

CBO-Keurmerkcriteria



© VOI©E, Den Haag, versie 6 - 2017

- De CBO-Keurmerkcriteria met bijlagen zijn voor de eerste keer vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 23 maart 2011.
- De Richtlijnen goed bestuur en integriteit CBO's zijn vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 15 juni 2011 en in werking getreden met ingang van 15 juli 2011 en zijn toegevoegd als bijlage 4 aan de CBO-Keurmerkcriteria.
- De CBO-Keurmerkcriteria en het Normen- en Toetsingskader zijn aangepast in de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 13 juni 2012 (versie 2 - 2012). Tevens is bijlage 4 van de Richtlijnen goed bestuur en integriteit CBO's, "Voorbeeldregeling Klokkenluider" vervangen door een nieuwe bijlage 4: "Voorbeeld meldingsregeling vermoeden van een misstand".
- De CBO-Keurmerkcriteria en het Normen- en Toetsingskader zijn aangepast in de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 21 november 2012 en bekrachtigd door het Algemeen Bestuur na raadpleging van de besturen van alle leden op 4 april 2013 (versie 3 - 2013). Deze wijzigingen zijn in werking getreden met ingang van 15 april 2013. Per die datum is ook een verbeterde versie van bijlage 4 (Richtlijnen goed bestuur en integriteit CBO's) in werking getreden.
- De CBO-Keurmerkcriteria en het Normen- en Toetsingskader zijn aangepast in de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 10 december 2013 (versie 4 - 2014); de aangepaste versie treedt in werking per 1 januari 2014. Op advies van de Commissie van Belanghebbenden heeft het Algemeen Bestuur van VOI©E op 27 maart 2014 reglementaire aanpassingen ingevoerd in hoofdstuk III (inzake onderzoek) en in bijlage 6 (Keurmerkreglement).
- De CBO-Keurmerkcriteria zijn aangepast in de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 9 december 2014 (versie 5 - 2015). De wijzigingen betreffen de vervolmaking van klachten- en geschillenregelingen (uitbreiding artikel II.7, nieuw artikel II.8 en nieuw hoofdstuk IV.) De aangepaste versie treedt in werking per 1 januari 2015. NB Voor het nieuwe artikel II.8 geldt een overgangsregeling; dit artikel treedt in werking per 1 juli 2015.
- De CBO-Keurmerkcriteria zijn aangepast in de Algemene Ledenvergadering van VOI©E d.d. 13 december 2016 (versie 6 - 2017) aan de inwerkingtreding van de implementatiewet Richtlijn collectief beheer per 26 november 2016. De aangepaste versie treedt in werking per 1 januari 2017. (NB De bijlagen zijn in deze versie vernummerd.)

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 en jaarrekening
- 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
- II.8 Klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden

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

Hoofdstuk IV Regeling voor belanghebbenden met klachten over verlening van een CBO-Keurmerk

Bijlagen CBO-Keurmerk

- 1. Normen- en toetsingskader**
- 2a. Model Mutatieoverzicht te verdelen rechtenopbrengsten**
- 2b. Model Kerncijfersoverzicht**
- 3. Richtlijnen en regelingen goed bestuur en integriteit CBO's**
- 4. Onderhandelingsprotocol**
- 5. Keurmerkreglement**
- 6. Keuringsprocedure CBO-Keurmerk**
- 7. Aanvraag CBO-Keurmerk**

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 doenlijk 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 VOI©E 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 6.

HOOFDSTUK I DEFINITIES

Beheerskosten: de bedragen die door een CBO in rekening worden gebracht dan wel op rechteninkomsten of inkomsten uit belegging van rechteninkomsten ingehouden of verrekend worden om de kosten te dekken van het beheer van auteursrecht en naburige rechten.

Beleggen (beleggingsbeleid/beleggingsstatuut): beleggen in risicodragende producten zoals in aandelen en obligaties en andere beleggingsobjecten, niet zijnde spaar- of depositietegoeden bij een instelling met een bankvergunning van DNB.

Bezoldigd: de bezoldiging, de som van de beloning, de sociale verzekeringspremies, de belastbare vaste en variabele vergoedingen, waaronder presentiegelden, met uitzondering van reële kostenvergoedingen zoals een reiskostenvergoeding, en de beloningen betaalbaar op termijn van de CBO of van de organisatie die de betreffende persoon vertegenwoordigt in het bestuur of de Raad van Toezicht van de CBO.

CBO (collectieve beheersorganisatie): elke organisatie die in Nederland gevestigd is en die bij wet of door middel van overdracht, licentieverlening of een andere overeenkomst door meer dan één rechthebbende is gemachtigd met als hoofddoel auteursrecht of naburige rechten te beheren ten behoeve van één of meer van hen, in het gezamenlijk belang van deze rechthebbenden en die onder zeggenschap staat van zijn leden of is ingericht zonder winstoogmerk.

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 krachtens afspraken tussen VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E ingestelde geschillencommissie die is 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.

Lid/Leden: iedere rechthebbende of een organisatie die rechthebbenden vertegenwoordigt, met inbegrip van andere CBO's en verenigingen van rechthebbenden, die voldoet aan de lidmaatschapscriteria van de CBO en door de CBO is toegelaten.

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.

Rechthebbende: elke natuurlijke persoon of organisatie anders dan een CBO die houder is van een auteursrecht of naburig recht, of krachtens een overeenkomst voor de exploitatie van rechten of bij wet aanspraak kan maken op een aandeel in de Rechteninkomsten.

Rechteninkomsten: door een CBO namens Rechthebbenden geïnde inkomsten op grond van een exclusief recht of een recht op een billijke vergoeding.

Relevante nevenfunctie: functie als werknemer, adviseur of bestuurder van derde organisaties waarmee de CBO financiële of contractuele relaties onderhoudt:

- bij een andere in Nederland of buitenland gevestigde CBO;
- bij een rechthebbende;
- bij een vertegenwoordigende organisatie van rechthebbenden;
- bij een vertegenwoordigende organisatie van betalingsplichtigen;
- bij een betalingsplichtige onderneming of organisatie waarmee een jaarlijks bedrag is gemoeid van meer dan 50.000 euro;
- bij een leverancier van diensten waarmee de CBO een financiële of contractuele relatie onderhoudt.

Repartitie: ingevolge statuten of reglementen individueel of collectief verdelen en vervolgens uitkeren van geïncasseerde Rechteninkomsten, 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 Rechteninkomsten voor auteursrechten en/of naburige rechten int, en/of beheert en/of verdeelt.
- b) Indien de CBO geen Rechteninkomsten in beheer heeft en geen nieuwe Rechteninkomsten int en derhalve geen gelden kan verdelen, zijn de criteria II.5 b tot en met e tijdelijk niet van toepassing. Zodra weer sprake is van inning van Rechteninkomsten dient de CBO voornoemde criteria te laten toetsen binnen drie maanden nadat deze gelden verdeeld moeten worden op grond van artikel II.5.
- c) De gegevens over het bestuur en in voorkomend geval over de Raad van Toezicht van de CBO in het handelsregister worden ten minste één keer per jaar gecontroleerd en zo nodig geactualiseerd.
- d) De CBO heeft de Richtlijnen en regelingen goed bestuur en integriteit CBO's van VOI©E (bijlage 3) onderschreven. De CBO die partij is bij het door betrokken partijen, VOI©E, VNO-NCW en MKB-Nederland overeengekomen Onderhandelingsprotocol (bijlage 4) heeft dit protocol ondertekend.
- e) De CBO zorgt er voor dat haar werknemers, bestuurders en in voorkomend geval de leden van de Raad van Toezicht op de hoogte zijn van de CBO-Keurmerkcriteria en daar naar handelen. Nieuwe medewerkers, bestuurders en leden van de Raad van Toezicht van de CBO, alsmede freelancers en medewerkers van door de CBO's ingeschakelde derden voor de uitvoering van de primaire taken van de CBO en/of voor het bestuur van de CBO, ontvangen bij hun in dienst of in functie treden een exemplaar van de CBO-Keurmerkcriteria, inclusief de Richtlijnen goed bestuur en integriteit.

II.2 Omgaan met Rechthebbenden

- a) De CBO die gelden reserveert voor besteding aan sociaal- en/of culturele en/of educatieve fondsen belegt jaarlijks een vergadering van Leden waarin de vaststelling en terugkoppeling van sociaal cultureel beleid aan de orde wordt gesteld en door de leden hierover besluiten kunnen worden genomen. De leden of aangeslotenen worden op de hoogte gesteld over de objectieve criteria die ten grondslag liggen aan de bepaling van de hoogte van het te bestemmen geldbedrag alsook aan de keuze van de bestemming(en) van de gelden. De voor sociale, culturele en educatieve doelen bestemde gelden worden besteed in de drie kalenderjaren volgend op het kalenderjaar waarin de reservering heeft plaatsgevonden¹. Indien en voor zover deze gelden niet binnen genoemde periode van drie jaar besteed zijn aan de daarvoor gekozen bestemming, wordt dit gerapporteerd aan de ledenvergadering. Alsdan wordt een voorstel tot bestemming van (het restant van) het niet tijdig bestede geld aan de leden ter goedkeuring voorgelegd.
Voornoemde bevoegdheden van de algemene ledenvergadering kunnen worden uitgeoefend door het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent, in geval de CBO vanwege zijn rechtsvorm geen algemene ledenvergadering heeft, of door een vergadering van al dan niet rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden.
- b) Met uitzondering van de CBO's die op grond van een wettelijke volmacht bij uitsluiting van de Rechthebbenden gerechtigd zijn het desbetreffende recht uit te

¹ Voor dit criterium geldt 2011 als eerste kalenderjaar waarin de reservering heeft plaatsgevonden.

oefenen, dient de CBO op de eigen website bekend te maken voor welk gebruik, op welke wijze en onder welke voorwaarden de Rechthebbenden zelf licenties kunnen verlenen voor niet-commercieel gebruik van de door de CBO beheerde rechten.²

- c) De CBO regelt in haar statuten en/of reglementen op welke wijze klachten van of geschillen met Rechthebbenden worden behandeld en maakt op de website duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en wat de procedure is, een en ander met in aanmerking nemende het bepaalde in artikel II.8.
- d) De CBO stelt Leden of 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. In het geval van statutenwijziging of wijziging van een repartitiereglement geldt een actieve informatieplicht.

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 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;
 - volledig en duidelijk te zijn over de vergoedingsgrondslagen;
 - duidelijkheid te verschaffen over de representativiteit en de wijze waarop wel of geen vrijwaring wordt gegeven voor claims van Rechthebbenden;
 - volledig en duidelijk te zijn over de betalingsvoorwaarden en geldende verplichtingen en over de mogelijke gevolgen welke aan het niet naleven van die betalingsvoorwaarden en verplichtingen verbonden zijn;
 - binnen de van toepassing zijnde licentievoorwaarden, standaardovereenkomsten of -regelingen gelijke gevallen gelijk te behandelen.
- b) De CBO die licenties verleent aan Gebruikers en/of betalingsplichtigen in het bedrijfsleven zal algemene voorwaarden of overeenkomsten 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 in beginsel niet zal onthouden;
 - dat de CBO in afwijking van het voorgaande om een bijzondere reden 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.

² Dit dient uiterlijk vanaf 1 juli 2017 op de website te zijn vermeld.

- 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 een tarief hebben voorgeschreven of als er 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 gebruik te maken van 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.
- e) Verzoeken tot mutaties in grondslagen voor tariefberekening of correcties van administratieve fouten dienen binnen twee maanden na ontvangst van het verzoek van de Gebruiker en/of betalingsplichtige door de CBO te zijn afgehandeld. Indien een in rekening gebrachte vergoeding de aanleiding is voor het verzoek, dient de Gebruiker en/of Betalingsplichtige het verzoek binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht in te dienen bij de CBO. Het indienen van een verzoek heeft geen opschortende werking met betrekking tot verplichtingen voor de Gebruiker of betalingsplichtige. De CBO maakt duidelijk op welke wijze een verzoek tot mutatie of correctie van een fout schriftelijk, en/of per e-mail en/of via een website moet worden ingediend, met verwijzing naar de klachten- en geschillenregeling. Wanneer de Gebruiker en/of betalingsplichtige niet tevreden is over de aanpak of het resultaat van het verzoek of het verzoek niet binnen twee maanden is afgehandeld, kan daarover een klacht bij de CBO worden ingediend. De klachten- en geschillenregeling is opgenomen in artikel II.7.
- f) Op verzoek van een Gebruiker en/of betalingsplichtige die aan een CBO een jaarlijkse vergoeding is verschuldigd, zullen de desbetreffende CBO's bij eerste gelegenheid er voor zorg dragen dat de vergoeding in rekening wordt gebracht door middel van een gezamenlijke jaarlijkse factuur van alle CBO's aan wie de Gebruiker en/of betalingsplichtige een jaarlijkse vergoeding is verschuldigd, zodra en voor zover dat laatste is vastgesteld.

II.4 Informatieverstrekking / inhoud jaarverslag en jaarrekening

- 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) De jaarrekening verschaft inzicht in de geldstromen uit hoofde van inning en verdeling, onder andere aan de hand van een kasstroomoverzicht en aan de hand van het als Bijlage 2a opgenomen model Mutatieoverzicht te verdelen rechtenopbrengsten.
- c) De CBO zal periodiek op uniforme wijze financiële en andere relevante gegevens verstrekken dan wel ter inzage geven aan het CvTA aan de hand van een door het CvTA beschikbaar gesteld template.
- d) Het jaarverslag en/of de jaarrekening bevat voor het overige informatie over:
 - Kerncijfers aan de hand van het als Bijlage 2b opgenomen model kerncijfersoverzicht;
 - 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, uitgesplitst per jaar van incasso, 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;
 - het jaar van laatste toetsing van het/de repartitiereglement(en) en in het jaar van toetsing de uitkomst van de toetsing;
 - de namen van alle bestuursleden, en van de categorie(ën) die ieder van hen vertegenwoordigt;
 - de Relevante nevenfuncties van bestuurders, leden van een raad van toezicht, van een adviserend orgaan en van degenen die met de dagelijkse leiding van de CBO is of zijn belast, waarbij tevens wordt aangegeven of de functie wel of niet bezoldigd is. Het is toegestaan om in het jaarverslag een selectie van de Relevante nevenfuncties te publiceren met een verwijzing naar een volledig overzicht op de website.
De CBO dient het CvTA jaarlijks te voorzien van alle nevenfuncties van de bestuurders, toezichthouders en directeuren en onverwijld te voorzien van de nevenfuncties van een nieuwe bestuurder, toezichthouder of directeur na diens benoeming.
 - (indien van toepassing) het in het boekjaar gevoerde sociaal, cultureel en educatief beleid met een toelichting op het gebruik van de hiervoor gereserveerde gelden, al dan niet in een afzonderlijk jaarverslag.
- 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 en jaarrekening;
 - statuten en repartitiereglementen, alsmede recente wijzigingen voor zover nog niet verwerkt in de hier genoemde documenten;
 - de klachten- en geschillenregeling;
 - 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;
 - de betalingstermijnen en gevolgen van overschrijding van die termijnen;
 - lidmaatschapsvoorwaarden en de voorwaarden voor beëindiging van de machtiging tot beheer van rechten, indien en voor zover deze niet zijn opgenomen in de statuten;
 - lijst van bestuurders, leden van een raad van toezicht, van een adviserend orgaan en van degenen die met de dagelijkse leiding van de CBO is of zijn belast met de nevenactiviteiten die door hen worden uitgeoefend, waarbij tevens wordt aangegeven of de functie wel of niet bezoldigd is;
 - het algemene beleid inzake verdeling van de aan Rechthebbenden verschuldigde bedragen;
 - het algemene beleid inzake beheerskosten;
 - het algemene beleid inzake inhoudingen, voor andere doeleinden dan beheerskosten, op rechteninkomsten en op enig ander inkomen voortvloeiend uit de belegging van rechteninkomsten, met inbegrip van inhoudingen ten behoeve van sociale, culturele en educatieve diensten;

- een lijst met gesloten vertegenwoordigingsovereenkomsten en de namen van de CBO's waarmee deze vertegenwoordigingsovereenkomsten zijn gesloten;
 - het beleid inzake het gebruik van onverdeelde bedragen.
- f) 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 belangenbehartiging aan haar is toevertrouwd.

II.5 Repartitie

- a) De CBO verdeelt Rechteninkomsten op basis van Repartitiereglementen. De CBO regelt in haar repartitiereglementen op welke wijze en op basis van welke grondslagen de Rechteninkomsten 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 sociale en/of culturele en/of educatieve fondsen die direct of indirect ten goede komen aan (doelen ten gunste van) de door de CBO vertegenwoordigde groep Rechthebbenden, kan daarvoor maximaal 15% reserveren.
- d) Met ingang van de gelden die vanaf het kalenderjaar 2011 zijn geïnd zal de CBO de geïnde Rechteninkomsten 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 plaatsgevonden. De CBO kan – op grond van wettelijke of reglementaire verjaringstermijnen – na die drie kalenderjaren een redelijke en gemotiveerde reservering gedurende maximaal 2 kalenderjaren aanhouden voor in die periode opkomende claims van Rechthebbenden. Deze reservering voor claims en de onderbouwing daarvan worden in het jaarverslag vermeld.
- d1 De CBO zal een zo groot mogelijk deel van de voor Repartitie beschikbare bedragen uiterlijk negen maanden na afloop van het boekjaar waarin de Rechteninkomsten zijn geïnd onder de Rechthebbenden verdelen, tenzij objectieve redenen de CBO of zijn Leden de CBO daarvan weerhouden.
- d2 De CBO maakt uiterlijk twaalf maanden na afloop van het boekjaar waarin de Rechteninkomsten zijn geïnd alle ter zake dienende beschikbare informatie die kan helpen om de Rechthebbenden te identificeren van de verschuldigde bedragen die niet binnen voornoemde termijn kunnen worden verdeeld, bekend aan de Leden of aan de rechtstreeks aangesloten Rechthebbenden en aan de CBO's waarmee een vertegenwoordigingsovereenkomst is gesloten.
- d3 De CBO maakt voornoemde informatie uiterlijk vierentwintig maanden na afloop van het boekjaar waarin de Rechteninkomsten zijn geïnd openbaar op zijn daartoe bestemde internetpagina indien en voor zover de betrokken Rechthebbenden dan nog niet zijn geïdentificeerd.
- d4 Indien de CBO de Rechteninkomsten ontvangt van een CBO waarmee een vertegenwoordigingsovereenkomst is gesloten, zal de CBO een zo groot mogelijk deel van de voor repartitie beschikbare bedragen uiterlijk zes maanden na ontvangst van deze bedragen onder de Rechthebbenden verdelen. Deze CBO is vanaf dat moment ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de onder d2 en d3 omschreven informatieplicht.

d5 De in d1 tot en met d5 genoemde criteria worden toegepast met ingang van 2017 over het boekjaar 2016 waarin de Rechteninkomsten zijn geïnd. De in sub d1 bedoelde redenen dienen desgevraagd te worden toegelicht aan het CvTA.

- e) De onverdeelde bedragen, dat zijn de bedragen die niet binnen genoemde periode van drie kalenderjaren 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.

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 deze CBO over het CBO-Keurmerk beschikken of dienen aan te tonen dat anderszins wordt voldaan aan de Keurmerkcriteria.

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

II.7.1 Klachten en geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding

- a) Een klacht over een in rekening gebrachte vergoeding dient door de Gebruiker en/of betalingsplichtige te worden ingediend bij de CBO binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht. Indien de afhandeling van een verzoek tot een mutatie in grondslagen voor tariefberekening of een correctie van administratieve fouten, zoals geregeld in artikel II.3, tot een klacht leidt, is de klacht ontvankelijk indien dit verzoek door de Gebruiker en/of betalingsplichtige is ingediend bij de CBO binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht.
- b) De CBO maakt duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De CBO stuurt uiterlijk binnen een maand 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 twee maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht en bericht deze beslissing aan de klager.
- 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 aanhangig maken bij de Geschillencommissie Auteursrechten binnen drie maanden nadat de onder b. of d. genoemde termijn is verlopen of nadat de klager de beslissing van de CBO heeft vernomen. In het geval dat de Gebruiker en/of betalingsplichtige geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen, dient hij daarbij te motiveren waarom naar zijn mening de beslissing op de klacht onjuist is.

- 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 de klacht- en beroepsmogelijkheid bij en op het reglement van de Geschillencommissie Auteursrechten.
- g) De CBO controleert regelmatig of alle genoemde termijnen door de CBO worden gehaald.

II.7.2 Andere klachten

- a) Alle andere klachten dan over de in rekening gebrachte vergoeding dienen door de Gebruiker en/of betalingsplichtige te worden ingediend bij de CBO. De CBO maakt duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
- b) De CBO stuurt uiterlijk binnen een maand 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) De CBO neemt uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht en bericht deze beslissing aan de klager.
- d) 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 c. genoemde termijn geen beslissing op de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In beide gevallen kan de klager de directie, het bestuur of de Raad van Toezicht verzoeken de klacht opnieuw te beoordelen. (In de onder a. bedoelde procedurebeschrijving staat vermeld aan wie dat verzoek kan worden gedaan.) Dit verzoek dient de Gebruiker en/of betalingsplichtige schriftelijk te doen binnen een maand na het verlopen van de onder b. genoemde termijn of na ontvangst van de beslissing op de klacht. In het geval dat de Gebruiker en/of betalingsplichtige geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen, dient hij daarbij te motiveren waarom naar zijn mening de beslissing op de klacht onjuist is.
- e) De directie, het bestuur of de Raad van Toezicht zal in beginsel binnen een maand na ontvangst van een verzoek tot herbeoordeling een besluit nemen en de Gebruiker en/of betalingsplichtige hierover schriftelijk informeren. Wanneer de herbeoordeling meer tijd vraagt, zal de Gebruiker en/of betalingsplichtige worden geïnformeerd waarom niet aan de normale afhandelingstermijn kan worden voldaan. De Gebruiker en/of betalingsplichtige ontvangt in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van een verzoek tot herbeoordeling een eindbeslissing op de klacht.
- f) De CBO controleert regelmatig of alle genoemde termijnen door de CBO worden gehaald.

II.8 Klachten- en geschillenregeling voor Rechthebbenden

NB Commentaren of klachten over een CBO die niet rechtstreeks aan Rechthebbenden uitkeert omdat de repartitie aan Rechthebbenden en alle daaruit voortvloeiende contacten met Rechthebbenden aan daartoe aangewezen verdelende CBO's worden overgelaten, dienen te worden ingediend door de desbetreffende Rechthebbenden bij de desbetreffende verdelende CBO. Zo nodig zal de incasserende CBO de verdelende CBO bijstaan met het verschaffen van de benodigde en beschikbare informatie. De verdelende CBO kan indien beschikbaar zo nodig gebruik maken van de klachten- en geschillenregeling van de incasserende CBO. In ieder geval zal de incasserende CBO zorg

moeten dragen voor een geschillenprocedure ten behoeve van de verdelende CBO's met een doeltreffende en tijdige behandeling.

Voor geschillen tussen Rechthebbenden onderling die consequenties hebben voor de repartitie van de CBO, zal de CBO op de website informeren over de te volgen procedure door betrokken Rechthebbenden, welke hulp de CBO kan bieden en welke maatregelen de CBO kan nemen.

II.8.1 Commentaren over hoogte of ontbreken van Rechteninkomsten

- a) Een commentaar is een melding van een Rechthebbende aan de CBO waaruit blijkt dat de Rechthebbende het oneens is met de hoogte van door de CBO uitbetaalde Rechteninkomsten of met het ontbreken van uitbetaling van Rechteninkomsten, of hierover vragen heeft of verzoekt om correctie van administratieve fouten. De CBO maakt duidelijk op welke wijze en binnen welke termijn een commentaar moet worden ingediend en onderbouwd. De behandelingstermijnen gaan lopen vanaf het moment dat de Rechthebbende op de door de CBO aangegeven wijze zijn commentaar heeft ingediend en onderbouwd. Onder Rechthebbende wordt voor deze procedure mede verstaan de CBO namens wie de CBO rechten beheert op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst of aanwijzingsovereenkomst ten behoeve van de verdeling van gelden.
- b) De CBO kan een redelijke termijn van minimaal drie maanden en een redelijke maximale termijn na uitbetaling of na toegezonden specificatie van een aangekondigde uitbetaling of na het jaar van repartitie stellen waarbinnen het commentaar moet worden ingediend bij de CBO.
- c) Een commentaar dient binnen drie maanden na ontvangst van het onderbouwd commentaar van de Rechthebbende door de CBO te zijn afgehandeld met bericht aan de Rechthebbende. Indien de behandeling van het commentaar dermate complex is dat afhandeling binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de CBO afhankelijk is van informatie van derden, kan de CBO de termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden, mits de Rechthebbende minstens iedere zes maanden wordt geïnformeerd over de stand van zaken. Indien sprake is van mondelinge informatie zal de CBO zorgen voor een controleerbare schriftelijke vastlegging. Voor commentaren die zien op gebruik in het buitenland is het maximum van twaalf maanden niet van toepassing omdat de CBO daarin afhankelijk is van de beschikbaarheid en aanlevering van de relevante informatie van buitenlandse CBO's. De CBO zal in dat geval met de Rechthebbende nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.
- d) Indien de indiener van het commentaar binnen de genoemde termijnen geen bericht heeft ontvangen, wordt het commentaar geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als de indiener van het commentaar binnen de genoemde termijnen geen beslissing op de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In deze gevallen kan de indiener van het commentaar het alsdan ontstane geschil aanhangig maken bij "de Geschillencommissie Rechthebbenden" van de CBO binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verlopen of nadat de indiener van het commentaar de beslissing van de CBO heeft ontvangen.
- e) De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO vindt plaats op grond van het reglement van deze commissie. De CBO zal de Rechthebbende wijzen op de klacht- en beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie Rechthebbenden en wijzen op het

reglement van de Geschillencommissie Rechthebbenden. Dit reglement dient te voldoen aan de onder II.8.3 genoemde voorwaarden.

- f) De CBO controleert regelmatig of alle genoemde termijnen door de CBO worden gehaald.

II.8.2 Klachten van Rechthebbenden

- a) Een klacht is een schriftelijke melding, niet zijnde een commentaar, van een Rechthebbende waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie. Onder Rechthebbende wordt voor deze procedure mede verstaan de CBO namens wie de CBO rechten beheert op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst of aanwijzingsovereenkomst ten behoeve van de verdeling van gelden.
- b) Indien de Rechthebbende ontevreden is over de uitvoering door de CBO of over een besluit van de CBO waardoor de desbetreffende Rechthebbende individueel en rechtstreeks in zijn belang is getroffen kan door de Rechthebbende een klacht worden ingediend bij de CBO. De CBO maakt duidelijk op welke wijze en binnen welke termijn een klacht moet worden ingediend en onderbouwd. De behandelingstermijnen gaan lopen vanaf het moment dat de rechthebbende op de door de CBO aangegeven wijze zijn klacht heeft ingediend en onderbouwd.
- c) De CBO stuurt uiterlijk binnen twee maanden 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.
- d) De CBO neemt uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht en bericht deze aan de klager. Indien de behandeling van de klacht dermate complex is dat een beslissing binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de CBO afhankelijk is van informatie van derden, kan de CBO de termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden, mits de klager minstens iedere zes maanden wordt geïnformeerd over de stand van zaken. Indien sprake is van mondelinge informatie zal de CBO zorgen voor een controleerbare schriftelijke vastlegging.
Voor klachten waarbij de CBO voor een beslissing afhankelijk is van de beschikbaarheid en aanlevering van de relevante informatie van buitenlandse CBO's is het maximum van twaalf maanden niet van toepassing. De CBO zal in dat geval met de klager nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.
- e) Indien de klager binnen de 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 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 aanhangig maken bij "de Geschillencommissie Rechthebbenden" van de CBO binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verlopen of nadat de klager de beslissing van de CBO heeft ontvangen.
- f) De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO vindt plaats op grond van het reglement van deze commissie. De CBO zal de Rechthebbende wijzen op de klacht- en beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie Rechthebbenden en wijzen op het reglement van de Geschillencommissie Rechthebbenden. Dit reglement dient te voldoen aan de onder II.8.3 genoemde voorwaarden.
- g) De CBO controleert regelmatig of alle genoemde termijnen door de CBO worden gehaald.

II.8.3 Het reglement van de Geschillencommissie Rechthebbenden

- a) De Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO wordt voorgezeten door een stemgerechtigde onafhankelijke voorzitter of een plaatsvervangend onafhankelijke voorzitter, met ten minste twee en ten hoogste zeven leden die worden benoemd door de leden- of aangeslotenenvergadering, Raad van Toezicht of door het bestuur. De commissie die een geschil in behandeling neemt bestaat altijd uit een oneven aantal stemgerechtigde leden.
- b) De onafhankelijke voorzitter heeft geen banden met de leden- of aangeslotenenvergadering, Raad van Toezicht of het bestuur en is geen Rechthebbende bij de desbetreffende CBO, beschikt ten minste over de titel meester in de rechten en is bij voorkeur een persoon die deel uitmaakt of recent deel heeft uitgemaakt van de rechterlijke macht, advocatuur of wetenschap.
- c) De samenstelling van de leden van de commissie die een geschil in behandeling neemt, is zodanig dat kennis en ervaring op uitvoeringsniveau, op bestuurlijk niveau en op rechthebbendenniveau op evenwichtige wijze is vertegenwoordigd.
- d) De Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO verklaart op verzoek van de CBO, mits gedaan bij eerste gelegenheid, de rechthebbende niet-ontvankelijk indien de Rechthebbende zijn klacht niet eerst overeenkomstig de klachtenregeling van de CBO bij de CBO heeft ingediend.
- e) In afwijking hiervan kan de Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO besluiten het geschil toch in behandeling te nemen indien de Rechthebbende ter zake van de niet-naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de geschillencommissie geen verwijt treft.
- f) De Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO verklaart op verzoek van de CBO de Rechthebbende in zijn klacht tevens niet-ontvankelijk indien het een geschil betreft waarover reeds bij de rechter of arbiter een procedure aanhangig is of waarin de rechter of arbiter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan; of als met de klacht een belang gemoeid is boven de 100.000 euro; of als voor de behandeling van de klacht een specifieke commissie is ingesteld; of als de Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO het geschil reeds heeft behandeld.
- g) Er kan een eigen bijdrage van de Rechthebbende worden gevraagd: voor een maker of uitvoerend kunstenaar maximaal 150 euro per aanmelding van een geschil voor behandeling door de Geschillencommissie Rechthebbenden; voor een uitgever of producent maximaal 300 euro per aanmelding van een geschil voor behandeling door de Geschillencommissie Rechthebbenden. De eigen bijdrage wordt terugbetaald indien de klager in het gelijk wordt gesteld. Partijen dragen verder eigen kosten.
- h) De uitspraak is een, al dan niet bindend, advies: de CBO maakt in een reglement duidelijk welke procedurevoorwaarden en regels van toepassing zijn. In geval van een niet bindend advies wordt de uitspraak bindend voor partijen indien geen der partijen binnen een termijn van maximaal drie maanden na verzending van de uitspraak door de Geschillencommissie Rechthebbenden het geschil heeft voorgelegd aan de rechter.
- i) Partijen kunnen er ook altijd voor kiezen hun geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- j) Indien de klacht zich richt tegen een besluit van de ledenvergadering of aangeslotenenvergadering of bestuur of tegen het algemene beleid van de CBO kan de Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO, voor zover zij ontvankelijk is voor dergelijke klachten ingevolge artikel II.8.1.f of II.8.2.e, alleen marginaal toetsen of voldoende rekening is gehouden met de individuele belangen van de

desbetreffende individuele Rechthebbende. Indien de Geschillencommissie Rechthebbenden van de CBO van mening is dat dit onvoldoende het geval is, zal de Geschillencommissie vragen om een herbeoordeling van het geschil door (eventueel een commissie van) de ledenvergadering of aangeslotenenvergadering, Raad van Toezicht of bestuur.

- k) Onder Rechthebbende wordt voor deze procedure mede verstaan de CBO namens wie de CBO rechten beheert op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst of aanwijzingsovereenkomst ten behoeve van de verdeling van gelden.

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.

Het aantal te besteden auditdagen hangt af van de grootte en complexiteit van de organisatie. Een audit (zowel de controle als het initiële onderzoek) neemt doorgaans één werkdag in beslag. Hiervan kan maximaal een halve werkdag worden afgetrokken als de te toetsen CBO faciliteiten en/of werkwijzen met een andere te toetsen CBO deelt. Hierbij kan maximaal één werkdag worden opgeteld wegens de complexiteit en/of grootte van de te toetsen CBO.

De operationele keuringsprocedure is te vinden in de Keuringsprocedure CBO-Keurmerk (Bijlage 6).

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.

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 bij VOI©E of bij de Certificerende instelling binnengekomen klachten daartoe aanleiding geven, als tussentijdse evaluaties 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.

III.4 Verlen(g)ing 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.

Indien tijdens het heronderzoek de geldigheid van het certificaat verloopt, zal de Certificerende instelling aan VOI©E verzoeken het recht op het voeren van het CBO-keurmerk schriftelijk te verlengen voor ten hoogste vijf maanden, mits de Certificerende instelling er voldoende vertrouwen in heeft dat het heronderzoek binnen die termijn met positief resultaat kan worden afgerond. De betreffende CBO blijft gedurende de administratieve verlenging het recht houden het CBO-keurmerk te voeren ondanks dat de geldigheidsdatum van het certificaat is verlopen.

Indien in een jaar door de CBO onvoldoende activiteiten worden verricht om het CBO-Keurmerk te kunnen toetsen, kan het keurmerk met twaalf maanden worden verlengd; de CBO heeft een meldingsplicht zodra deze activiteiten weer worden gestart, zodat in overleg met het Keurmerkinstituut een planning voor onderzoek kan worden gemaakt.

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 of gelijkwaardige ervaring. Een nieuwe auditor wordt begeleid door een ervaren auditor en door de Certificerende instelling alvorens deze zelfstandig het onderzoek mag uitvoeren.
- Onafhankelijkheid en integriteit: de Certificerende instelling staat borg voor de onafhankelijkheid en integriteit van de auditoren op basis van een kwaliteitshandboek dat onder toezicht staat van de Raad voor Accreditatie.

HOOFDSTUK IV REGELING VOOR BELANGHEBBENDEN MET KLACHTEN OVER VERLENING VAN EEN CBO-KEURMERK

Klachtenregeling voor belanghebbenden

De Keurmerkcriteria worden opgesteld door VOI©E, de vereniging van collectieve beheersorganisaties (CBO's), na advies van de Commissie van Belanghebbenden. De Commissie van Belanghebbenden is samengesteld uit kringen van de belangrijkste belanghebbende partijen: CBO's (1 zetel), rechthebbenden (1 zetel) en gebruikers (2 zetels) en heeft een door het Keurmerkinstituut aangewezen onafhankelijke voorzitter. Het CBO-Keurmerk wordt verleend door VOI©E op basis van een bindend advies van het Keurmerkinstituut als certificerende instelling.

Het Keurmerkinstituut verricht als onafhankelijke organisatie de toetsing voor het verlenen, verlengen of intrekken van het recht op het voeren van het CBO-Keurmerk. Indien naar uw mening een CBO zich niet aan een of meer van de normen van de Keurmerkcriteria heeft gehouden en u er een belang bij heeft dat wordt onderzocht of het CBO-Keurmerk terecht aan de CBO is verleend, kunt u als belanghebbende een klacht per brief of e-mail indienen bij het Keurmerkinstituut.

Keurmerkinstituut
Postbus 45
2700 AA Zoetermeer
post@keurmerk.nl

Op de website van VOI©E <http://www.voice-info.nl/voice/146158/> vindt u alle relevante documenten van het CBO-Keurmerk, alsmede de contactgegevens voor uw klacht. Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Indiening klacht over verlening van een CBO-keurmerk

Bij de indiening van uw klacht dient u het volgende te vermelden:

- Uw naam en (email) adres. (*Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. U kunt wel verzoeken uw identiteit vertrouwelijk te houden, maar dit kan tot gevolg hebben dat het onderzoek niet grondig genoeg kan worden uitgevoerd.*)
- Een omschrijving van het handelen of nalaten van de CBO dat naar uw bevinden in strijd is of was met een of meer van de normen van de Keurmerkcriteria, met vermelding van de desbetreffende norm(en) en de datum of periode waarin deze gedraging heeft plaatsgevonden of nog plaatsvindt. Deze gedraging dient uiterlijk twee jaar voor indiening van de klacht te hebben plaatsgevonden, anders wordt de klacht niet meer in behandeling genomen.
- Uw belang bij het in behandeling nemen van de klacht.
- Of uw klacht reeds bij een andere instantie, zoals de burgerlijke rechter of een geschillencommissie voor rechthebbenden of betalingsplichtigen, aanhangig is of is geweest. (*Als dat het geval is geweest, het oordeel bijvoegen.*)

U ontvangt uiterlijk binnen drie weken een ontvangstbevestiging. Mocht nadere informatie nodig zijn, krijgt u drie weken de tijd voor aanvullende informatie te zorgen.

Besluit tot in behandeling nemen van de klacht

Het secretariaat van het Keurmerkinstituut zal onderzoeken of uw klacht aan voornoemde voorwaarden voldoet en zal zo nodig nadere informatie inwinnen bij u, bij de CBO en/of bij VOI©E.

Indien uw klacht bij een andere instantie thuishoort, zoals de burgerlijke rechter of een geschillencommissie voor rechthebbenden of betalingsplichtigen, zult u daarnaar worden verwezen.

Het besluit van het secretariaat van het Keurmerkinstituut of uw klacht in behandeling wordt genomen ontvangt u binnen zes weken na ontvangst van uw klacht.

Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, kunt u tegen dit besluit bij het secretariaat van het Keurmerkinstituut per brief of e-mail bezwaar maken binnen zes weken na ontvangst van dit besluit. Uw bezwaar zal dan worden voorgelegd aan de Commissie van Belanghebbenden die daarover binnen zes weken na ontvangst van uw bezwaar een bindend advies zal uitbrengen.

Het onderzoek en de mogelijke consequenties

Indien uw klacht in behandeling wordt genomen, zal het Keurmerkinstituut de klacht onderzoeken.

Het Keurmerkinstituut zal onderzoeken of het desbetreffende keurmerk criterium bij de laatstgehouden audit is gecontroleerd en zo ja of dat op de juiste wijze is gedaan en zo niet of dat alsnog gecontroleerd wordt, tussentijds of bij de eerstvolgende geplande audit.

Wanneer wordt geconcludeerd door het Keurmerkinstituut dat de norm niet is geschonden, maar bijvoorbeeld onvoldoende duidelijk of onvolledig is, kan dat leiden tot een advies van de Commissie van Belanghebbenden aan VOI©E om de norm zo nodig en zo wenselijk aan te passen.

Wanneer wordt geconcludeerd door het Keurmerkinstituut dat de norm is geschonden, kan dat leiden tot verbetering van de dienst of organisatie van de CBO of – bij uitblijven daarvan – tot een bindend advies van het Keurmerkinstituut aan VOI©E tot opschorting of intrekking van het CBO-Keurmerk, zoals dat geregeld is in het Keurmerkgeregulement en in de Keuringsprocedure.

Afloop klachtenbehandeling

Het Keurmerkinstituut rapporteert aan de directeur van VOI©E en deze informeert de Klager schriftelijk over de afloop van de klachtenbehandeling.

Als de behandeling lang duurt, stuurt het secretariaat van het Keurmerkinstituut tussentijdse informatie over de voortgang, minstens een keer in de drie maanden.

Omdat het Keurmerkinstituut vertrouwelijk moet omgaan met informatie van de Keurmerkhouders, is het niet altijd mogelijk om u volledig inzicht te geven in het onderzoek en de genomen maatregelen.

Tegen de kennisgeving van de directeur van VOI©E over de afloop van de klachtenbehandeling staat geen beroep meer open.