

Rapportagemodel Keurmerktoets

Algemene gegevens:

Naam van de aanvragende organisatie	Met Ster B.V. (handelsnaam "Erkend Adviesbureau")
Naam van de beoordeelde organisatie	Met Ster B.V. (handelsnaam "Erkend Adviesbureau")
Locatie van de beoordeling	Stationsplein 2, 9401 LB Assen
Naam en hoedanigheid van de vertegenwoordiger(s) van de beoordeelde organisatie	Gerdinand Boerman, directeur Met Ster B.V.
Naam van de beoordelaar van de RvA	ir. G.B. Nijhoff
Datum van de beoordeling	16 april 2014 en 21 mei 2014

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling Beschrijving van de bevinding	Voldoet JA/NEE
Rechtspersoon	A1	De keurmerkeigenaar en de keurmerkverlener(s) moeten elk een rechtspersoon zijn.	Met Ster B.V. is zowel keurmerkeigenaar als keurmerkverlener.	JA
	A2	De formele namen en alle eventuele handelsnamen van de keurmerkeigenaar en de keurmerkverlener(s) moeten in het register van de Kamer van Koophandel vastgelegd zijn.	De naam Met Ster B.V. is vastgelegd bij de Kamer van Koophandel; uittreksel handelsregister d.d. 11-02-2014, KvK-nummer 01183094. Enig aandeelhouder is Hobo Trade Holding B.V. (uittreksel KvK 50063855 d.d. 04-04-2014 en statuten d.d. 31 mei 2010). Enig aandeelhouder van Hobo Trade Holding B.V. is Gerdinand Boerman. In het KvK-register zijn voor Met Ster B.V. als handelsnamen vastgelegd: "Met Ster B.V." "Met STER"; "IP Marketing"; "Erkend Adviesbureau"; "Erkend Adviseur".	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
	A3	De aanvrager moet zelfstandig in het maatschappelijk verkeer (kunnen) opereren. <i>Toelichting:</i> De keurmerkverlener moet rechtsbevoegdheden hebben om zelfstandig te kunnen opereren. Het betreft hier de bevoegdheden die betrekking hebben op een eigen en zelfstandige financiële huishouding en budgettering, het recht om zelfstandig contracten met derden te sluiten, het recht om zelfstandig rechtszaken aan te spannen, en zich zelfstandig te (laten) verdedigen in aangespannen rechtszaken.	Met Ster B.V. is volledig bevoegd om in het maatschappelijk verkeer te kunnen opereren. Er zijn geen beperkingen van de juridische bevoegdheden in de statuten aangetroffen.	JA
Vestiging	A4	De keurmerkeigenaar en de keurmerkverlener(s) moeten gevestigd zijn en kantoor houden op de adressen, die vastgelegd zijn in het uittreksel van de Kamer van Koophandel. <i>Toelichting:</i> De vestigingsgegevens en adresgegevens van de keurmerkeigenaar en keurmerkverlener moeten in overeenstemming zijn met hun daadwerkelijke vestiging.	Met Ster B.V. houdt kantoor op het in het uittreksel van de KvK vermelde adres Stationsplein 2, 9401 LB Assen.	JA
Functionarissen	A5	De keurmerkeigenaar en de keurmerkverlener(s) moeten over functionarissen (personen) beschikken die namens hen optreden.	Gerdinand Boerman is als directeur van Met Ster B.V. zelfstandig bevoegd. De directeur staat als zodanig vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl .	JA
Juridisch	B1	De keurmerkeigenaar en keurmerkverlener moeten onafhankelijk zijn van elke keurmerkvoerder. <i>Toelichting:</i> De keurmerkvoerder mag niet dezelfde rechtspersoon zijn als de	De keurmerkeigenaar/-verlener (Met Ster B.V.) is niet ook keurmerkvoerder. Andere afhankelijkheden die de beslissingsvrijheid inzake het toetsen en het nemen van beslissingen over keurmerkverlening door die banden zouden kunnen beperken, zijn niet gebleken.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p><i>keurmerkeigenaar en als de keurmerkverlener. De keurmerkverlening geschiedt niet onafhankelijk, als de keurmerkeigenaar, dan wel de keurmerkverlener(s), en de personen en andere organisaties en hun functionarissen, die namens de keurmerkverlener(s) optreden, zodanige banden hebben dat de beslissingsvrijheid inzake het toetsen en het nemen van beslissingen over keurmerkverlening door die banden beperkt zou kunnen worden. De keurmerkverlening geschiedt niet onafhankelijk, als de keurmerkeigenaar, dan wel de keurmerkverlener(s), en de personen en andere organisaties en hun functionarissen, die betrokken zijn bij de oordeelsvorming over keurmerkverlening, betrokken zijn bij de ontwikkeling, voortbrenging, verkoop, of gebruik van het object waar het keurmerk betrekking op heeft.</i></p>		
Organisatorisch	B2	<p>Personen die betrokken zijn bij de beoordeling en bij de besluitneming over keurmerkgebruik mogen niet werkzaam zijn bij of voor een keurmerkvoerder. <i>Toelichting: Commissies en besturen die een keurmerkeigenaar en keurmerkverlener(s) hebben, kunnen samengesteld zijn uit personen die (markt)belangen vertegenwoordigen, en voldoen aan deze eis, mits geen enkel belang eenzijdig overheerst.</i></p>	<p>Personen die betrokken zijn bij de beoordeling en bij de besluitneming over keurmerkgebruik zijn niet werkzaam bij of voor een keurmerkvoerder. Alle medewerkers hebben een "Verklaring omtrent onafhankelijkheid" getekend. De keurmerkbeoordeling vindt plaats door beoordelaars die geen banden hebben met (aanstaande) keurmerkvoerders. De beslissing over toekenning van het keurmerk vindt plaats door de beoordelaar.</p>	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
Financieel	B3	De bezoldiging van functionarissen mag niet afhankelijk zijn van de uitkomst van beoordelingen en de uitkomst van de besluiten tot het verlenen van keurmerkgebruik.	De bezoldiging van medewerkers van Erkend Adviesbureau is niet afhankelijk van de uitkomsten van beoordelingen en/ of besluiten tot keurmerkverlening.	JA
	B4	Personen die namens de keurmerkverlener optreden mogen geen gunsten van derden aannemen.	Het is functionarissen niet toegestaan gunsten aan te nemen van derden; dit is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", artikel 9.2.	JA
Personen	B5	Personen die betrokken zijn bij de beoordeling en bij de besluitneming over keurmerkgebruik mogen bij hun taakuitoefening niet door derden beïnvloed (kunnen) worden.	Dit is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", artikel 9.1. Alle medewerkers hebben een "Verklaring omtrent onafhankelijkheid" getekend.	JA
Merkenrechtelijke bescherming	C1.1	Het keurmerk moet merkenrechtelijk beschermd zijn. <i>Toelichting:</i> <i>De aanvrager moet documentatie hebben waaruit blijkt dat het keurmerk gedeponeerd is bij een merkenbureau. Het keurmerk moet zich onderscheiden van alle andere woordmerken en beeldmerken die de keurmerkeigenaar en / of keurmerkverlener eventueel heeft.</i>	Het beeldmerk (logo) "Erkend Adviesbureau" is gedeponeerd bij het Benelux Merkenbureau (Novagraaf Nederland BV) onder registratienummer 0892101 resp. depotnummer 1213194.	JA
Betekenis keurmerk	C1.2	De betekenis van het keurmerk moet in eenduidige bewoordingen vastgelegd zijn. <i>Toelichting:</i> <i>Bij de betekenis van het keurmerk moet vastgelegd zijn of het keurmerk een publiekrechtelijk (wettelijk) of een privaatrechtelijk (particulier) keurmerk is.</i> <i>De betekenis van het keurmerk moet stroken met de inhoud van het normatief document, en mag de inhoud van het normatief document niet overschrijden.</i>	Het keurmerk "Erkend Adviesbureau" is een privaatrechtelijk keurmerk. De betekenis van het keurmerk is in eenduidige bewoordingen vastgelegd op de website www.erkendadviesbureau.nl en in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", o.a. procedure 11.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p><i>Bij de betekenis van het keurmerk moet de relatie van het keurmerk met het onderwerp en de betreffende aspecten waar het keurmerk over gaat, vastgelegd zijn.</i></p> <p><i>De keurmerkverlener moet aangeven wat het draagvlak en toegevoegde waarde van het keurmerk en het normatieve document is.</i></p>		
Regelingen en documentatie	C2.1	<p>Voor de keurmerkverlening moet de keurmerkverlener schriftelijk vastgelegde voorschriften en bepalingen hebben.</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <p><i>Indien de keurmerkverlener niet de dephouder van het keurmerk is, dient de keurmerkverlening contractueel herleidbaar te zijn naar de dephouder van het keurmerk. Indien keurmerkverlening inhoudt dat een keurmerkvoerder een machtiging verkrijgt om het keurmerk zelfstandig te hanteren, vallen zowel de relatie tussen de dephouder en de keurmerkverlener als ook de relatie tussen de keurmerkverlener en de keurmerkvoerder onder die eis tot herleidbaarheid.</i></p> <p><i>De keurmerkverlener moet daarbij werkwijzen hebben in het geval de keurmerkvoerder het toepassingsgebied van de licentieovereenkomst wil uitbreiden of inperken.</i></p> <p><i>Alle aanvragers (potentiële keurmerkvoerders) voor het keurmerk moeten op dezelfde wijze behandeld worden.</i></p> <p><i>De regelingen moeten de zaken zoals bedoeld in sectie C van dit document afdekken.</i></p>	<p>De voorschriften en bepalingen voor de keurmerkverlening zijn vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau". Deze zijn online te downloaden en in te zien.</p> <p>De werkwijze/ procedure m.b.t. de keurmerkverlening is ook schematisch weergegeven in een "Flowsheet", die eveneens op de website staat.</p>	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
Normatief document	C2.2	De keurmerkverlener moet een normatief document hebben met eisen die gerelateerd zijn aan het onderwerp en de betreffende aspecten waar het keurmerk over gaat. Die eisen moeten ten grondslag liggen aan het voeren van het keurmerk. <i>Toelichting:</i> <i>Tot de eisen behoren ook de goed- en afkeurcriteria voor het evalueren en het besluit nemen met betrekking tot keurmerkverlening.</i>	De eisen zijn vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", met name in procedure 4 "Erkenning: Keurmerkcode Vijf STERREN status". Als aan de eisen wordt voldaan, verkrijgt het betreffende bedrijf het recht om het keurmerk "Erkend Adviesbureau" te voeren. De keurmerkvoerders zijn te vinden op de website van de keurmerkverlener www.erkendadviesbureau.nl .	JA
	C2.3	De keurmerkverlener moet voorschriften hebben voor het openbaar maken van iedere wijziging van het normatieve document. <i>Toelichting:</i> <i>De keurmerkverlener moet een werkwijze hebben om bij wijziging van het normatief document een overgangperiode vast te stellen en te hanteren.</i>	Wijzigingen van het normatieve document ("Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau") worden openbaar gemaakt op de website. Voor elke wijziging in de voorwaarden wordt een overgangperiode vastgesteld en aan de keurmerkvoerders gecommuniceerd. Dit is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedures 2.7 en 7.3.	JA
Inhoudelijke beoordeling	C2.4	Aan keurmerkverlening moet een contractuele relatie met de opdrachtgever ten grondslag liggen. <i>Toelichting:</i> <i>De opdrachtgever is doorgaans de keurmerkvoerder of degene bij wie beoordeeld en het keurmerk aangebracht wordt.</i>	Aan keurmerkverlening ligt een getekende overeenkomst met de (potentiële) keurmerkvoerder ten grondslag. Deze overeenkomst wordt getekend na inschrijving via de website conform procedure 2.5 c.q. 4.2.	JA
	C2.5	De keurmerkverlener moet een beoordeling uit (laten) voeren. <i>Toelichting:</i> <i>Er zijn meerdere typen beoordelingen en werkwijzen: steekproefneming, testen, inspecties, audits, assessments, verificaties, examens, reviews van documentatie, attestering</i>	De beoordeling bestaat uit verificatie van documenten en een klanttevredenheidsonderzoek, conform de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedure 4.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<i>en certificatie. Een keurmerkverlener voert doorgaans zelf de beoordeling uit, maar kan die beoordeling ook door anderen laten uitvoeren.</i>		
	C2.6	De keurmerkverlener moet de gerapporteerde bevindingen evalueren, om op basis van de goed- en afkeurcriteria te bepalen in welke mate, voldaan wordt aan de eisen uit het normatief document.	De beoordelaar rapporteert zijn bevindingen in het on-line administratieportaal (intern) en legt het resultaat van de toetsing vast (voldoet/ voldoet niet aan de keurmerkeisen).	JA
	C2.7	De keurmerkverlener moet een besluit tot het verlenen van het keurmerk nemen op basis van de gerapporteerde bevindingen en overeenkomstig de uitkomst van de evaluatie. <i>Toelichting: Het is niet noodzakelijk dat het besluit genomen wordt door andere personen dan de beoordelaars. Indien de besluiten genomen worden door besturen of commissies die samengesteld zijn vanuit belangengroeperingen, dan geldt de toelichting bij B2 van dit document.</i>	De beoordelaar rapporteert zijn bevindingen in het on-line administratieportaal (intern) en legt het resultaat van de toetsing vast (voldoet/ voldoet niet aan de keurmerkeisen). De beslissing tot keurmerkverlening wordt door de beoordelaar genomen.	JA
	C2.8	De keurmerkverlener moet voorschriften hanteren voor acties bij wijzigingen die de keurmerkvoerder doorvoert inzake het onderwerp of aspecten waar het keurmerkgebruik op van toepassing is. <i>Toelichting: Het betreft hier het onderwerp (of de aspecten daarvan) van de beoordeling, zoals de goederen waar het keurmerk op aangebracht is of de te produceren goederen waar het keurmerk geoorloofd op aangebracht zal gaan worden.</i>	In de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau" is op meerdere plaatsen opgenomen dat relevante wijzigingen gemeld moeten worden aan Erkend Adviesbureau (o.a. 7.2); Erkend Adviesbureau bepaalt vervolgens welke aanvullende actie nodig is.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p>Tot de te nemen acties behoren minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het bepalen of en welke aanvullende beoordelingen nodig zijn; • het uitvoeren en rapporteren van die beoordelingen; • het evalueren van de bevindingen en het nemen van een besluit over de aangevraagde wijziging. 		
	C2.9	<p>De beoordelingsmethode moet geschikt zijn. <i>Toelichting:</i> <i>Geschikt houdt in dit verband in, dat de beoordeling gericht is op het toetsen tegen de eisen uit het normatieve document van de keurmerkverlener.</i> <i>Bij het verlenen van licenties aan keurmerkvoerders voor het mogen voeren van het keurmerk moet het uitvoeren van periodieke beoordelingen deel uitmaken van de keuringsmethode.</i> <i>Bij de keurmerktoets wordt getoetst of de keurmerkverlener zelf met positief resultaat beoordeeld heeft of de beoordelingsmethode geschikt is.</i></p>	<p>De beoordeling bestaat uit verificatie van documenten en een jaarlijkse aselechte steekproef v.w.b. klanttevredenheid bij vijf klanten en wordt geschikt geacht.</p>	JA
	C2.10	<p>Elke beoordeling moet uitgevoerd zijn en uitgevoerd worden onder geschikte omstandigheden en condities. <i>Toelichting:</i> <i>Onder geschikte omstandigheden en condities wordt verstaan, dat elke beoordeling moet uitgevoerd zijn en uitgevoerd worden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • onder beheerste omstandigheden; • in locaties en ruimtes die geschikt zijn voor hun voor hun doel; • met apparatuur die geschikt is voor haar functie, en onderhouden 	<p>De uitvoering van de beoordeling wordt onder geschikte omstandigheden en condities uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificatie van documenten gebeurt in het on-line administratieportaal en is niet afhankelijk van bijzondere condities; - Het klanttevredenheidsonderzoek gebeurt telefonisch middels een aselechte steekproef. 	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p><i>is;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>met meet middelen die geschikt zijn voor hun functie, en gekalibreerd en onderhouden zijn;</i> • <i>en door gekwalificeerde deskundige personen.</i> <p><i>Bij de keurmerkentoets wordt getoetst of de keurmerkverlener zelf met positief resultaat beoordeeld heeft of de beoordelingsmethode geschikt is.</i></p>		
Aanbrengen van het keurmerk door de keurmerkverlener	C2.11a	<p>De keurmerkverlener brengt het keurmerk deugdelijk aan.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>Deze eis geldt indien er geen sprake is van machtiging tot het gebruik van het keurmerk, noch op producten noch op ander wijze (zoals een plakkaat op een gebouw). In deze gevallen wordt het keurmerk aangebracht door de keurmerkverlener zelf. Er is in deze situatie geen keurmerkvoerder. De beoordelingsactiviteiten worden doorgaans "inspectie" genoemd. Inspecties kunnen leiden tot het aanbrengen van een keurmerk, hetgeen dan door de keurmerkverlener zelf (of onder direct toezicht van de keurmerkverlener) gedaan wordt.</i></p> <p><i>Opmerking:</i> <i>In deze situatie is de scoring van het aantal punten (percentage) gelijk aan het totaal van de eisen genoemd onder C2.11b.</i></p>	Niet van toepassing. Erkend Adviesbureau verleent het gebruiksrecht voor het keurmerk aan de keurmerkvoerder, zie C2.11b).	NVT
Aanbrengen van het keurmerk via een machtiging aan de keurmerkvoerder (licentie)	C2.11b1	De machtiging tot het gebruik van het keurmerk door een keurmerkvoerder en de voorschriften voor het gebruik moeten contractueel tussen de keurmerkverlener en iedere	Middels een getekende overeenkomst wordt het betreffende bedrijf gemachtigd om het "Erkend Adviesbureau"-logo te voeren. De voorschriften voor het gebruik van het keurmerk (logo) zijn vastgelegd in procedure 10 van de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau".	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p>keurmerkvoerder vastgelegd zijn.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>In het contract moeten de wederzijdse rechten en plichten vastgelegd zijn.</i> <i>De inhoud van het contract moet de voorschriften en regelingen van de keurmerkeigenaar inzake het gebruik van het keurmerk afdekken.</i> <i>Daaronder wordt tenminste verstaan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Voorschriften voor het gebruik in relatie tot het onderwerp en de betreffende aspecten waar het keurmerk over gaat, of ook de goederen waarop het keurmerk aangebracht is of nog geoorloofd aangebracht gaat worden;</i> • <i>de meldplicht van de keurmerkvoerder aan de keurmerkverlener in het geval van wijzigingen van het onderwerp en de betreffende aspecten waar het keurmerk betrekking op heeft of de goederen waar het keurmerk op aangebracht is of geoorloofd gaat worden;</i> • <i>voorschriften voor het gebruik op documentatie en bij aanprijzingen in de markt;</i> • <i>sanctiemogelijkheden bij incorrect gebruik en misbruik;</i> • <i>bepalingen dat de keurmerkvoerder zich aan de voorschriften van de keurmerkeigenaar respectievelijk keurmerkverlener moet houden;</i> • <i>bepalingen met de bedoeling dat verwarring in de markt over het keurmerk voorkomen wordt;</i> • <i>bepalingen dat het keurmerk zo wordt aangebracht, dat letters leesbaar en het symbool herkenbaar te zien is;</i> • <i>(daar waar van toepassing)</i> 		

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<i>bepalingen voor het geval een leverancier het recht tot het feitelijk aanbrengen van het keurmerk op een object wil doorverlenen aan de vervaardiger van dat object.</i>		
	C2.11b2	<p>De keurmerkvoerder moet condities hanteren die betrekking hebben op het keurmerkgebruik.</p> <p><i>Toelichting: alleen indien de betekenis van het keurmerk betrekking heeft op producten (goederen en / of diensten), mag worden toegestaan, dat de keurmerkvoerder het keurmerk aanbrengt op de betreffende producten.</i></p> <p><i>Het gebruik van het keurmerk moet beperkt te zijn tot zaken die in relatie staan tot het normatief document.</i></p> <p><i>De keurmerkeigenaar moet voorschriften hanteren voor het gebruik van het keurmerk door de keurmerkvoerder op documentatie en bij aanprijzingen aan de markt.</i></p> <p><i>De wijze waarop de keurmerkvoerder het keurmerk mag, dan wel moet aanbrengen op goederen, objecten en bij reclame-uitingen, moet vastgelegd zijn.</i></p>	De voorschriften voor het gebruik van het keurmerk (logo) zijn vastgelegd in procedure 10 van de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau".	JA
	C2.11b3	<p>De keurmerkverlener moet aantonen dat elke keurmerkvoerder telkens het keurmerk op de voorgeschreven wijze aangebracht heeft.</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <p><i>Het aantonen kan geschieden door bewijs te geven, dat de keurmerkverlener een voorbeeld of beschrijving van de wijze waarop de keurmerkvoerder het keurmerk aanbrengt gezien en akkoord</i></p>	Jaarlijks en bij de driejaarlijkse herbeoordeling wordt het juiste gebruik van het keurmerk gecontroleerd.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<i>verklaard heeft.</i>		
Maatregelen bij incorrect gebruik / misbruik	C2.11b4	De keurmerkeigenaar moet een werkwijze hanteren om op misbruik van het keurmerk door de keurmerkvoerders te letten.	Via Google-alert wordt via een aantal trefwoorden continu nagegaan of er misbruik van het keurmerk plaatsvindt (keurmerk wordt b.v. gebruikt voor andere diensten dan waar het keurmerk voor is verleend).	JA
	C2.11b5	De keurmerkverlener moet een werkwijze hebben om verkeerd gebruik van het keurmerk te corrigeren. <i>Toelichting:</i> <i>De voorschriften voor het gebruik van het keurmerk moeten bepalingen bevatten over maatregelen bij eventueel verkeerd gebruik van het keurmerk.</i> <i>In zulke gevallen moet de keurmerkverlener geschikte maatregelen (kunnen) nemen, waaronder het afdwingen van een recall, tijdelijke of blijvende ontzegging van het recht tot het gebruik van het keurmerk, respectievelijk herziening van de keurmerkregelingen.</i>	Bij afwijkingen wordt de keurmerkvoerder gemaand om het verkeerde gebruik te corrigeren. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, volgen zonodig juridische stappen of schorsing (conform "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedures 9 en 10).	JA
	C2.11b6	De keurmerkverlener moet planmatig maatregelen nemen om vernomen of gebleken verkeerd gebruik van het keurmerk tegen te gaan. <i>Toelichting:</i> <i>De keurmerkverlener moet corrigerende maatregelen afdwingen bij de keurmerkvoerder indien:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>bij de keurmerkverlener bekend gemaakt is of geworden is, dat er verkeerd gebruik van het keurmerk is gemaakt;</i> • <i>het onderwerp en de betreffende aspecten waar het keurmerk over gaat, dan wel de goederen waarop het keurmerk aangebracht is of geoorloofd aangebracht gaat</i> 	Bij afwijkingen wordt de keurmerkvoerder gemaand om het verkeerde gebruik te corrigeren. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, volgen zonodig juridische stappen of schorsing (conform "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedures 9 en 10).	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p><i>worden, niet (meer) voldoet aan het normatief document;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>de keurmerkvoerder zich niet aan de contractuele verplichtingen, de bepalingen en voorschriften van de keurmerkeigenaar houdt.</i> <p><i>Bij misbruik door de keurmerkvoerder moet de keurmerkverlener de keurmerkvoerder daarvan in kennis stellen.</i></p>		
	C2.11b7	<p>De afgedwongen maatregelen moeten geschikt en effectief zijn, en stroken met de aard van het verkeerd gebruik van het keurmerk.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>De afgedwongen maatregelen omvatten het informeren van de gebruikers, het nemen van maatregelen ter reparatie (en waar nodig met inbegrip van recall) en het nemen van corrigerende maatregelen.</i></p>	De afgedwongen maatregelen t.a.v. juist gebruik dan wel misbruik zijn naar verwachting in de praktijk effectief en geschikt.	JA
	C2.11b8	<p>Bij de werkwijze voor het afdwingen van maatregelen moet de keurmerkverlener de maximale termijn voor het mogen nemen van die maatregelen vastgelegd hebben.</p>	De maximale termijn voor het nemen van maatregelen wordt door de keurmerkverlener bepaald en gecommuniceerd (conform "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedure 10).	JA
	C2.11b9	<p>De keurmerkverlener moet beoordelen, evalueren en besluiten of de genomen maatregelen afdoende zijn.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>Tot de mogelijke besluiten behoort, dat de maatregelen inderdaad geschikt en effectief waren en, indien dat niet het geval is, het opleggen van sancties.</i></p>	<p>Bij afwijkingen wordt de keurmerkvoerder gemaand om het verkeerde gebruik te corrigeren. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, volgen zonodig juridische stappen of schorsing (conform "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedures 9 en 10).</p> <p>Per geval wordt beoordeeld/ geëvalueerd/ besloten of de genomen maatregelen afdoende zijn.</p>	JA
	C2.11b10	<p>Tot de contractuele sanctiemogelijkheden moeten behoren het tijdelijk ontzeggen van het recht het gebruik van het keur-</p>	<p>Dit is opgenomen in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedure 10.</p> <p>Schorsingen en intrekkingen worden op de website vermeld.</p>	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p>merk, en het recht om de sanctie en haar aard openbaar te maken. <i>Toelichting:</i> <i>Tijdelijke ontzegging van het recht tot het gebruik van het keurmerk moet worden genomen indien:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>gebleken is dat door de aard van het onjuist gebruik onmiddellijke blijvende ontzegging tot het recht op keurmerk niet nodig is;</i> • <i>gebleken is dat de opgelegde maatregelen niet geheel afdoende waren opgevolgd;</i> • <i>de keurmerkvoerder zich niet aan voorschriften en bepalingen van de keurmerkverlener houdt;</i> • <i>indien de keurmerkvoerder daar om vraagt.</i> 		
	C2.11b11	<p>Bij het tijdelijk ontzeggen van het recht tot het gebruik van het keurmerk dient de keurmerkverlener de periode van de tijdelijke ontzegging vast te stellen.</p>	<p>Dit is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedure 19 (maximaal zes maanden). Voor elk specifiek geval wordt de termijn bepaald en in een brief en/of email aan de keurmerkvoerder gecommuniceerd.</p>	JA
	C2.11b12	<p>Tot de contractuele sanctiemogelijkheden moeten behoren het blijvend ontzeggen van het recht tot het gebruik van het keurmerk, het recht om de sanctie en haar aard openbaar te maken, en het nemen van juridische stappen. <i>Toelichting:</i> <i>Blijvende ontzegging van het recht tot het gebruik van het keurmerk moet worden genomen indien:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>de keurmerkvoerder geen corrigerende maatregelen neemt;</i> • <i>de corrigerende maatregelen van de keurmerkvoerder niet afdoende zijn;</i> 	<p>Dit is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedures 10 en 19. Schorsingen en intrekkingen worden op de website vermeld.</p>	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>de termijn voor het tijdelijk ontzeggen van het recht tot het gebruik van het keurmerk verlopen is zonder corrigerende maatregelen;</i> • <i>de keurmerkvoerder zich bij herhaling niet aan de contractuele verplichtingen, de bepalingen en voorschriften van de keurmerkeigenaar houdt;</i> • <i>de keurmerkvoerder ophoudt te bestaan;</i> • <i>de keurmerkvoerder daar zelf om verzoekt of het contract opzegt;</i> • <i>indien het onderwerp dan wel de goederen waar het keurmerk betrekking op heeft niet meer bestaan dan wel niet meer vervaardigd worden.</i> 		
	C2.11b13	Bij blijvende ontzegging van het recht tot het gebruik van het keurmerk, moet de keurmerkverlener de licentieovereenkomst met de betreffende keurmerkvoerder opzeggen.	De overeenkomst met de keurmerkvoerder wordt middels een aangetekende brief aan de keurmerkvoerder beëindigd (procedure 19 van de voorwaarden).	JA
	C2.11b14	<p>Bij blijvende ontzegging van het recht tot het gebruik van het keurmerk, moet de keurmerkverlener de keurmerkvoerder en de gebruikers informeren en zich beraden op mogelijk noodzakelijke juridische stappen.</p> <p><i>Toelichting: Het informeren van gebruikers kan geschieden door middel van publicaties in de openbare media, publicatie op de website van de keurmerkverlener of door het inlichten van gebruikersorganisaties.</i></p>	Intrekkingen worden op de website vermeld. Zonodig worden juridische stappen ondernomen. Vastgelegd in de voorwaarden, procedures 9 en 19.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
	C2.11b15	De keurmerkverlener dient een intern onderzoek uit te voeren om na te gaan of de werkwijze, om te letten op het keurmerk en op verkeerd gebruik van het keurmerk, nog geschikt is.	Bij de periodieke herbeoordelingen wordt het juiste gebruik van het keurmerk gecontroleerd. Via Google-alert wordt via een aantal trefwoorden continu nagegaan of er misbruik van het keurmerk plaatsvindt. Daarnaast wordt door derden (publiek en andere keurmerkvoerders) vermeend misbruik aan Erkend Adviesbureau gemeld. Minimaal jaarlijks wordt met de Raad van Toezicht geëvalueerd of de werkwijze om te letten op (misbruik van) het keurmerk en op verkeerd gebruik nog geschikt is.	JA
	C2.11b16	De keurmerkverlener moet op basis van de uitkomst van het interne onderzoek geschikte actie nemen.	Indien nodig worden procedures en/of werkwijzen herzien.	JA
Klachtenregeling	C2.12	De keurmerkverlener moet een deugdelijke werkwijze hebben voor het ontvangen, registreren en afhandelen van klachten van gebruikers over het gebruik van het keurmerk, en over de kwaliteit van de eigenschappen van het onderwerp waar het keurmerk betrekking op heeft. <i>Toelichting:</i> <i>Onder klachten wordt bij deze eis ook verstaan geschillen en bezwaren of beroepen tegen besluiten van keurmerkverleners. De regeling voor het in beroep gaan, moet open staan voor direct betrokkenen.</i> <i>Tot de afhandeling behoort ook, dat de klachten met een antwoord aan de klager afgehandeld moeten worden.</i>	De klachtenprocedure is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedure 6. Een beschrijving van de klachtenprocedure is op de website aanwezig en is ook schematisch in de Flowsheet op de website opgenomen. Hetzelfde geldt voor de geschillenprocedure.	JA
	C2.13	De keurmerkverlener moet een deugdelijke werkwijze hebben voor het ontvangen, registreren en afhandelen van klachten van gebruikers over de keurmerkverlener.	De klachtenprocedure is vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau", procedure 6.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
	C2.14	<p>Er moet een werkwijze zijn om actie te nemen om misbruik van het keurmerk te corrigeren.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>Tot de maatregelen behoort ook het nemen van juridische stappen.</i> <i>Indien de keurmerkverlener niet de depothouder van het keurmerk is, dient de depothouder actie te nemen ingeval van ongeoorloofd gebruik van het keurmerk, dus in die gevallen waarin de keurmerkverlener geen contractuele relatie heeft met degene die het keurmerk ongeoorloofd gebruikt.</i></p>	<p>In geval van geconstateerd misbruik wordt het overtredende bedrijf direct aangeschreven en worden bij voortdoring van het misbruik juridische stappen ondernomen (vastgelegd in de "Voorwaarden Keurmerk Erkend Adviesbureau").</p>	JA
	C2.15	<p>De keurmerkverlener moet registraties van gegevens bijhouden.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>Dit betreft registraties met betrekking tot alle acties over keurmerkverlening, waaronder:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>registraties met betrekking tot beoordelingen en besluiten;</i> • <i>registraties van klachten;</i> • <i>en (waar van toepassing) een actuele lijst van keurmerkvoerders;</i> • <i>en registraties van maatregelen bij ongeoorloofde en verkeerd keurmerkgebruik.</i> 	<p>In digitale dossiers en databases worden de registraties door Erkend Adviesbureau bijgehouden.</p>	JA
Beeldmerk	D1	<p>De beschrijving van en informatie over de betekenis van het keurmerk moet openbaar zijn.</p> <p><i>Toelichting:</i> <i>Het betreft de betekenis, zoals bedoeld in C1.2 van dit document.</i> <i>De beschrijving van de betekenis van het keurmerk op de Keurmerksite moet in maximaal 50 woorden gesteld zijn. Deze eis heeft betrekking op het</i></p>	<p>De informatie over het keurmerk is te vinden op de website www.erkendadviesbureau.nl.</p>	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p>bieden van inzicht aan derden over de betekenis. Al te ruime omschrijvingen bieden doorgaans geen inzicht. Bij het maximum van 50 woorden is bedoeld: 50 woorden, lidwoorden niet meegerekend.</p> <p>Onder openbare informatie wordt verstaan alle informatie die publiekelijk beschikbaar gesteld wordt. De informatie hoeft daarbij niet gratis ter beschikking te worden gesteld.</p> <p>Informatie die pas beschikbaar gesteld wordt onder de voorwaarde dat iemand lid is van een groepering, wordt niet als openbaar beschouwd, ook al is dat lidmaatschap gratis of voor iedereen toegankelijk.</p>		
	D2	Het voorbeeld van het keurmerk moet openbaar zijn.	Staat vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl	JA
	D3	De herleidbaarheid van het keurmerk naar het normatief document, met vermelding van de geldende versie, dat ten grondslag ligt aan het verlenen van het keurmerk, moet openbaar zijn.	Staat vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl c.q. de versie van de voorwaarden wordt vermeld op het certificaat. Eerdere versies van de voorwaarden zijn op te vragen bij Erkend Adviesbureau.	JA
Keurmerk-eigenaar en keurmerkverlener	D4	<p>Informatie over de keurmerkeigenaar en keurmerkverlener(s) moet openbaar zijn.</p> <p><i>Toelichting:</i> Het betreft hier basisgegevens over de deponhouder van het keurmerk en over de keurmerkverlener(s). Basisgegevens omvatten de statutaire naam en eventuele handelsnamen, en adresgegevens.</p>	Staat vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl	JA
	D5	De namen van de bestuursleden en / of directeuren van de keurmerkverlener moeten openbaar zijn.	Staan vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl Dit geldt ook voor de leden van de Raad van Toezicht.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
Normatief document	D6	Het normatieve document moet openbaar zijn. <i>Toelichting:</i> <i>Daaronder wordt ook verstaan de eventuele toelichtende documenten die bij het normatieve document horen. Informatie over de overgangperiode bij elke wijziging van het normatieve document moet openbaar zijn.</i>	Staat vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl .	JA
Beschrijving regeling keurmerk-verlening	D7	De schriftelijk vastgelegde voorschriften en bepalingen voor het verlenen van een keurmerk moeten openbaar zijn. <i>Toelichting</i> <i>Met de voorschriften en bepalingen wordt hier bedoeld de beschrijving van het proces van beoordelingen en het besluit over het keurmerkgebruik, en de licentiebepalingen met betrekking tot het keurmerkgebruik. Voorschriften bedoeld voor het interne personeel van een keurmerkverlener behoren hier niet toe.</i>	Staan vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl .	JA
Beschrijving Regeling keurmerkgebruik	D8	De verzameling beschrijvingen met de voorschriften voor het gebruik van het keurmerk, inclusief de tekst van het modelcontract met wederzijdse rechten en plichten tussen de keurmerkeigenaar en de keurmerkvoerder, moet openbaar zijn.	Staan vermeld op de website www.erkendadviesbureau.nl .	JA
	D9	Informatie over geconstateerd ongeoorloofd of verkeerd keurmerkgebruik moet openbaar gemaakt worden. Informatie over besluiten tot tijdelijke en blijvende ontzegging van keurmerkgebruik, dan wel uitkomsten van maatregelen tegen misbruik van het keurmerk moeten openbaar zijn.	Misbruik en uitkomsten van maatregelen tegen misbruik worden via de website openbaar gemaakt. Schorsingen en intrekkingen worden op de website vermeld.	JA

Indicator	Nr.	Eis	Uitkomst van de beoordeling	
		<p><i>Toelichting: Het openbaar maken kan geschieden door middel van publicaties in de openbare media, publicatie op de website van de keurmerkverlener of door het inlichten van gebruikersorganisaties. Onder ongeoorloofd gebruik wordt bij deze eis verstaan misbruik van het keurmerk door anderen dan keurmerkvoerders.</i></p>		
Informatie verstrekken	D10	De aanvrager moet een werkwijze hebben om op vragen van derden antwoord te geven.	Inhoudelijke vragen van derden worden (veelal per mail of telefonisch) beantwoord door medewerkers van Erkend Adviesbureau.	JA