

Procedure 1 Definities

In deze voorwaarden worden verschillende begrippen gebruikt. Onder deze begrippen wordt het navolgende verstaan:

keurmerkverlener

Erkend Adviesbureau, Met Ster B.V., gevestigd aan Buitenbree 12 (9403JJ) te Assen. KvK 01183094 Noord-Nederland. BTW 8224.62.370B01.

keurmerkvoerder/ eigenaar

De natuurlijke of rechtspersoon met wie een overeenkomst wordt gesloten en/of die van de diensten van de keurmerkverlener gebruikmaakt.

Wederpartij

Dit kunnen belanghebbenden zoals gebruikers, consumenten en keurmerkvoerders zijn.

Externe (derde) partij

De natuurlijke persoon die het certificaat van de keurmerkvoerder inziet op de website van de keurmerkverlener .

Grondbeginsel van Erkend Adviesbureau.

Optimaal en helder onderscheid maken in betrouwbare, gediplomeerde en gecertificeerde dienstverleners en het borgen van optimale klanttevredenheid door objectieve (aselectief) klanttevredenheidsonderzoek in de zakelijke markt.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen de keurmerkvoerder en de keurmerkverlener op grond waarvan de keurmerkverlener en/of meerdere dienst(en) aan de keurmerkvoerder ter beschikking stelt. Dit wordt ook wel contract genoemd.

Inlogaccount / online portaal

De werkomgeving van Erkend Adviesbureau, welke door een inlognaam en wachtwoord toegang geeft tot het systeem.

Sterren

De sterren staan voor verschillende beoordelingen. Elke ster (in totaal vijf) staat voor een bepaalde doelstelling. Dit zijn: Bevoegdheid, Bekwaamheid, Integriteit, Betrouwbaarheid en Klantgerichtheid.

Uploaden

Het versturen van data van de eigen computer naar een centrale computer / server van Erkend Adviesbureau.

Logo, afbeeldingen

De verkregen afbeeldingen (logo's/symbolen) van de Erkend Adviesbureau zijn privaatrechtelijk beschermd. Het logo/symbool van Erkend Adviesbureau bevat vijf sterren, een lauwerkrans en een vink.

Publicaties

Het vermelden van informatie gaat via het online portaal van de keurmerkvoerder, welke zichtbaar is voor de consument en eventueel ook via andere (sociale) media.

Procedure2 Algemeen

- 2.1. In deze voorwaarden zijn alle procedures en rechten beschreven voor de keurmerkvoerder en keurmerkverlener.
- 2.2. Het keurmerk Erkend Adviesbureau heeft als grondbeginsel onderscheid te maken in de dienstverlenende sectoren. Het keurmerk maakt onderscheid in betrouwbaarheid, bekwaamheid en integriteit. Een onderneming (keurmerkvoerder) met dit keurmerk laat zien dat het met de juiste documenten, voorschriften en instelling diensten aanbied.
- 2.3. Naast de strenge documenten controle, ondergaat de onderneming (keurmerkvoerder) een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek dat de positieve diensten van de onderneming moet bevestigen.
- 2.4. Een keurmerkvoerder schrijft zich zelfstandig met dien verstande dat het zich wil onderscheiden in de markt.
- 2.5. De keurmerkvoerder ontvangt bij inschrijving de voorwaarden waarin de volledige procedure staat omschreven. De voorwaarden zijn voorzien van een versienummer. Dit versienummer wordt vermeld op de overeenkomst welke wordt verstrekt na procedure 4.2 en op het certificaat dat wordt verstrekt na procedure 4.8.
- 2.6. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit de overeenkomst en voorwaarden, prevaleert de versie van de voorwaarden die vermeld staat in de overeenkomst en certificaat dat verstrekt wordt aan de keurmerkvoerder.
- 2.7. Indien enige bepaling van de voorwaarden gewijzigd of nietig wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van de voorwaarden onverminderd van kracht blijven. De keurmerkverlener zal dan een nieuwe bepaling corresponderen en na vaststelling de bepaling wijzigen. De overgangperiode wordt per wijziging bepaald met in achtneming van minimaal 2 (twee) maanden.
- 2.8. De overeenkomst gaat in na aanmelding. De keurmerkprocedure start maximaal na twee maanden (inschrijfprocedure) of na het volledig uploaden van de gevraagde documenten. De gegevens die door de keurmerkverlener en/of keurmerkvoerder in het kader van de aanmelding en uitvoering van de keurmerkprocedure van Erkend Adviesbureau worden verschaft, worden pas openbaar gemaakt na volledige goedkeuring. (Procedure 4.8). Als de maximum inschrijfprocedure wordt overschreden wordt er overgegaan tot een externe audit.

Procedure3 Erkenning; algemeen

- 3.1. De erkenning voor dit keurmerk is bedoeld voor adviesbureaus zoals: aanbieders van scholing, educatie, werving, juridisch, consultancy, financiën, administratie, boekhouding en selectie diensten/-bureaus.
- 3.2. De procedure tot het verkrijgen van de erkenning is opgebouwd uit een vijftal vaste stappen. Alle vijf sterren moeten voldoen aan de score goed, waarna het certificaat/keurmerk wordt verstrekt. Het keurmerk bevat vijf sterren, een lauwerkrans en een vink. Dit symbool onderstreept de grondbeginselen van Erkend Adviesbureau.
- 3.3. De erkenning gegeven aan de keurmerkvoerder, is organisatie gebonden en is hierdoor niet overdraagbaar tussen verschillende vestigingen en/of organisaties die opereren onder één en dezelfde Kamer van Koophandel nummer.
- 3.4. De keurmerkvoerder is verantwoordelijk voor het totale beheer in het online portaal van Erkend Adviesbureau.
- 3.5. Om toewijzing van het certificaat te verkrijgen en het mogen dragen van het keurmerk inclusief logo's (symbolen), dienen alle vijf sterren te zijn behaald. In het online portaal staan alle criteria op volgorde om de sterrenstatus te behalen en worden door keurmerkvoerder zelfstandig ingevuld, aangevuld en/of geüpload.
- 3.6. De keurmerkverlener houdt zich het recht voor om door de keurmerkvoerder 'geüpload' documenten te verwijderen zonder aankondiging indien deze niet volledig en/of waarheidsgetrouw worden weergegeven en/of wanneer de keurmerkverlener twijfelt aan de echtheid van de documenten. Wanneer er sprake is van twijfel over de echtheid van een document en/of meerdere documenten laat de keurmerkverlener deze documenten op echtheid controleren. De kosten van het laten controleren van de documenten op echtheid door een bevoegde instantie zijn te verhalen op de betreffende keurmerkvoerder.
- 3.7. De keurmerkverlener verplicht haar keurmerkvoerder om de kennis van de organisatie op peil te houden (management, leidinggevend, medewerkers). Eens per drie (3) jaar worden de sterren van het certificaat opnieuw gecontroleerd door de keurmerkverlener met uitzondering van de jaarlijkse controle en klanttevredenheidsonderzoek procedure 4.6. Op deze manier wordt de deskundigheid en daarmee de kracht van het keurmerk en keurmerkvoerder gewaarborgd.
- 3.8. De keurmerkverlener houdt in een online administratie portaal de keurmerkvoerder registratiegegevens reactief bij en zo nodig worden deze aangepast of gecontroleerd. Bij grote wijzigingen zal de keurmerkvoerder worden geïnformeerd volgens procedure 7.1.

Procedure4 Erkenning; Keurmerkcode Vijf STERREN status.

- 4.1. Om voor een certificering in aanmerking te komen dient de keurmerkvoerder te voldoen aan de vastgestelde toetsing van bevoegdheid, bekwaamheid, integriteit, betrouwbaarheid en klantgericht (resultaatgerichtheid). Alle sterren moeten zijn voorzien van de status goed. De vijf sterren zijn niet afzonderlijk maar één geheel voor dit keurmerk. Procedure 3.2.
- 4.2. De eerste ster bevat twee verplichte documenten, namelijk: het bewijs van inschrijving bij de KvK en het volledig ingevulde inschrijfformulier. De officiële documenten worden beide geüpload. Het resultaat van deze ster is goed of onvoldoende. Documenten met betrekking tot vergunningen mogen worden geüpload ten gunste van procedure 4.3.
- 4.3. Bij de tweede ster upload de keurmerkvoerder bekwaamheidsdiploma's/certificaten ten name van zijn/haar vakgebied corresponderend met procedure 4.2. Bewindvoerders/bestuurders hebben hierin voorrang, maar tevens de diploma's/certificaten van medewerkers moeten worden geüpload. De diploma's zullen aan de hand van crebo/croho vermelding, zoals deze bekend zijn bij het Ministerie van Onderwijs en keurmerkverlener, worden getoetst en geverifieerd. (zie *Opleiding Diploma Check op de website van keurmerkverlener*). Bij twijfel of onduidelijkheden aan de echtheid van diploma's zullen deze worden voorgelegd aan externe partij DUO. (Procedure 3.6). Deze toetsing is goed of onvoldoende.
- 4.4. De derde ster bevat de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De keuze van een individuele VOG natuurlijk persoon (NP) of organisatie VOG rechtspersoon (RP) is te bepalen door de keurmerkvoerder. Deze officiële wettelijke documenten worden na goedkeuring via de plaatselijke gemeente/justitie geüpload. Het resultaat van de derde ster is goed of onvoldoende.
- 4.5. Bij de vierde ster ondertekend de keurmerkvoerder de voorwaarden van Erkend Adviesbureau. In de voorwaarden is tevens de Eed van Belofte opgenomen en dient naast de voorwaarden door de rechtseigenaar (keurmerkvoerder) expliciet te worden ondertekend. Beide documenten worden geüpload. Het resultaat van de vierde ster is goed of onvoldoende.
- 4.6. De vijfde ster heeft betrekking op jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. De keurmerkvoerder is verplicht al haar uitgevoerde diensten (klantenlijst) per 12 maanden te actualiseren in het online portaal, met vermelding van de bedrijfsactiviteit (niet ouder dan 12 maanden). Het jaarlijkse actieve onderzoek, uitgevoerd door Erkend Adviesbureau, zal aselect vijf referenten uitvoerig onderzoeken door middel van een telefonische enquête. Aan de hand van een lijst met vastgestelde criteria, vragen en de naleving van de grondbeginselen van Erkend Adviesbureau zal de uitkomst in zes gradaties (uitstekend, goed, voldoende, matig, onvoldoende of slecht) worden beoordeeld. De wegingsfactor is per vraag afhankelijk. Vragen met betrekking tot de diensten worden alleen goedgekeurd met de score uitstekend of goed. De vragen met betrekking tot uitvoering / opvolging / gebruik worden goedgekeurd wanneer deze voldoende of hoger scoren. De vragen met betrekking tot de prijs en/of randvoorwaarden worden goedgekeurd wanneer deze voldoen aan de score matig of hoger. Geen enkele vraag mag met onvoldoende of slecht worden beantwoord. De beoordeelde vragenlijsten worden samengevoegd en als omschrijving / gemiddelde score gepubliceerd in het online portaal van de keurmerkvoerder. Deze gemiddelde score wordt per vraag weergegeven.
- 4.7. De keurmerkvoerder wordt via schriftelijke correspondentie op de hoogte gesteld met betrekking tot de uitkomst van de beoordeling/toetsing.
- 4.8. Wanneer de geüpload stukken getoetst zijn aan de stercriteria en er een klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd, worden het certificaat en de resultaten (in de vorm van een rapport) gepubliceerd.
- 4.9. Om de drie (3) jaar wordt de totale toetsing uitgevoerd en ontvangt de keurmerkhouders een nieuw certificaat.

Procedure5 Gedragsregels

- 5.1. De keurmerkvoerder houdt zich tijdens diens bedrijfsuitoefening aan de Wet, de voorwaarden en de Eed van Belofte.
- 5.2. De keurmerkvoerder zal niet het aanzien en de waardigheid van de branche in het algemeen en van de keurmerkverlener in het bijzonder schaden.

- 5.3. De keurmerkvoerder maakt aan de keurmerkverlener in woord en/of geschrift duidelijk welke diensten en prestaties aangeboden worden door het bedrijf/organisatie (keurmerkvoerder Procedure 4.2).
- 5.5. Als keurmerkvoerder bent u verplicht gegevens, documenten en referenties te uploaden die actueel, volledig en waarheidsgetrouw zijn.
- 5.6. De keurmerkvoerder verklaart in het bezit te zijn van geldige diploma's, certificaten en vergunningen en verklaart daarnaast dat de documenten rechtsgeldig en echt zijn. (Denk hierbij aan nieuwe medewerkers en/of wijzigingen in de organisatie/beleid tijdens de geldigheid van het certificaat.) Het niet in het bezit zijn van de benodigde diploma's, certificaten en/of vergunningen betekent voor de keurmerkvoerder wanprestatie en wordt vermeld via publicatie en zal procedure 4.3 worden her beoordeeld. (na herhaling Procedure 19.1)
- 5.7. De keurmerkverlener zal reactief en door middel van Procedure 4.6 de naleving van de gedragsregels en Eed van belofte verifiëren.

Procedure 6 Klachten/Geschilbeslechting

- 6.1. In het geval van een geschil neemt de wederpartij eerst contact met de keurmerkvoerder. Wanneer het probleem onopgelost blijft, kan de wederpartij contact opnemen met Erkend Adviesbureau. De wederpartij kan per post, e-mail of via het online klachtformulier zijn klacht uiteenzetten. Hierbij ontvangt de wederpartij een verificatienummer dat correspondeert met het kenmerk van de reactie/opvolging. Erkend Adviesbureau zal zolang de klacht blijft voortbestaan corresponderen met de wederpartij / aanklager. Het streven van Erkend Adviesbureau als ook keurmerkvoerder is de klacht af te handelen binnen 30 dagen na ontvangst.
- 6.2. Als in deze periode geen oplossing gevonden kan worden, stelt Erkend Adviesbureau of de keurmerkvoerder de aanklager daarvan op de hoogte met een indicatie van de vertragingsduur.
- 6.3. Als de klacht niet binnen 30 dagen naar genoegen is opgelost wordt de klacht of geschil altijd voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Wanneer de klacht of geschil na 60 dagen onopgelost blijft, wordt de klacht of geschil voorgelegd aan een geschillencommissie van een externe partij via de website van geschil online.
- 6.4 De klachten procedure 6 is bedoeld voor wederpartij (derden) versus keurmerkvoerder, keurmerkvoerder versus keurmerkverlener als ook wederpartij versus keurmerkverlener.

Procedure 7 Wijziging

- 7.1. Wanneer sprake is van wijzigingen in het onlineportaal door de keurmerkverlener, wordt er op de nieuwsbulletin van het online portaal van de keurmerkvoerder door de keurmerkverlener melding gemaakt inclusief datum van de wijzigingen. Indien sprake is van voor de keurmerkvoerder ingrijpende wijzigingen in het online portaal (account), wordt er een overgangperiode van twee (2) maanden ingesteld en wordt de keurmerkvoerder vooraf per e-mail, nieuwsbulletin of brief geïnformeerd. Indien de keurmerkvoerder de wijziging niet accepteert, is de keurmerkvoerder gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Een deel aan contributie voor het restant van het jaar zal in dat geval worden gerestitueerd.
- 7.2. Indien er relevante wijzigingen worden doorgevoerd door de keurmerkvoerder, dient de keurmerkvoerder verplicht de betreffende wijzigingen aan keurmerkverlener mede te delen en of in het online portaal kenbaar te maken. Deze wijzigingen worden opnieuw beoordeeld door keurmerkverlener (procedure 9.6). De keurmerkverlener kan bij beoordeling aanvullende acties vragen aan keurmerkvoerder met betrekking tot de voorwaarden van Erkend Adviesbureau.

Procedure 8 Gegevens/inlogaccount voor keurmerkvoerder

- 8.1. De keurmerkvoerder mag volledig gebruikmaken van het online portaal als ook de online aangeboden diensten van Erkend Adviesbureau. De eerste dienst die Erkend Adviesbureau verstrekt is Leads Bedrijfsinformatie. Bedrijven die online het certificaat en portaal hebben ingezien, worden aan de keurmerkvoerder de bedrijfsnaam weergegeven.
De tweede dienst: Klanten, opdrachtgevers en consumenten kunnen een offerte aanvragen op de website van Erkend Adviesbureau. Deze aanvraag/offerte wordt gemaïld onder de keurmerkvoerders van Erkend Adviesbureau.
De derde dienst: Branche gerelateerde scholing/lezingen worden aangeboden, om vakken te verhogen/verbreden. (*aanbod: keurmerkvoerder en/of derden*). Aan deze online gepubliceerde publicaties zijn geen kosten verbonden.
- 8.2. De keurmerkverlener behoudt zich het recht voor gegevens en/of bedrijfsinformatie (waaronder foto- en/of videomateriaal) in te korten, te wijzigen, te weigeren of te verwijderen van de site indien dit naar het oordeel van de keurmerkverlener noodzakelijk is.
- 8.3. De door de keurmerkverlener verstrekte inloggegevens zijn keurmerkvoerder gebonden en niet overdraagbaar. Inlogaccount mag enkel binnen de eigen organisatie (handelsnaam) van de keurmerkvoerder gebruikt worden. Het is technisch niet mogelijk om met meerdere personeel gebruik te maken van één inlogaccount.
- 8.4. De keurmerkvoerder dient zorgvuldig om te gaan met de door de keurmerkverlener verstrekte inloggegevens en persoonlijk online account/portaal. (zie Procedure 9,6 9,7 en 9,8)
- 8.5. De keurmerkverlener controleert reactief het account van haar keurmerkvoerders. Dat wil zeggen: wanneer de keurmerkvoerder het profiel heeft bewerkt, zal de keurmerkverlener deze controleren en verifiëren. (Procedure 4)

Procedure 9 Auditing/toetsing

- 9.1. De beoordelaars (zie functieprofiel) van de keurmerkverlener gedragen zich professioneel. Hierbij is de eis dat zij onpartijdig oordelen. Het is de beoordelaars niet toegestaan zich in situaties te begeven die hun onpartijdig oordelen in de weg staan. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal een andere beoordelaar binnen Erkend Adviesbureau de beoordeling overnemen.
- 9.2. De beoordelaars van de keurmerkverlener mogen in geen enkel geval relatiegeschenken of gunsten in welke vorm of onder welke benaming dan ook aannemen van (potentiële) keurmerkvoerders.

- 9.3. Medewerkers van de keurmerkverlener belast met de keurmerktoetsing hebben het recht (eventueel steekproefsgewijs) om bij het bedrijf van de keurmerkvoerder het keurmerk en de afzonderlijke sterrente auditeren. De keurmerkvoerder zal zonder kosten de bovengenoemde personen van de benodigde ondersteuning voorzien om tot een deugdelijke controle te kunnen komen. Indien de bovengenoemde medewerkers constateren dat niet aan de kwaliteitseisen van de vijf sterren wordt voldaan, zal de keurmerkvoerder worden geïnformeerd, zie Procedure 9.5 en Procedure 19.1
- 9.4. De keurmerkvoerder dient de keurmerkverlener altijd te voorzien van alle benodigde materialen en gegevens en staat in voor de juistheid en volledigheid hiervan. De informatie mag niet misleidend zijn. Indien blijkt dat informatie niet juist of misleidend is, kan Erkend Adviesbureau besluiten om met toepassing van Procedure 19.2 de keurmerkvoerder uit te sluiten.
- 9.5. Eén keer per drie (3) jaar met uitzondering van procedure 4.6 zal de keurmerkverlener actief een volledige controle uitvoeren. Tijdens deze controle is de keurmerkverlener gemachtigd om elke eis, waaraan voldaan dient te worden om het keurmerk te mogen voeren, opnieuw te controleren.
- 9.6. Wanneer er tijdens het auditeren of tijdens een ieder andere update binnen het profiel van de keurmerkvoerder niet aan de gestelde eisen wordt voldaan, zal afwijzing plaatsvinden welke onderbouwd wordt met een brief vanuit de keurmerkverlener. Door middel van deze brief krijgt de keurmerkvoerder inzage in de aanpassingen die moeten worden gemaakt. Er mogen twee afwijzingen in dezelfde periode van maximaal een maand plaatsvinden. Deze procedure is te zien als een tussenevaluatie en wordt online gepubliceerd. (Procedure 19.1)
- 9.7. De keurmerkvoerder ontvangt een berisping van de keurmerkverlener wanneer hij voor de eerste en tweede keer wordt afgewezen. Hierin wordt duidelijk gemaakt dat de keurmerkvoerder de mogelijkheid heeft om aan de gestelde eisen te voldoen. Deze procedure is te zien als een tussenevaluatie en wordt niet online gepubliceerd. De vervolgstappen vanaf de derde afwijzing zijn beschreven in procedure 19.
- 9.8. De keurmerkverlener is gemachtigd om de keurmerkvoerder bij een vierde afwijzing uit te schrijven. In dit geval is Procedure 19.2 van toepassing. Bij herhaaldelijke (grove) mistanden kan er worden gekozen voor juridische stappen.
- 9.9. Wanneer aan Procedure 4 is voldaan, worden de documenten gecontroleerd door de keurmerkverlener.
- 9.10. Het klanttevredenheidsonderzoek van de keurmerkvoerder, refererend aan Procedure 4.6, wordt goedgekeurd wanneer er aan alle vastgestelde vragen per referent 80% "goed" wordt gescoord. Het klanttevredenheidsonderzoek vindt jaarlijks plaats onder vijf referenten van de keurmerkvoerder.
- 9.11. Wanneer alle vijf sterren voldaan zijn (met goed) ontvangt de keurmerkvoerder het certificaat en logo's van Erkend Adviesbureau. Het certificaat en beoordelingen worden direct zichtbaar gepubliceerd en zijn online te downloaden in het onlineportaal van de keurmerkvoerder.

Procedure 10 Logo / verkregen keurmerk certificaat

- 10.1. Een keurmerkvoerder heeft na goedkeuring het recht tot het gebruik van het logo's (symbolen) van het keurmerk.
- 10.2. De keurmerkvoerder mag op geen enkele wijze de indruk wekken dat het gebruik van het keurmerklogo in eigen beheer is en of in eigen beheer wordt uitgedragen. Daarnaast mag het logo niet worden gedragen als zijnde beoordeling van het product (gemaakt door de keurmerkvoerder).
- 10.3. De keurmerkvoerder die op grond van een overeenkomst met de keurmerkverlener toestemming heeft voor het gebruik van het keurmerklogo is verplicht dit logo op een prominente wijze op zijn website te plaatsen. Dit logo is door de keurmerkvoerder voorzien van een werkende link naar de website van het Keurmerk.
(*Certificaat Pagina, keurmerkvoerder*)
- 10.4. Het keurmerklogo mag naast de website ook op documentatie of andere (reclame-)uitingen worden geplaatst, zolang het logo op geen enkele wijze wordt gewijzigd, direct verband legt met het product of dienst. Indien een logo met tekst wordt gebruikt, dient deze altijd leesbaar te zijn. Het logo zelf dient ook altijd helder en scherp te worden afgebeeld. De keurmerkvoerder dient zich te houden aan de aanwijzingen van de keurmerkverlener.
- 10.5. De keurmerkverlener kan de keurmerkvoerder het gebruiksrecht van het keurmerklogo ontnemen, indien er sprake is van misbruik dan wel ernstige en/of herhaalde niet naleving van deze voorwaarden. Wanneer de overtreding dusdanig ernstig wordt bevonden, kan de keurmerkverlener de keurmerkvoerder berispen/schorsen voor de duur dat de onregelmatigheid blijft bestaan. Een schorsing of tijdelijke ontzegging van het gebruik van het keurmerk kan geschieden nadat de keurmerkverlener de keurmerkvoerder per e-mail of andere schriftelijke wijze 48 uur de gelegenheid heeft gegeven te reageren en de keurmerkvoerder niet binnen deze termijn op tevredenstellende wijze heeft gereageerd. 10.6. Indien de keurmerkvoerder aantoonbaar onwillig is en/of vaststaat dat de keurmerkvoerder niet volgens de wet en/of de voorwaarden heeft gehandeld, kan de keurmerkverlener de keurmerkvoerder schorsen en/of het recht tot het gebruik van het keurmerklogo met onmiddellijke ingang ontzeggen. Elk misbruik wordt per geval bekeken en uitvoerig gecommuniceerd. Bij misbruik van het logo, misbruik van de handelsnaam of andere onrechtmatige daden heeft de keurmerkverlener het recht een schadevergoeding te vorderen. (Procedure 19).
- 10.7. De keurmerkverlener zal bij incorrect gebruik of misbruik dan wel ernstige en/of herhaalde niet naleving van de voorwaarden van dit keurmerk de keurmerkvoerder berispen en online publiceren. (Procedure 19). Bij aanhoudende en/of herhaaldelijke grove overschrijding langer dan zes (6) maanden kan gekozen worden voor juridische stappen.

Procedure 11 Meerwaarde van Erkend Adviesbureau Keurmerk

- 11.1. Het certificaat verleent onderscheiding van niet getoetste, niet transparante organisaties van getoetste, transparante organisaties.
- 11.2. Opdrachtgevers en consumenten zijn verzekerd dat het bureau met de juiste bevoegdheid kwaliteit heeft geleverd.
- 11.3. (potentiële) Opdrachtgevers en consumenten kunnen op de website van Erkend Adviesbureau offertes aanvragen onder de keurmerkvoerders. In het online portaal van de keurmerkvoerder geeft deze aan welke branches geschikt zijn waarover de keurmerkvoerder offertes wil ontvangen.
- 11.4. Organisaties met dit keurmerk staan open voor bijscholing en doen daar actief aan mee.
- 11.5. In een oogopslag zichtbaar voor klanten, opdrachtgevers en consumenten dat de organisatie is getoetst.

- 11.6. De keurmerkvoerder ziet in het online portaal exact welke bedrijf/organisatie (leads) het certificaat hebben bekeken.
- 11.7. Via de website van Erkend Adviesbureau worden branche gerelateerde scholing en lezingen aangeboden voor keurmerkvoerders en/of derden.
- 11.9. Door dit keurmerk is de keurmerkvoerder direct te onderscheiden van alle bestaande bureaus in de dienstverlening. Het logo van Erkend Adviesbureau is duidelijk en helder in de boodschap wat het uitdraagt en na te lezen op het online portaal van de keurmerkvoerder.

Procedure 12 Onderhoud en aansprakelijkheid

- 12.1. De keurmerkverlener is gerechtigd na aankondiging haar systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken in het geval dit noodzakelijk is voor het onderhouden of aanpassen van (onderdelen van) de site, zonder dat hierdoor enig recht van de keurmerkvoerder op schadevergoeding.
- 12.2. De keurmerkverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade ten gevolge van de overeenkomst gesloten tussen de keurmerkvoerder en de externe (derde) partij. (Procedure 8.1)
- 12.3. Indien keurmerkvoerder door overmacht verhinderd is op welke wijze dan ook, wordt het dragen van het keurmerk opgeschort voor de duur van de overmacht toestand ongeacht of de keurmerkvoerder ten tijde van het intreden van de overmacht toestand in verzuim was of niet. Indien de overmacht toestand 6 maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door een eenzijdige schriftelijke mededeling te ontbinden, zonder dat daarvoor over en weer aanspraak ontstaat op enige schadevergoeding.

Procedure 13 Privacy

- 13.1 Het gebruik van (persoons)gegevens van derden die in het online portaal (account) zichtbaar zijn gemaakt (Procedure 4.6), waaronder e-mailadressen van externe partijen (derden/referenten) worden verstaan, zullen alleen door Erkend Adviesbureau intern worden behandeld en niet openbaar worden gemaakt.

Procedure 14 Beveiliging

- 14.1 De keurmerkverlener spant zich naar alle redelijkheid in haar systemen te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik. De keurmerkverlener legt hiervoor passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de stand van de techniek en actuele updates.

Procedure 15 Collectief belang

- 15.1 De keurmerkverlener als ook de keurmerkvoerder zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het op de juiste manier uitdragen van het keurmerk Erkend Adviesbureau en misbruik te voorkomen. De keurmerkvoerder is verplicht verkeerd en of misbruik van het keurmerk door derden (*niet aangesloten organisaties*) te melden aan keurmerkverlener.
- 15.2. De keurmerkverlener maakt gebruik van een opsporingsprogramma om onjuist gebruik van het keurmerk te vinden en tegen te gaan.

Procedure 16 Betalingsvoorwaarden

- 16.1. Na inschrijving door de keurmerkvoerder wordt er een online portaal aangemaakt en zal het lidmaatschap op de desbetreffende datum van start gaan. De start van de auditing/toetsing, zie Procedure 9, begint zodra het inschrijfformulier geüpload is.
- 16.2. Indien de keurmerkvoerder via jaarlijkse automatische incasso het voor de diensten verschuldigde (deel)bedrag betaalt, dient de keurmerkvoerder voor voldoende bank/giro saldo rond de afgesproken incassodatum (inschrijfdatum) zorg te dragen. Bij gebreke van een betaling op de vervaldag verkeert de keurmerkvoerder van rechtswege in verzuim en gebreke, derhalve zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling vereist zal zijn. In dat geval is de totale vordering van de keurmerkverlener, ook van facturen waarvan de vervaldag nog niet is verstreken, terstond opeisbaar.
- 16.3. De keurmerkvoerder dient het voor de diensten verschuldigde bedrag te betalen (incasso) volgens de op de incassofactuur aangegeven wijze binnen veertien (14) dagen na incassofactuurdatum.
- 16.4. De incasso procedure: de keurmerkvoerder ontvangt veertien dagen voor incassering een incassofactuur. (*de keurmerkvoerder kan 14 dagen reageren op de incassofactuur.*) Na incassering is de keurmerkvoerder zes weken gerechtigd het geïncasseerde bedrag te storneren. Het verschuldigde bedrag blijft hierbij wel gewoon opvorderbaar, kosten die verbonden zijn met deze vordering komt te liggen bij de keurmerkvoerder.
- 16.5. Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

Procedure 17 Intellectuele eigendomsrechten

- 17.1. De (intellectuele eigendom) rechten met betrekking tot de site, waaronder de auteursrechten op de teksten, afbeeldingen, vormgeving, foto's en overig (stilstaand en/of bewegend) beeldmateriaal, geluidsmateriaal, formaat, software en overige materialen, de databankrechten en merkrechten (inclusief domeinnamen) berusten bij de keurmerkverlener.
- 17.2. Het is de keurmerkverlener niet toegestaan het online portaal/account of enige publicatie daarvan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming (Procedure 4.5) van de keurmerkvoerder, aan derden beschikbaar te stellen, te reproduceren, verspreiden, verzenden, anderszins te verveelvoudigen of op welke wijze ook in een ander document of ander materiaal te verwerken dat betrekking heeft tot het certificaat en de publicatie hiervan.
- 17.3. De keurmerkvoerder verbindt zich ertoe om dit keurmerk zowel naar de letter als naar de geest na te leven.

Procedure 18 Duur van de overeenkomst.

- 18.1. De overeenkomst verstrekt na procedure 4.2 en wordt aangegaan voor de daarin aangegeven periode van drie (3) jaar. Tussentijdse beëindiging is niet mogelijk, met uitzondering van de gevallen genoemd in procedure. 12.3, 18.2. en 18.3.

- 18.2. Elke partij heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien de andere partij, ook na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke, schriftelijke ingebrekestelling, stellende een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort blijft in de nakoming van verplichtingen uit de overeenkomst.
- 18.3. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder behoud van rechten.
- 18.4. De beëindiging van de overeenkomst wordt aangetekend schriftelijk bevestigd.
- 18.5. De keurmerkverlener is verplicht de beëindiging te publiceren met de duur zolang het certificaat geldig is.

Procedure 19 Schorsing en/of intrekking

- 19.1. De keurmerkverlener behoudt zich het recht voor om de keurmerkvoerder tijdelijk uit te sluiten (schorsen) totdat de keurmerkvoerder binnen de afgesproken tijd de voorgestelde correcties heeft voldaan (zie procedure 9.7). Deze tijdelijke uitsluiting zal inclusief omschrijving worden gecorrespondeerd en gepubliceerd met de duur zolang geen correctie plaatsvindt of zolang het certificaat geldig is. De schorsing blijft maximaal 6 maanden van kracht; indien de keurmerkvoerder binnen deze termijn er niet in slaagt om de vereiste verbeteringen door te voeren wordt het certificaat ingetrokken. Het certificaat vervalt ook na afloop van de geldigheidstermijn van drie jaar.
- 19.2. De keurmerkverlener behoudt zich het recht voor om de keurmerkvoerder uit te sluiten (intrekking) van elk verder gebruik van het keurmerk, online portaal en de overeenkomst met de keurmerkvoerder te ontbinden met de duur zolang het certificaat geldig is. Daarnaast heeft de keurmerkverlener het recht om deze intrekking inclusief omschrijving te publiceren.
- 19.3. Bij schorsing en intrekking van het keurmerk, wordt er gecorrespondeerd door beide partijen middels een of meerdere aangetekende brieven.
- 19.4. Bij ernstige overtreding en na herhaaldelijke correspondentie omtrent aanpassingen kan er worden gekozen voor juridische stappen.

Vermelding van uitsluiting in het zichtbare portaal van keurmerkvoerder.

Concept: Herbeoordeling door keurmerkverlener, wachten op documenten van keurmerkvoerder.

Tijdelijk afgekeurd: Naar aanleiding van berisping waardoor herkeuring of aanpassing nodig is vanuit keurmerkvoerder

Afgekeurd: De onderneming is afgekeurd naar herhaaldelijke berispingen tot aanpassingen zonder gevolg.

Procedure 20 Slotbepaling

- 20.1. De voorwaarden en alle overeenkomsten worden beheerst door Nederlands recht.
- 20.2. Alle geschillen tussen keurmerkvoerder en de keurmerkverlener zullen worden beslecht door de rechtbank Noord Nederland, locatie Assen tenzij volgens de wet een ander gerecht bevoegd is om kennis te nemen van een geschil.
- 20.3. Voordat een juridische procedure gestart wordt, proberen partijen een geschil in onderling overleg of door mediation op te lossen. Zoals in procedure 6 beschreven.

Naam beleidsmaker/bestuurder: _____

Op (datum): _____, werd getekend (plaats): _____

Eed van Belofte (integriteit)

Eed van Belofte voor dienstverlenende organisaties.

(bijlage als bedoeld in procedure 4.5.)

ü Ik zweer/beloof dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen.

ü Ik zweer/beloof dat ik een zorgvuldige afweging zal maken tussen alle belangen die bij de onderneming betrokken zijn, te weten die van de keurmerkvoerder en, de werknemers en de samenleving waarin de onderneming opereert.

ü Ik zweer/beloof dat ik in die afweging het belang van de klant, opdrachtgever, consument centraal zal stellen.

ü Ik zweer/beloof dat ik mij zal gedragen naar de wetten, de voorwaarden en de Eed van Belofte die op mij van toepassing zijn.

ü Ik zweer/beloof dat ik geheim zal houden wat mij is toevertrouwd.

ü Ik zweer/beloof dat ik geen misbruik zal maken van mijn kennis.

ü Ik zweer/beloof dat ik mij open en toetsbaar zal opstellen en ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving.

ü Ik zweer/beloof dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de sector te behouden en te bevorderen.

ü Zo waarlijk helpe mij God Almachtig /Dat verklaar en beloof ik

Handtekening,

Naam beleidsmaker/bestuurder: _____

Op (datum): _____, werd getekend te (plaats): _____

De controle wordt door de Keurmerkverlener vastgelegd