

Inhoudsopgave

Preambule

Hoofdstuk I **Definities**

Hoofdstuk II **Keurmerkcriteria**

- II.1 (Bestuur van) de CBO
- II.2 Omgaan met Rechthebbenden
- II.3 Omgaan met Gebruikers en/of betalingsplichtigen
- II.4 Informatieverstrekking / inhoud jaarverslag
- II.5 Repartitie
- II.6 Samenwerking CBO's met derden of met andere CBO's
- II.7 Klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen

Hoofdstuk III **Onderzoek ten behoeve van verlening CBO-Keurmerk**

- III.1 Initieel onderzoek
- III.2 Geldigheidsduur certificaat
- III.3 Controle
- III.4 Verlenging CBO-Keurmerk
- III.5 Vakbekwaamheid auditor van de Certificerende instelling

Bijlagen CBO-Keurmerk¹

- 1. Normen- en toetsingskader**
- 2. Geaggregeerd kasstroomoverzicht**
3. *Gedragscode Integer Bestuur (pm)*
4. *Onderhandelingsprotocol (pm)*
- 5. Keurmerkreglement**
- 6. Keuringsprocedure CBO-Keurmerk**
7. *Aanvraag CBO-Keurmerk (pm)*

¹ Bijlagen 3,4 en 7 zijn nog in voorbereiding

PREAMBULE

Doelstelling CBO-Keurmerk

Het hoofddoel van het CBO-Keurmerk is bevorderen dat collectieve beheersorganisaties (CBO's) behoorlijk inzicht geven in hun prestaties en optimaal presteren, door normen goed en objectief toetsbaar te maken in de vorm van keurmerkcriteria en dat deze getoetst worden door een onafhankelijke certificerende instelling. De doelstelling van de Vereniging van Organisaties die Intellectueel eigendom Collectief Exploiteren ('VOI©E') is het bevorderen van transparantie en kwaliteit bij het door een collectieve beheersorganisatie doeltreffend uitoefenen van handhaving van de rechten waarvoor zij verantwoordelijk is, bij doelmatige inning van vergoedingen en tijdige, correcte uitkering ervan onder eerlijke mededingingscondities voor de belanghebbenden (Rechthebbenden, Gebruikers en/of betalingsplichtigen) en bij verantwoorde voorlichting die door een CBO in dat kader wordt afgegeven. Door het keurmerk ontstaat een basis voor vergelijking en de mogelijkheid tot het vaststellen van best practices die kunnen worden gedeeld.

Rol CBO's

Een CBO komt op voor de materiële en immateriële belangen van de Rechthebbenden, zijnde makers, uitvoerende kunstenaars en producenten van door het auteursrecht en de naburige rechten beschermde werken en prestaties, en hun rechtverkrijgenden.

Bij het behartigen van de belangen van Rechthebbenden wordt ook rekening gehouden met de belangen van Gebruikers en/of betalingsplichtigen. Een CBO vereenvoudigt de totstandkoming van auteurs- of nabuurrechtelijke licenties en draagt zodoende bij aan de toegankelijkheid en beschikbaarheid van dit beschermde materiaal.

Good practice

Bij de uitoefening van hun activiteiten, inzichtelijk en toetsbaar gemaakt door middel van het keurmerk, zullen de CBO's streven naar zoveel mogelijk samenwerking met andere CBO's en naar een optimale verdeling van de geïncasseerde vergoedingen.

CBO's die werkzaam zijn in dezelfde sector van Gebruikers en/of betalingsplichtigen streven er naar om, zoveel als redelijkerwijs mogelijk en efficiënt is, gezamenlijk op te treden ten aanzien van licentieverlening, facturering, informatievoorziening en/of overige dienstverlening. Waar dat mogelijk is en zinvol kan zijn, streven zij ook samen met andere CBO's naar harmonisatie van vergoedingsgrondslagen en -parameters.

De CBO spant zich naar redelijkheid en binnen redelijke kosten optimaal in om Rechthebbenden die voor een geïncasseerde vergoeding in aanmerking komen te traceren en de vergoeding aan hen uit te keren; in gevallen waarin dat niet mogelijk of niet goed doelijk mocht zijn, zal de CBO ervoor zorg dragen dat de vergoeding indirect ten goede komt aan de desbetreffende groep Rechthebbenden.

De CBO informeert haar Rechthebbenden over ontwikkelingen die belangrijk zijn voor de incasso en verdeling wanneer te verwachten is dat deze ontwikkelingen van beduidende invloed kunnen zijn op de hoogte van uit te keren vergoedingen.

Procedure

Het CBO-Keurmerk wordt door VOICE verleend aan een CBO die het keurmerk aanvraagt en die na onderzoek door en volgens bindend advies van een onafhankelijke Certificerende instelling aan de door de Commissie van Belanghebbenden geadviseerde Keurmerkcriteria heeft voldaan en blijft voldoen. De keuringsprocedure is opgenomen in Bijlage 7.

HOOFDSTUK I DEFINITIES

CBO (Collectieve beheersorganisatie): de rechtspersoon die overeenkomstig het mandaat van zijn Rechthebbenden en/of een wettelijke taakomschrijving op continue basis belast is met het beheer van de aan hem toevertrouwde auteurs- en naburige rechten zonder winstoogmerk. Onder beheer wordt in dit verband verstaan de inning en repartitie van uit voornoemde rechten voortvloeiende vergoedingen, alsook overige exploitatiehandelingen uit hoofde van deze rechten en de bescherming en handhaving hiervan.

CBO-Keurmerk: kwaliteitsoordeel over de diensten van een CBO, verleend door de Vereniging van Organisaties die Intellectueel eigendom Collectief Exploiteren ('VOI©E') op basis van een bindend advies van de Certificerende instelling.

Certificerende instelling: de onafhankelijke toetsingsinstelling die in opdracht van VOI©E de toetsing verricht voor het verlenen, verlengen of intrekken van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk en daartoe aan VOI©E een bindend advies verleent.

Commissie van Belanghebbenden: adviescollege, samengesteld uit personen uit kringen van de belangrijkste belanghebbende partijen (CBO's, Rechthebbenden en Gebruikers en/of betalingsplichtigen) met een onafhankelijke voorzitter/adviseur, die tot taak heeft VOI©E te adviseren over de certificatieactiviteiten en de Keurmerkcriteria.

CvTA: College van Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteursrechten en naburige rechten: College van Toezicht Auteursrechten als bedoeld in de Wet toezicht collectieve beheersorganisaties auteurs- en naburige rechten ('de Wet Toezicht').

Gebruiker en/of betalingsplichtige: Een (rechts)persoon die toestemming nodig heeft en/of een vergoeding verschuldigd is uit hoofde van het auteursrecht of de naburige rechten en die een rechtsverhouding heeft met de CBO op grond van een wettelijke verplichting, een licentieovereenkomst, dan wel als partij bij een standaardovereenkomst of -regeling.

Geschillencommissie Auteursrechten: de krachtens de Wet Toezicht en/of krachtens afspraken tussen VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E ingestelde geschillencommissie die is c.q. wordt ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

Geschillencommissie CBO-Keurmerk: een ad hoc in te stellen geschillencommissie bestaande uit een door VOI©E voorgedragen afgevaardigde, een door VNO-NCW en MKB-Nederland voorgedragen afgevaardigde en een door beide voornoemde afgevaardigden benoemde onafhankelijke voorzitter, die bij wijze van bindend advies beslist bij geschillen tussen VOI©E en een Keurmerkaanvrager dan wel -houder.

Keurmerkcriteria: de in Hoofdstuk II opgenomen toetsingscriteria voor het CBO-Keurmerk, vastgesteld door VOI©E op advies van de Commissie van Belanghebbenden.

Keurmerkaanvrager / -houder: de rechtspersoon die het CBO-Keurmerk bij VOI©E aanvraagt / respectievelijk de rechtspersoon aan wie het CBO-Keurmerk door VOI©E is verleend.

Kosten van beheer: de kosten die samenhangen met het beheer van de aan een CBO toevertrouwde auteurs- of naburige rechten.

Onderhandelingsprotocol: door VNO-NCW, MKB-Nederland namens hun gebruikersplatform enerzijds en VOI©E namens Buma, Sena, Videma en Stichting Reprorecht anderzijds, overeengekomen procedure en uitgangspunten voor het onderhandelen over tarieven en voorwaarden voor zover deze in gezamenlijk overleg kunnen worden vastgesteld.

Rechthebbenden: de natuurlijke en rechtspersonen die over rechten beschikken op basis van de Auteurswet of de Wet naburige rechten die rechtstreeks bij een CBO zijn aangesloten, alsmede de niet rechtstreeks bij een CBO aangesloten Rechthebbenden voor zover gelijke behandeling volgt uit de statuten of reglementen van de CBO of wettelijk is voorgeschreven.

Vertegenwoordigende organisaties van rechthebbenden: bij een CBO aangesloten organisaties van Rechthebbenden, die Rechthebbenden vertegenwoordigen in het bestuur en/of de ledenvergadering en/of de vergadering van aangeslotenen van een CBO.

Repartitie: ingevolge statuten of reglementen individueel of collectief verdelen en vervolgens uitkeren van geïncasseerde vergoedingen, al dan niet via verdeelorganisaties, aan Rechthebbenden door een CBO.

HOOFDSTUK II KEURMERKCRITERIA

II.1 (Bestuur van) de CBO

- a) Voor het CBO-Keurmerk komt uitsluitend in aanmerking de CBO die in Nederland op structurele basis en zonder winstoogmerk vergoedingen voor auteursrechten en/of naburige rechten int en/of reparteert.
- b) Het bestuur van de CBO zal zodanig zijn samengesteld dat alle categorieën van door de CBO vertegenwoordigde Rechthebbenden in een in de statuten aangegeven verhouding in het bestuur zijn vertegenwoordigd. De vertegenwoordiging kan rechtstreeks zijn of via Vertegenwoordigende organisaties van rechthebbenden, al dan niet geclusterd in categorieën van Rechthebbenden, of via in de statuten verleende materiële bevoegdheden met betrekking tot het beheer.
- c) De CBO heeft de Gedragscode Integer Bestuur van VOI©E (bijlage 3²) onderschreven binnen drie maanden na inwerkingtreding van deze gedragscode. De CBO die partij is bij het door VOI©E, VNO-NCW en MKB-Nederland overeen te komen Onderhandelingsprotocol (bijlage 4³) heeft dit protocol ondertekend.

II.2 Omgaan met Rechthebbenden

- a) De CBO stelt een volledige set van haar statuten en reglementen beschikbaar en zal deze desgevraagd verstrekken.
- b) De CBO regelt – binnen de grenzen gesteld in de wet – in haar statuten en reglementen op welke wijze de rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden, respectievelijk de Vertegenwoordigende organisaties van rechthebbenden, inspraak hebben in de aanpassingen van de statuten en reglementen en in voorkomende gevallen in het beleggingsbeleid en in het beleid inzake eventuele reservering en besteding voor sociaal- en/of culturele fondsen of de formulering en vaststelling van nieuwe reglementen. De CBO stelt in haar statuten en reglementen de rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden in de gelegenheid de inspraak naar behoren te effectueren door middel van een ten minste een keer per jaar te houden ledenvergadering of een vergadering van aangeslotenen dan wel door middel van een consultatie of door middel van een structuur met sectiebesturen⁴.
- c) De CBO stelt rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden op de hoogte van aanpassingen van statuten en reglementen, en van nieuwe reglementen zodra deze zijn vastgesteld en gereed zijn voor verspreiding.

II.3 Omgaan met Gebruikers en/of betalingsplichtigen

- a) De CBO handelt transparant en servicegericht naar al haar Gebruikers en/of betalingsplichtigen door ten aanzien van hen:
 - volledig en duidelijk te zijn over de rechten die de CBO vertegenwoordigt en uitoefent, door onder meer te verwijzen naar de wettelijke bepalingen en/of

² Deze Gedragscode is nog in voorbereiding.

³ Het Onderhandelingsprotocol wordt in 2010 van kracht.

⁴ Voor zover CBO's daartoe statuten of reglementen moeten aanpassen, krijgen zij daar tot en met 2011 gelegenheid voor.

rechtspraak waarop het toestemmingsvereiste en/of de betalingsplicht is gefundeerd, en naar individuele machtigingen van aangesloten Rechthebbenden indien van toepassing op het desbetreffende gebruik.

- volledig en duidelijk te zijn over tarieven en andere op de desbetreffende categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen van toepassing zijnde licentievoorwaarden, standaardovereenkomsten of -regelingen, waaronder de gehanteerde definities, parameters en de op basis van deze parameters en andere toepasselijke gegevens berekende licentieprijs;
 - binnen de van toepassing zijnde licentievoorwaarden, standaardovereenkomsten of -regelingen gelijke gevallen gelijk te behandelen;
 - volledig en duidelijk te zijn over de vergoedingsgrondslagen;
 - volledig en duidelijk te zijn over de mate van representativiteit en de wijze waarop wel of geen vrijwaring wordt gegeven voor claims van Rechthebbenden;
 - volledig en duidelijk te zijn over de betalingstermijnen en over welke gevolgen aan overschrijding van die termijnen verbonden zijn.
- b) De CBO die licenties verleent aan Gebruikers en/of betalingsplichtigen in het bedrijfsleven zal algemene voorwaarden of overeenkomsten hanteren en naleven waarin ten minste is geregeld:
- dat de CBO aan Gebruikers en/of betalingsplichtigen die bereid zijn de ter zake geldende vergoeding te voldoen en zich aan de geldende voorwaarden van de CBO dan wel in voorkomende gevallen van de desbetreffende Rechthebbende(n) te houden, de gevraagde licentie niet zal onthouden;
 - dat de CBO een licentie kan onthouden, opschorten of beëindigen indien in redelijkheid niet van de CBO of in voorkomende gevallen van de desbetreffende Rechthebbende(n) kan worden gevraagd de licentie te verlenen of voort te zetten;
 - dat het onthouden, opschorten of beëindigen van een licentie, anders dan door automatische beëindiging van de duur, schriftelijk plaatsvindt en met redenen is omkleed.
- c) Voor zover de Auteurswet of de Wet naburige rechten niet anders bepalen, stelt de CBO tarieven vast in of na overleg met representatieve organisaties van de desbetreffende categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen, een en ander – voor zover van toepassing – conform het Onderhandelingsprotocol, tenzij Rechthebbenden op basis van hun individuele recht individueel een tarief hebben voorgeschreven of sprake is van een goed werkende praktijk van individuele licenties waarvoor de voorwaarden door de individuele partijen worden overeengekomen.
- d) De CBO onderhoudt een deugdelijk adressenbestand door ten minste te voldoen aan de actuele gegevens van de Kamer van Koophandel en zich in te spannen de adresgegevens te verbeteren. De CBO komt in voorkomende gevallen de met representatieve organisaties van de desbetreffende categorie van Gebruikers en/of betalingsplichtigen gemaakte afspraken na over door deze organisaties beschikbaar gestelde gegevens.

II.4 Informatieverstrekking / inhoud jaarverslag⁵

- a) De CBO zal jaarlijks een jaarverslag en een jaarrekening opstellen en openbaar maken overeenkomstig Titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.
- b) Het jaarverslag verschaft ten minste duidelijk inzicht in de geldstromen uit hoofde van inning en verdeling. Voor zover mogelijk en relevant splitst de CBO de inning en verdeling uit naar categorieën van zowel Gebruikers en/of betalingsplichtigen als Rechthebbenden. De CBO zal daarbij het geaggregeerd kasstroomoverzicht opgenomen in Bijlage 2 als model hanteren.
- c) Het bestuur van de CBO geeft in het jaarverslag de bij de begroting door het bestuur gestelde norm weer voor de hoogte van de kosten beheer en administratie, en licht dit toe. Bij overschrijding van de norm wordt in het jaarverslag met redenen omkleed waaraan deze overschrijding te wijten is.
- d) Het jaarverslag bevat voor het overige informatie over:
 - onttrekkingen aan het resultaat ten behoeve van fondsen en reserveringen;
 - soort en resultaten van beleggingen en het beleggingsbeleid beschreven in een beleggingsstatuut;
 - de wijze van beheer en de verdeling van gelden, waarbij ten minste wordt vermeld in welk jaar de verdeelde gelden waren geïnd en voor welk deel van de gelden geen Rechthebbenden zijn gevonden in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar van inning;
 - de (nog) niet gereparteerde gelden, uitgesplitst per jaar van incasso;
 - het jaar van toetsing van het/de repartitiereglement(en);
 - de namen van alle bestuursleden, en van de categorie(ën) die ieder van hen vertegenwoordigt;
 - de nevenfuncties en opgave van de totale bezoldiging van bestuurders en van degenen die met de dagelijkse leiding van de CBO zijn belast; een opgave die herleid kan worden tot een enkele natuurlijke persoon mag achterwege blijven, in dat geval kan worden volstaan met vertrouwelijke opgave aan het CvTA.
- e) De volgende informatie zal ten minste door de CBO worden openbaar gemaakt middels publicatie op haar eigen website en zal op eerste verzoek kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Rechthebbenden en Gebruikers en/of betalingsplichtigen:
 - het jaarverslag;
 - statuten, repartitie- en overige reglementen, alsmede recente wijzigingen voor zover nog niet verwerkt in de hier genoemde documenten;
 - de klachten- en geschillenregeling;
 - het Repartitiereglement, de algemeen geldende tarieven, de tariefgrondslagen, de algemeen geldende licentievoorwaarden en de algemeen geldende vergoedingsregeling voor diensten van branches in geval van brancheregelingen;
 - de mate van representativiteit en de wijze waarop wel of geen vrijwaring wordt gegeven voor claims van niet-vertegenwoordigde Rechthebbenden.

⁵ Voor zover CBO's hun jaarverslag daarvoor moeten aanpassen, krijgen zij daar tot en met 2011 de gelegenheid voor.

- f) De CBO zorgt ervoor dat haar werknemers op de hoogte zijn van de in dit Hoofdstuk opgenomen Keurmerkcriteria en daar naar handelen.
- g) De CBO treft maatregelen om te voorkomen dat informatie waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze vertrouwelijk moet worden behandeld, in handen van onbevoegde derden komt. De CBO beschermt de persoonlijke levenssfeer van personen waarvan de zorg aan haar is toevertrouwd.

II.5 Repartitie⁶

- a) De CBO verdeelt vergoedingen op basis van Repartitiereglementen. De CBO regelt in haar repartitiereglementen op welke wijze en op basis van welke grondslagen de vergoedingen worden verdeeld en uitgekeerd.
- b) De actualiteit en bruikbaarheid van Repartitiereglementen zullen minimaal eens in de drie jaar door het bestuur worden getoetst. In haar jaarverslag doet de CBO verslag van de uitkomst van deze toetsing.
- c) De CBO die besluit dat een percentage van de incasso van het betreffende incassojaar wordt besteed aan sociaal- en/of culturele fondsen die direct of indirect ten goede komen aan (doelen ten gunste van) de door de CBO vertegenwoordigde groep Rechthebbenden, kan daarvoor op grond van richtlijnen van het CvTA maximaal 15% reserveren.
- d) De CBO zal de geïnde vergoedingen verdelen onder de Rechthebbenden in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar waarin de betaling door de Gebruiker of betalingsplichtige aan of namens de innende CBO heeft plaatsgevonden⁷. De CBO kan – op grond van wettelijke of reglementaire verjaringstermijnen – na die drie kalenderjaren maximaal 10% van de geïnde vergoeding in het betreffende kalenderjaar gedurende maximaal 2 kalenderjaren blijven reserveren voor in die periode opkomende claims van Rechthebbenden. Bij incidentele overschrijding van de 10%-norm wordt in het jaarverslag met redenen omkleed waaraan deze overschrijding te wijten is. Bij structurele overschrijding van de 10%-norm is instemming van het CvTA vereist.
- e) De vergoedingen die niet binnen genoemde periode van drie jaar beschikbaar kunnen worden gesteld, en die niet zullen of, vanwege bereikt maximum, kunnen worden toegevoegd aan een onder c. of d. bedoelde reservering, worden in het eerstvolgende kalenderjaar toegevoegd aan de voor alle Rechthebbenden voor Repartitie beschikbare gelden.
- f) De CBO laat een individuele uitkering vergezeld gaan van een duidelijke beschrijving van de toegepaste verdelingsregels, inhoudingen en bijzondere ophogingen of verlagingen, opdat de rechthebbende een duidelijk inzicht krijgt in de berekening van het uitkeringsbedrag.

⁶ Sub b. zal voor het eerst in de jaarverslagen over 2010 worden vermeld; de verplichtingen ad sub d en e vloeien voort uit wetsvoorstel toezicht en zullen vanaf het jaar 2011 worden geëffectueerd.

⁷ Het eerste kalenderjaar van inning, dat in beschouwing wordt genomen voor de bepaling of in de daarop volgende drie kalenderjaren de verdeling volgens deze criteria heeft plaatsgevonden, is 2011.

II.6 Samenwerking CBO's met derden en met andere CBO's

- a) Wanneer een CBO voor haar primaire activiteiten, inning en/of verdeling, samenwerkt met een derde blijft deze CBO verantwoordelijk voor de inning en verdeling op basis van statuten en reglementen. De CBO legt in een overeenkomst met de derde waarmee wordt samengewerkt vast aan welke voorwaarden deze moet voldoen en op welke wijze deze verantwoording aan de CBO moet afleggen. De CBO zal de samenwerking met de derde beëindigen wanneer deze ernstig tekortschiet in de uitvoering van de activiteiten die hem zijn toevertrouwd.
- b) Wanneer een CBO voor haar primaire activiteiten samenwerkt met een andere in Nederland gevestigde CBO, zal de voorwaarde worden gesteld dat deze CBO over het CBO-Keurmerk beschikt.⁸

II.7 Klachten- en geschillenregeling voor Gebruikers en/of betalingsplichtigen

- a) Verzoeken tot mutaties in grondslagen voor tariefberekening of correcties van administratieve fouten, die in het kader van deze klachten- en geschillenregeling niet als klacht worden beschouwd, dienen binnen 12 weken na ontvangst van het verzoek van de Gebruiker en/of betalingsplichtige te zijn afgehandeld. Wanneer de Gebruiker en/of betalingsplichtige niet tevreden is over de aanpak of het resultaat van het verzoek of het verzoek niet binnen 12 weken is afgehandeld, kan daarover een klacht bij de CBO worden ingediend.
- b) De CBO maakt duidelijk op welke wijze een klacht schriftelijk, en/of per e-mail en/of via een website moet worden ingediend. De CBO stuurt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht bericht aan de klager, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
- c) Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking met betrekking tot verplichtingen voor de Gebruiker of betalingsplichtige.
- d) De CBO neemt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht.
- e) Indien de klager binnen de onder b. genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen, wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als de klager binnen de onder d. genoemde termijn geen beslissing op de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In beide gevallen kan de klager het alsdan ontstane geschil binnen zes weken aanhangig maken bij de Geschillencommissie Auteursrechten.
- f) De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Auteursrechten vindt plaats op grond van het reglement van deze commissie. De CBO zal de Gebruiker of betalingsplichtige wijzen op deze mogelijkheid en op het reglement van de Geschillencommissie Auteursrechten⁹.

⁸ Deze voorwaarde kan voor het eerst in 2011 worden geëffectueerd.

⁹ De verwijzing naar de Geschillencommissie Auteursrechten kan worden geëffectueerd vanaf het moment dat de Geschillencommissie is geïnstalleerd, volgens planning begin 2011.

HOOFDSTUK III ONDERZOEK TEN BEHOEVE VAN VERLENING CBO-KEURMERK

III.1 Initieel onderzoek

Tijdens het initiële onderzoek door de Certificerende instelling wordt onderzocht of aan de Keurmerkcriteria wordt voldaan. Het onderzoek bestaat uit een audit op de locatie van de Keurmerkaanvrager. Een indicatie voor het totaal aantal te besteden auditdagen is te vinden in de onderstaande tabel. Het aantal te besteden auditdagen hangt af van de grootte van de organisatie. De operationele keuringsprocedure is te vinden in de Keuringsprocedure CBO-Keurmerk (Bijlage 7).

Organisatie fte's	Totaal aantal auditdagen	Tijdsbesteding
0-5 fte	1 dag	1 dag, audit op locatie
5-20 fte	1,5 dag	1,5 dag locatie
>20 fte	2 dagen	2 dagen, audit op locatie

III.2 Geldigheidsduur CBO-Keurmerk

Wanneer het initiële onderzoek met positief resultaat is afgerond komt de Keurmerkaanvrager in aanmerking voor een positief keurmerkadvies. De geldigheidsduur van het CBO-Keurmerk is drie jaar.

III.3 Controle

De onderzoeksfrequentie is in beginsel één keer per jaar. De tijdsbesteding van de periodieke controle zal hetzelfde zijn als bij het initiële onderzoek. Op grond van gebleken wisselvalligheid van de dienstverlening en afhankelijk van de kwaliteitsborging van de Keurmerkhouders kan een hogere onderzoeksfrequentie gekozen worden. Tussentijdse controle vindt verder plaats als binnengekomen klachten daartoe aanleiding geven, als tussentijdse evaluaties van het kwaliteitssysteem daartoe aanleiding geven, of om na te gaan of aanwijzingen van de Certificerende instelling zijn opgevolgd.

De kosten van een hogere onderzoeksfrequentie of van tussentijdse controle zijn voor rekening van de Keurmerkaanvrager, respectievelijk van de -houder.

Een controleonderzoek bestaat ten minste uit:

- verificatie of aan de criteria of delen hiervan wordt voldaan;
- onderzoek van het kwaliteitssysteem.

III.4 Verlenging CBO-Keurmerk

Drie maanden voor de verloopdatum van het CBO-Keurmerk dient het heronderzoek te zijn gestart. Tijdens het heronderzoek wordt onderzocht of blijvend aan alle Keurmerkcriteria wordt voldaan en het CBO-Keurmerk weer voor drie jaar kan worden verlengd. De tijdsbesteding is hetzelfde als bij het initiële onderzoek.

III.5 Vakbekwaamheid auditor van de Certificerende instelling

De auditor die het onderzoek uitvoert moet aan de volgende eisen voldoen:

- Opleiding: minimaal HBO werk- en denkniveau;
- Ervaring: twee jaar ervaring als certificatiemanager/auditor bij een Certificerende instelling.