geen gelden meer in beheer zijn die moeten worden verdeeld en dat er nog geen nieuwe gelden zijn geïnd, waardoor toetsing van de criteria met betrekking tot de uitvoering van de verdeling niet kan plaatsvinden.
		II.1-c	De gegevens over het bestuur en van de leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent in het handelsregister worden ten minste één keer per jaar gecontroleerd en zo nodig geactualiseerd.	De gegevens over de CBO in het handelsregister dienen actueel te zijn.	* Uittreksel KvK * Notulen * Interview	De auditor stelt vast of de gegevens in het meest recente uittreksel KvK inzake samenstelling bestuur en van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent - correct zijn en zo niet of en wanneer deze gegevens voor het laatst gecontroleerd zijn of aangepast gaan worden.
		II.1-d	Werknemers, personen belast met de dagelijkse leiding, leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent en ingehuurde derden dienen op de hoogte te zijn van de CBO-Keurmerkcriteria.	Werknemers, personen belast met de dagelijkse leiding, leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent en ingehuurde derden zijn geïnformeerd over de Keurmerkcriteria.	* Vanaf de laatstgehouden audit in dienst of in functie getreden nieuwe medewerkers, personen belast met de dagelijkse leiding, leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent, alsmede freelancers en medewerkers van door de CBO ingeschakelde derden voor de uitvoering van de primaire taken van de CBO en/of voor het bestuur van de CBO hebben een verklaring voor ontvangst van de CBO-Keurmerkcriteria getekend. * Interview	De auditor stelt – steekproefsgewijs – vast dat de hiervoor relevante werknemers en medewerkers bekend zijn met het CBO-Keurmerk en de Keurmerkcriteria. De auditor stelt vast of sinds de laatstgehouden audit in dienst of in functie getreden nieuwe werknemers, personen belast met de dagelijkse leiding, leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent of medewerkers verklaringen van ontvangst aanwezig zijn.
II.2	Omgaan met Rechthebbenden	II.2 a	De CBO informeert de Rechthebbenden over de hieronder genoemde rechten, alvorens van de Rechthebbenden de machtiging tot beheer van rechten door middel van overdracht, licentieverlening of een andere overeenkomst te verkrijgen. Deze bepaling is niet van toepassing op CBO's die op grond van een wettelijke volmacht, bij uitsluiting van de Rechthebbenden, gerechtigd zijn het desbetreffende recht uit te oefenen. • Het recht om de CBO te machtigen rechten te beheren voor de grondgebieden van hun keuze, ongeacht nationaliteit, lidstaat van verblijf of vestiging van de rechthebbende, tenzij de CBO objectief gerechtvaardigde redenen heeft om het beheer te weigeren en mits het beheer daarvan binnen zijn werkterrein valt. Een CBO mag het beheer niet beperken door te eisen dat het beheer van de rechten wordt toevertrouwd aan een andere CBO.	Rechthebbenden moeten voor lidmaatschap / aansluiting geïnformeerd worden over hun rechten en plichten m.b.t. lidmaatschap, aansluiting of machtiging, het in voorkomende gevallen kunnen verlenen van licenties voor niet-commercieel gebruik en gehele of gedeeltelijke beëindiging van de relatie.	Statuten / Informatie op website / aan potentiële leden of aangeslotenen verstrekte informatie / interview	De auditor stelt aan de hand van website, eventueel door de CBO aan potentiële leden / aangeslotenen verstrekte informatie of interview vast of de CBO aan deze norm voldoet. (Indien informatie via een besloten portal heeft plaatsgevonden, dient de auditor in de gelegenheid te worden gesteld dit te beoordelen.)

			<ul style="list-style-type: none"> Het recht om licenties te verlenen voor niet-commercieel gebruik van hun Werk. Het recht om de machtiging tot beheer geheel of gedeeltelijk te beëindigen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten hoogste zes maanden, waarbij de CBO kan besluiten dat een dergelijke beëindiging ingaat op het einde van het boekjaar. De Rechthebbenden behouden hun aanspraak en rechten op bedragen die aan Rechthebbenden verschuldigd zijn voor exploitatiehandelingen die hebben plaatsgevonden voordat de machtiging is beëindigd, of op grond van een licentie die is verleend voordat de beëindiging van kracht werd. De rechthebbende dient specifiek en schriftelijk toestemming aan de CBO te verlenen voor het beheer van de betreffende Werken. 			
		II.2 b	De CBO stelt zijn leden in de gelegenheid op elektronische wijze met haar te communiceren, waaronder in voorkomende gevallen het uitoefenen van het stemrecht.	Leden en aangesloten kunnen langs elektronische weg met hun CBO communiceren, waaronder het uitoefenen van hun stemrecht	Statuten / Informatie op website en/of anderszins verstrekte informatie aan leden of aangeslotenen over stellen van vragen, indienen van verzoeken of klachten en toegang tot vergaderingen en het uitoefenen van het stemrecht.	De auditor stelt aan de hand van website, eventueel door de CBO anderszins aan leden / aangeslotenen verstrekte informatie en klachtenregister vast of de CBO naar behoren aan deze norm voldoet. (Indien informatie via een besloten portal heeft plaatsgevonden, dient de auditor in de gelegenheid te worden gesteld dit te beoordelen.)
		II.2 c	De CBO houdt een register van leden of aangeslotenen bij en actualiseert dat regelmatig.	De CBO beschikt over een actueel bestand van leden of aangeslotenen.	Het register / procedurebeschrijving / interview	De auditor stelt aan de hand van het register, procedurebeschrijving en interview vast of het register actueel wordt bijgehouden.
		II.2 d	De CBO informeert de Rechthebbenden over beheerskosten en in voorkomende gevallen over andere inhoudingen op de rechteninkomsten en op eventuele inkomsten uit de belegging van rechteninkomsten, alvorens van de Rechthebbenden de machtiging tot beheer van rechten door middel van overdracht, licentieverlening of een andere overeenkomst te verkrijgen.	De rechthebbende die een CBO, via lidmaatschap, aansluiting of anderszins moet machtigen om zijn rechten uit te oefenen wordt voorafgaand geïnformeerd over de ingehouden kosten, eventuele andere inhoudingen en eventuele inkomsten uit beleggingen.	Website / aansluitingsvoorwaarden en/of anderszins verstrekte informatie aan betreffende Rechthebbenden	De auditor stelt steekproefsgewijs vast of sinds de vorige audit nieuw aangesloten Rechthebbenden voorafgaand aan machtiging zijn geïnformeerd over beheerskosten en eventuele andere inhoudingen.
		II.2 e	De CBO treft de nodige maatregelen om de Rechthebbenden te identificeren en te lokaliseren. De CBO stelt uiterlijk 31 december van het boekjaar waarin de Rechteninkomsten zijn geïncasseerd aan de Rechthebbenden de beschikbare ter zake dienende informatie beschikbaar over de Werken waarvoor Rechthebbenden nog niet zijn geïdentificeerd of gelokaliseerd. Ter zake dienende informatie kan omvatten de titel van het Werk, de naam van de Rechthebbende, de naam van de uitgever of producent en alle overige informatie die kan helpen om Rechthebbenden te identificeren.	De CBO's die vergoedingen verdelen op basis van titelspecifieke informatie over het gebruik van werken spannen zich in om de rechthebbenden van die werken zo spoedig als mogelijk te vinden als de daarvoor benodigde informatie nog niet beschikbaar is. Daartoe verstrekken deze CBO's uiterlijk 31 december van het jaar na het boekjaar waarin de rechteninkomsten zijn geïncasseerd aan de rechthebbenden en/of de CBO's waarmee vertegenwoordigingsovereenkomsten zijn gesloten de beschikbare informatie over de werken waarvan één of meer rechthebbenden na negen maanden nog niet geïdentificeerd of gelokaliseerd zijn.	Procedurebeschrijving / Informatie op website, portal of anderszins aan rechthebbenden en/of betreffende CBO's verstrekte informatie	De auditor stelt vast dat de CBO de voor dit doel beschikbare informatie tijdig aan de betreffende rechthebbenden en/of CBO's beschikbaar heeft gesteld. (Indien informatie via een besloten portal heeft plaatsgevonden, dient de auditor in de gelegenheid te worden gesteld dit te beoordelen.)

		II.2 f	De CBO discrimineert niet jegens Rechthebbenden wier rechten de CBO beheert krachtens een vertegenwoordigingsovereenkomst.	Rechthebbenden van wie de rechten worden beheerd op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst met de CBO dienen in gelijke gevallen gelijk te worden behandeld.	Klachtenregister. Indien klachten van organisatie die rechthebbenden vertegenwoordigt niet in het klachtenregister komen, maar worden besproken in het orgaan met de toezichthoudende functie: de notulen van de vergadering.	De auditor stelt vast of rechthebbenden of hun CBO een klacht wegens ongelijke behandeling hebben ingediend aan de hand van het klachtenregister (of blijkens notulen van het toezichthoudend orgaan) en toetst of in een voorkomend geval de klacht is afgehandeld of nog in procedure is.
		II.2 g	De CBO maakt minimaal eenmaal per jaar ten minste de volgende informatie bekend aan Rechthebbenden aan wie de CBO Rechteninkomsten heeft toegewezen of betalingen heeft gedaan, voor de periode waarop de informatie betrekking heeft: <ul style="list-style-type: none"> • de contactgegevens van de Rechthebbende; • de aan de Rechthebbende toegewezen rechteninkomsten; • de door de CBO aan de Rechthebbende betaalde bedragen per beheerde rechtencategorie en per soort gebruik; • de periode waarin het gebruik heeft plaatsgevonden waarvoor bedragen zijn toegewezen en betaald aan de Rechthebbende, tenzij de CBO vanwege objectieve redenen niet over deze gegevens kan beschikken; • bedragen die zijn ingehouden met betrekking tot beheerskosten; • bedragen die zijn ingehouden voor andere doeleinden dan met betrekking tot beheerskosten; • rechteninkomsten toegewezen aan de Rechthebbende die voor enige periode onbetaald blijven. 	CBO dient ten minste eenmaal per jaar aan iedere rechthebbende aan wie rechteninkomsten zijn toegewezen of waaraan betalingen zijn gedaan de in artikel 2m lid 1 genoemde informatie te verschaffen.	Correspondentie, al dan niet via een portal, aan de betreffende rechthebbenden	De auditor stelt vast of ten minste eenmaal in het jaar de betreffende informatie aan de betreffende rechthebbenden beschikbaar is gesteld. (Indien informatie via een besloten portal heeft plaatsgevonden, dient de auditor in de gelegenheid te worden gesteld dit te beoordelen.)
		II.2-h	De CBO die gelden reserveert voor besteding aan sociaal- en/of culturele en/of educatieve fondsen belegt jaarlijks een vergadering van leden of aangeslotenen of van het orgaan dat de toezichtsfunctie uitoefent waarin de vaststelling en terugkoppeling van sociaal, cultureel en/of educatief beleid aan de orde wordt gesteld en hierover besluiten kunnen worden genomen.	De leden of aangeslotenen of het orgaan dat de toezichtsfunctie uitoefent worden op de hoogte gesteld over de objectieve criteria die ten grondslag liggen aan de bepaling van de hoogte van het te bestemmen geldbedrag alsook aan de keuze van de bestemming(en) van de gelden. De voor sociale, culturele en educatieve doelen bestemde gelden worden besteed in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar waarin de reservering heeft plaatsgevonden. Indien en voor zover deze gelden niet binnen genoemde periode van drie jaar besteed zijn aan de daarvoor gekozen bestemming, wordt dit gerapporteerd aan de leden- of aangeslotenenvergadering of aan de vergadering van het orgaan dat de toezichtsfunctie uitoefent. Alsdan wordt een voorstel tot bestemming in het eerstvolgende kalenderjaar van (het restant van) het niet tijdig bestede geld ter goedkeuring voorgelegd.	* Stukken en notulen leden- of aangeslotenenvergadering of van de vergadering van het orgaan dat de toezichtsfunctie uitoefent.	De auditor stelt vast dat de CBO de voorwaarden en procedure heeft nageleefd.

		II.2-i	Met uitzondering van de CBO's die op grond van een wettelijke volmacht bij uitsluiting van de Rechthebbenden gerechtigd zijn het desbetreffende recht uit te oefenen, dient de CBO op zijn publieke internetpagina bekend te maken voor welk gebruik, op welke wijze en onder welke voorwaarden de Rechthebbenden zelf licenties kunnen verlenen voor niet-commercieel gebruik van de door de CBO beheerde rechten.	Wanneer rechthebbenden kunnen kiezen welke rechten zij bij een CBO onder brengen, moeten zij uiterlijk vanaf 1 juli 2017 op de hoogte zijn onder welke voorwaarden zij zelf licenties kunnen verlenen aan derden voor niet-commercieel gebruik.	* Website CBO	De auditor stelt vast of de CBO op de website heeft aangegeven voor welk gebruik, op welke wijze en onder welke voorwaarden de Rechthebbenden zelf licenties kunnen verlenen voor niet-commercieel gebruik van de door de CBO beheerde rechten. (Dit geldt niet in geval van wettelijk verplicht collectief beheer.)
		II.2-j	De CBO regelt in haar statuten en/of reglementen op welke wijze klachten van of geschillen met Rechthebbenden worden behandeld en maakt op de website duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en wat de procedure is. Hierbij wordt het bepaalde in artikel II.8 in aanmerking genomen. De CBO registreert commentaren en klachten en heeft adequate maatregelen getroffen en nageleefd om de volledigheid en tijdigheid van deze klachtenregistratie te waarborgen.	Een klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden overeenkomstig artikel II.8 is opgenomen in statuten of reglementen en de procedure wordt duidelijk gemaakt op de website. Commentaren en klachten worden tijdig en volledig geregistreerd	* Statuten of reglementen en website * Klachtenregister * Procedure * Interview	De auditor stelt vast dat er een klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden is en of de procedure duidelijk op de website wordt vermeld, een en ander overeenkomstig artikel II.8. Tevens stelt de auditor vast dat er een klachtenregister is, dat er een procedure voor behandeling en registratie van commentaren en klachten is en dat deze wordt nageleefd.
		II.2-k	De CBO stelt Leden of rechtstreeks aangesloten rechthebbenden op de hoogte van aanpassingen in statuten en reglementen. In het geval van een statutenwijziging of wijziging van een repartitiereglement geldt een actieve informatieplicht.	De CBO stelt een procedure vast die wordt gevolgd om Leden of rechtstreeks aangesloten rechthebbenden te informeren. Rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden worden in beginsel rechtstreeks over een statutenwijziging of een wijziging van het repartitiereglement per (nieuws)brief of e-mail geïnformeerd, eventueel met verwijzing naar de website. Indien deze informatieplicht wordt gedelegeerd aan derden, dient de CBO - controleerbaar door de auditor - op de naleving van deze informatieplicht te hebben toegezien.	* Informatie aan rechthebbenden * Interview	De auditor stelt vast dat de opgestelde procedure is gevolgd.
II.3	Omgaan met Gebruikers en/of betalingsplichtigen	II.3-a - i	De CBO beantwoordt zonder onnodige vertraging aanvragen en geeft aan welke informatie nodig is om een licentie aan te bieden en biedt, na ontvangst van die informatie, zonder onnodige vertraging een licentie aan of geeft een gemotiveerde verklaring waarom de licentie (nog) niet wordt verleend.	De CBO handelt licentia aanvragen tijdig en correct af.	* klachtenregister * Interview	Auditor stelt vast dat er geen gegronde klachten zijn over de afhandeling van licentia aanvragen.
		II.3-a - ii	De CBO maakt in haar Transparantieverlag en op haar website duidelijk welke rechten zij vertegenwoordigt en uitoefent.	In het Transparantieverlag en op de website van de CBO wordt omschreven welke rechten de CBO vertegenwoordigt en uitoefent.	* Transparantieverlag * Website CBO	Auditor stelt vast dat de gegevens consistent zijn opgesteld en juist/volledig zijn.
		II.3-a - iii	De CBO handelt overeenkomstig het mandaat van haar rechthebbenden en/of een wettelijke taakomschrijving. Zij maakt hiervan melding in haar Transparantieverlag en op haar website.	De CBO omschrijft haar wettelijke taak en/of het mandaat van haar rechthebbenden volgens welke zij handelt.	* Transparantieverlag * Website CBO	
		II.3-a - iv	De CBO geeft op de website inzicht in de door haar toe te passen tarieven per categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen en de van toepassing zijnde voorwaarden .	De CBO maakt de door haar gehanteerde categorieën alsmede de tarieven en voorwaarden per categorie openbaar.	* Website CBO	

		II.3-a - v	De CBO geeft in haar Transparantieverlag en op haar website informatie over haar representativiteit.	Representativiteit kan op verschillende wijzen kenbaar worden gemaakt. Voorbeelden: aan hoeveel rechthebbenden is uitbetaald, hoeveel rechthebbenden staan er direct en indirect onder contract, (eventuele) vertegenwoordiging van buitenlandse rechthebbenden.	* Transparantieverlag * Website CBO	De auditor stelt vast dat de gegevens consistent zijn opgesteld conform de door de CBO gekozen methode.
		II.3-a - vi	De CBO geeft in haar Transparantieverlag en op haar website informatie over de aan gebruikers te verstrekken vrijwaring voor claims van Rechthebbenden.	De CBO geeft aan voor welke (groepen van) rechthebbenden en onder welke algemene voorwaarden zij wel en niet vrijwaart voor het desbetreffende gebruik.		
		II.3-a - vii	De CBO geeft op haar website volledig en duidelijk inzicht in de door haar gehanteerde betalingsvoorwaarden en geldende verplichtingen en over de mogelijke gevolgen die aan het niet naleven van die betalingsvoorwaarden en verplichtingen verbonden zijn.	De CBO maakt de door haar gehanteerde betalingsvoorwaarden en mogelijke gevolgen bij wanbetaling openbaar. Dit kan onder meer door verwijzing naar geldende algemene voorwaarden, licentievoorwaarden, leveringsvoorwaarden etc.	* Interview * Documenten * Website CBO	Auditor stelt vast dat de gegevens juist op de website worden weergegeven.
		II.3-a - viii	Binnen de van toepassing zijnde licentievoorwaarden worden gelijke gevallen gelijk behandeld.	Gelijke gevallen worden gelijk behandeld.	* Interview * Documenten	De auditor stelt dit vast aan de hand van een aselecte steekproef van vijf contracten of betalingsregelingen met Gebruikers en/of betalingsplichtigen
		II.3-b	De CBO zal een Gebruiker en/of betalingsplichtige een gevraagde licentie niet onthouden tenzij er bijzondere redenen voor zijn. De CBO deelt in deze gevallen deze redenen schriftelijk en met redenen omkleed aan de gebruiker of betalingsplichtige mee.	De CBO stelt een procedure vast die wordt gevolgd in de gevallen waarin aan een Gebruiker en/of betalingsplichtige een gevraagde licentie niet wordt verleend.	* Procedure * Overzicht geweigerde licenties * Interview	De auditor stelt vast dat de CBO een procedure heeft opgesteld en stelt via interviews vast of deze bekend is en wordt nagevolgd.
		II.3-c	Het bestuur van een CBO die partij is bij het Onderhandelingsprotocol (zie bijlage 3) regelt in een procedure de wijze waarop tarieven en tariefgrondslagen worden vastgesteld. Dit criterium is niet van toepassing op maatwerklicenties met individuele gebruikers.	Er is een procedure voor het vaststellen van tarieven en tariefgrondslagen.	* Procedure * Interview	De auditor stelt steekproefsgewijs vast dat de CBO de procedure heeft nageleefd. Ten aanzien van maatwerklicenties beoordeelt de auditor de werking aan de hand van ingediende klachten.
		II.3-d	De CBO onderhoudt een deugdelijk adressenbestand.	De CBO heeft een procedure vastgesteld waarin de volledige en juiste verwerking van alle mutaties in het adressenbestand van gebruikers / betalingsplichtigen wordt beschreven en geborgd.	* Procedure * Interview	De auditor stelt vast dat de CBO de procedure heeft nageleefd. De auditor betreft bij zijn controle de aanwezigheid van klachten over dit onderwerp en beoordeelt of in voorkomende gevallen deze klachten tot verbetering hebben geleid.
		II.3-e	De CBO heeft een regeling voor het indienen van verzoeken tot mutaties in grondslagen voor tariefberekening of correcties van administratieve fouten. Deze regeling wordt duidelijk vermeld op de website van de CBO, waarbij ook wordt verwezen naar de klachten- en geschillenregeling.	De CBO heeft een procedure m.b.t. afhandeling van mutaties en correcties en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na.	* Procedure * Website CBO * Steekproef klachtenregister	De auditor stelt vast dat de procedure duidelijk op de website van de COB is vermeld. Steekproefsgewijze beoordeling van ingediende klachten of de procedure regelmatig aanleiding geeft voor klachten.

		II.3-f	De CBO registreert commentaren en klachten en heeft adequate maatregelen getroffen en nageleefd om de volledigheid en tijdigheid van deze klachtenregistratie te waarborgen.	Belangrijk onderdeel van de controle op naleving van de wet en adequate klachten- en geschillenregeling is een volledig en actueel klachtenregister	* Klachtenregister * Procedure * Interview	De auditor stelt vast dat er een klachtenregister is, dat er een procedure voor behandeling en registratie van commentaren en klachten is en dat deze wordt nageleefd.
		II.3-g	Wanneer een gebruiker of betalingsplichtige daarom verzoekt, zullen de CBO's aan wie een jaarlijkse vergoeding is verschuldigd bij eerste gelegenheid zorg dragen voor een gezamenlijke jaarlijkse factuur, zodra en voor zover de betalingsplicht aan de desbetreffende CBO's is vastgesteld.	De daarvoor in aanmerking komende CBO's zorgen, zodra dat mogelijk en vastgesteld is, voor een jaarlijkse verzamelfactuur indien de gebruiker of betalingsplichtige daarom heeft verzocht. Er is een procedure voor de behandeling van dergelijke verzoeken.	* Website CBO en procedure	De auditor stelt vast dat de CBO die jaarlijkse facturen naar betalingsplichtigen of gebruikers verstuurt, de mogelijkheid tot verzoek om een verzamelfactuur heeft vermeld op een daarvoor in aanmerking komende plaats op de website van de CBO en de procedure heeft gevolgd.
II.4	Transparantie (verslag)	II.4 a	De CBO maakt, na een gemotiveerd verzoek, op elektronische wijze en zonder onnodige vertraging, op zijn minst de volgende informatie bekend aan iedere Rechthebbende, Gebruiker of betalingsplichtige en aan iedere CBO wiens rechten worden beheerd op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst: <ul style="list-style-type: none"> • de Werken die de CBO beheert, de rechten die de CBO direct of krachtens een vertegenwoordigingsovereenkomst beheert en het grondgebied dat de CBO bestrijkt, of • wanneer wegens de reikwijdte van de activiteiten van de CBO de Werken niet titelspecifiek kunnen worden vastgesteld, de soorten Werken die de CBO vertegenwoordigt, de rechten die de CBO beheert en de grondgebieden die de CBO bestrijkt. 	De CBO verstrekt na een gemotiveerd verzoek van Rechthebbenden of Gebruikers of betalingsplichtigen tijdig de beschikbare informatie over de Werken of soorten Werken waarvoor de CBO licenties kan verlenen en voor welk territorium de licentie geldt.	* Correspondentie * Klachtenregister	De auditor stelt vast door middel van (een steekproef in) correspondentie en via het klachtenregister vast dat dergelijke verzoeken tijdig worden gehonoreerd.
		II.4-b	De CBO houdt het jaarlijkse Transparantieverlag op zijn publieke internetpagina beschikbaar voor een periode van ten minste vijf jaar.	Het Transparantieverlag blijft vanaf het moment van verschijnen ten minste vijf jaar beschikbaar op de website van de CBO.	* Website CBO	* De auditor stelt vast dat de transparantieverlagen ten minste vijf jaar voor het publiek beschikbaar zijn op de website van de CBO.
		II.4-c	Het Transparantieverlag verschaft inzicht in de geldstromen uit hoofde van inning en verdeling aan de hand van een Mutatieoverzicht te verdelen rechtenopbrengsten, alsmede aan de hand van een kerncijferoverzicht op basis van de in bijlagen 2a en 2b opgenomen modellen.	Ten behoeve van transparantie, uniformiteit en vergelijkbaarheid worden in het Transparantieverlag het Kerncijfersoverzicht en het Mutatieoverzicht te verdelen rechtenopbrengsten gebaseerd op in de bijlagen van de keurmerkcriteria opgenomen modellen gepubliceerd.	* Transparantieverlag * Model Kerncijfersoverzicht * Model Mutatieoverzicht te verdelen rechtenopbrengsten	De auditor stelt vast dat in het Transparantieverlag deze overzichten zijn opgenomen.
		II.4-d	Het Transparantieverlag bevat een overzicht van de namen van de leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent met vermelding hoe in dit orgaan de categorie(ën) Rechthebbenden zijn vertegenwoordigd, alsmede van de Relevante nevenfuncties van deze leden en van personen die zijn belast met de dagelijkse leiding van de CBO, waarbij tevens wordt aangegeven of de functie wel of niet bezoldigd is.	In het Transparantieverlag wordt duidelijk door wie de Rechthebbenden in het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent worden vertegenwoordigd (in het geval dat in de statuten categorieën van rechthebbenden worden onderscheiden voor de vertegenwoordiging in het toezichthoudend orgaan met vermelding van de categorie van vertegenwoordigde rechthebbenden) en welke al dan niet bezoldigde nevenfuncties zij en de personen die zijn belast met de dagelijkse leiding hebben.	* Transparantieverlag * Rapportages aan CvTA * Interview	De auditor stelt vast dat de deze informatie in het Transparantieverlag is opgenomen en het CvTA is geïnformeerd.

			De CBO dient het CvTA jaarlijks te voorzien van alle nevenfuncties van de bestuurders, toezichthouders en directeuren en onverwijld te voorzien van de nevenfuncties van een nieuwe bestuurder, toezichthouder of directeur na diens benoeming.	Deze gegevens dienen ook jaarlijks te worden gerapporteerd aan het CvTA en onverwijld indien het nevenfuncties van een nieuwe bestuurder, toezichthouder of directeur betreft. (Het is toegestaan om in het Transparantieverlag een selectie van de Relevante nevenfuncties te publiceren met een verwijzing naar een volledig overzicht op de publieke internetpagina.)		
		II.4-e	De actualiteit en bruikbaarheid van Repartitiereglementen worden minimaal eens in de drie jaar getoetst. In het Transparantieverlag wordt het jaar van laatste toetsing en in het jaar van toetsing de uitkomst van de toetsing vermeld.	De actualiteit en bruikbaarheid van repartitiereglementen worden periodiek getoetst en dat wordt verantwoord in het Transparantieverlag.	* Transparantieverlag	De auditor stelt vast dat deze informatie in het Transparantieverlag is opgenomen.
		II.4-f	<p>De CBO publiceert op haar website ten minste de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Transparantieverlag * Statuten * Repartitiereglement(en) * Klachten- en geschillenregelingen * De mate van representativiteit en de wijze waarop wel of geen vrijwaring wordt gegeven voor claims van niet-vertegenwoordigde rechthebbenden. * De betalingstermijnen en gevolgen van overschrijding van die termijnen. * Lidmaatschaps-/aansluitingsvoorwaarden en de voorwaarden voor beëindiging van de machtiging tot beheer van rechten, indien en voor zover deze niet zijn opgenomen in de statuten. * Lijst van personen die zijn belast met de dagelijkse leiding van de CBO en van de leden van het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent met de nevenactiviteiten die door hen worden uitgeoefend, waarbij tevens wordt aangegeven of de functie wel of niet bezoldigd is. * Het algemene beleid inzake verdeling van de aan Rechthebbenden verschuldigde bedragen. * Het algemene beleid inzake beheerskosten. * Het algemene beleid inzake inhoudingen, voor andere doeleinden dan beheerskosten, op rechteninkomsten en op enig ander inkomen voortvloeiend uit de belegging van rechteninkomsten, met inbegrip van inhoudingen ten behoeve van sociale, culturele en educatieve diensten. * Een lijst met gesloten vertegenwoordigings-overeenkomsten en de namen van de CBO's waarmee deze vertegenwoordigingsovereenkomsten zijn gesloten. * Het beleid inzake het gebruik van onverdeelde bedragen. 	<p>Ten behoeve van de transparantie dient deze informatie aanwezig te zijn op de website van de CBO.</p> <p>Statuten en repartitiereglementen inclusief recente wijzigingen voor zover nog niet verwerkt in de betreffende documenten.</p>	* Website CBO	De auditor stelt vast dat deze gegevens aanwezig zijn op de website van de CBO.

		II.4-g	Vertrouwelijke informatie moet vertrouwelijk zijn en blijven.	De CBO laat haar werknemers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Een geheimhoudingsverklaring moet ook worden getekend door uitzendkrachten, stagiairs en andere ingehuurde dienstverleners die toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens. Indien ingehuurde dienstverleners in dienst zijn van een derde in het kader van een dienstverleningsovereenkomst met de CBO is het voldoende dat de werkgever deze geheimhoudingsverklaring namens zijn medewerkers afgeeft.	* Aanwezigheid in (personeels-) dossiers	De auditor stelt vast dat getekende geheimhoudingsverklaringen aanwezig zijn.
II.5	Repartitie	II.5-a	De CBO verdeelt Rechteninkomsten op basis van repartitiereglementen.	De CBO vermeldt in het/de repartitiereglement(en) welke grondslagen zijn gehanteerd bij de verdeling en uitkering van de Rechteninkomsten. Van inhoudingen, onttrekkingen, verdelingen etc. die volgens het repartitiereglement jaarlijks (ad-hoc) vastgesteld kunnen worden of die afwijken van of een nieuwe invulling geven aan deze grondslagen, dient een bestuurs- en/of directiebesluit te zijn waaruit blijkt op basis waarvan de inhouding, onttrekking of verdeling heeft plaatsgevonden.	* Repartitiereglement * Interview * jaarverslag * Onderliggende specificaties * Bestuurs- en/of directiebesluiten	De auditor stelt vast dat de genoemde punten in jaarrekening of jaarverslag, het repartitiereglement en/of bestuurs- en/of directiebesluiten zijn opgenomen en toegelicht en dat in voorkomende gevallen er specificaties zijn waaruit blijkt dat de CBO de norm heeft nageleefd.
		II.5-b	Een CBO kan maximaal 15% van de incasso reserveren voor sociale, culturele en/of educatieve fondsen.	Maximaal 15% van de incasso mag worden gereserveerd voor sociale, culturele en/of educatieve fondsen.	* Transparantieverlag	De auditor stelt in een voorkomend geval vast dat de CBO maximaal 15% van de incasso voor sociale, culturele en/of educatieve doeleinden heeft ingehouden.
		II.5-c	De CBO maakt uiterlijk twaalf maanden na afloop van het boekjaar waarin de Rechteninkomsten zijn geïnd alle ter zake dienende beschikbare informatie die kan helpen om de Rechthebbenden te identificeren van de verschuldigde bedragen die niet binnen voornoemde termijn kunnen worden verdeeld, bekend aan de Leden of aan de rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden en aan de CBO's waarmee een vertegenwoordigingsovereenkomst is gesloten.	Rechthebbenden krijgen tijdig de beschikbare informatie over werken waarvoor Rechteninkomsten zijn geïncasseerd, maar waarvan de Rechthebbenden nog niet zijn geïdentificeerd.	* Interview * Correspondentie	De auditor stelt vast dat deze rapportages inzake nog niet verdeelde gelden tijdig bekend zijn gemaakt.
		II.5-d	De onverdeelde bedragen, dat zijn de bedragen die niet binnen drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar waarin de betaling door de Gebruiker of betalingsplichtige aan of namens de innende CBO heeft plaatsgevonden konden worden toegewezen aan Rechthebbenden en die niet zullen of, vanwege bereikt maximum, kunnen worden toegevoegd aan een reservering of aan een besteding aan sociaal- en/of culturele en/of educatieve fondsen, worden in het derde of in het eerstvolgende kalenderjaar toegevoegd aan de voor alle Rechthebbenden voor Repartitie beschikbare gelden.	Gelden die niet gereserveerd moeten worden voor claims en die gedurende drie kalenderjaren na het jaar van incasso niet toegewezen konden worden aan Rechthebbenden, worden uiterlijk in het daaropvolgende jaar verdeeld via sociaal- en/of culturele en/of educatieve fondsen of door toevoeging aan de voor alle Rechthebbenden voor Repartitie beschikbare bedragen.	* Transparantieverlag * Interview * Correspondentie	De auditor stelt vast of er sprake is van die hier bedoelde onverdeelde bedragen en of de niet gereserveerde bedragen tijdig zijn verdeeld via sociaal- en/of culturele en/of educatieve fondsen of door toevoeging aan de voor alle Rechthebbenden voor Repartitie beschikbare bedragen.

II.6	Samenwerking CBO's met andere CBO's		<p>Wanneer een CBO een vertegenwoordigingsovereenkomst heeft met een andere CBO ontvangt de andere CBO tenminste eenmaal per jaar, op elektronische wijze, voor de periode waarop de informatie betrekking heeft, minimaal de volgende informatie:</p> <p>a) de toegewezen rechteninkomsten, de door de CBO betaalde bedragen per beheerde rechtencategorie en soort gebruik voor de rechten die de CBO beheert op grond van de vertegenwoordigingsovereenkomst, en rechteninkomsten toegewezen aan een Rechthebbende die voor enige periode onbetaald blijven;</p> <p>b) bedragen die zijn ingehouden met betrekking tot beheerskosten;</p> <p>c) de bedragen die zijn ingehouden voor andere doeleinden dan met betrekking tot beheerskosten;</p> <p>d) informatie over iedere verleende of geweigerde licentie met betrekking tot de Werken die worden bestreken door de vertegenwoordigingsovereenkomst;</p> <p>e) door de algemene ledenvergadering of vergadering van aangeslotenen genomen besluiten voor zover deze besluiten relevant zijn voor het beheer van de rechten op grond van de vertegenwoordigingsovereenkomst.</p>	<p>CBO dient ten minste eenmaal per jaar aan iedere CBO waarmee een vertegenwoordigingsovereenkomst is gesloten en waaraan rechteninkomsten zijn toegewezen of waaraan betalingen zijn gedaan deze informatie te verschaffen.</p> <p>NB Deze informatieplicht geldt volgens het CvTA ook jegens een CBO uit een andere EU-lidstaat namens wie de Nederlandse CBO rechten beheert op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst.</p>	<p>Correspondentie, al dan niet via een portal, aan de betreffende CBO's</p>	<p>De auditor stelt vast of ten minste eenmaal in het jaar de betreffende informatie aan de betreffende CBO's beschikbaar is gesteld. (Indien informatie via een besloten portal heeft plaatsgevonden, dient de auditor in de gelegenheid te worden gesteld dit te beoordelen.)</p>
II.7	Klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen	II.7.1	<p>De CBO heeft een klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen voor klachten/geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding. De CBO maakt duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De CBO controleert regelmatig of alle daarin genoemde termijnen door de CBO worden gehaald.</p>	<p>De CBO heeft een heldere procedure mbt klacht- en geschillenafhandeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen over een in rekening gebrachte vergoeding en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na. In de procedure is tevens vastgelegd op welke wijze regelmatig gecontroleerd wordt of alle gestelde termijnen worden gehaald.</p>	<p>* Procedure klacht- en geschillenafhandeling * Steekproef klachtenregister * Website CBO</p>	<p>De auditor stelt vast dat de procedure duidelijk op de website van de CBO is vermeld en de interne controleprocedure wordt gevolgd. Steekproefsgewijze beoordeling van ingediende klachten of de procedure regelmatig aanleiding geeft voor klachten.</p>
II.7.2	<p>De CBO heeft een klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen voor andere klachten. De CBO maakt duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De CBO controleert regelmatig of alle daarin genoemde termijnen door de CBO worden gehaald.</p>	<p>De CBO heeft een heldere procedure mbt klacht- en geschillenafhandeling voor overige klachten van Gebruikers en/of betalingsplichtigen en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na. In de procedure is tevens vastgelegd op welke wijze regelmatig gecontroleerd wordt of alle gestelde termijnen worden gehaald.</p>				
II.8	Klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden	II.8.1	<p>De CBO heeft een klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden en in voorkomende gevallen voor verdelende CBO's waarin onderscheid wordt gemaakt tussen 'commentaren' (II.8.1) en 'klachten' (II.8.2). De CBO maakt duidelijk op welke wijze een commentaar of klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De CBO controleert regelmatig of alle daarin genoemde termijnen worden gehaald.</p>	<p>De CBO heeft een heldere procedure mbt klacht- en geschillenafhandeling voor Rechthebbenden en in voorkomende gevallen voor verdelende CBO's en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na. In de procedure is tevens vastgelegd op welke wijze regelmatig gecontroleerd wordt of alle gestelde termijnen worden gehaald.</p>		
II.8.2						
II.8.3	<p>De CBO beschikt over een Geschillencommissie Rechthebbenden die klachten en geschillen van Rechthebbenden behandelt conform het bepaalde in artikel II.8.3.</p>					