

ONDERHANDELINGSPROTOCOL

AUTEURSRECHTEN

Herzien protocol met de kaders en procedures ten behoeve van
de onderhandeling over vergoedingen voor muziek, beeld en
tekstgebruik op grond van de Auteurswet
en de Wet Naburige rechten

Zoals overeengekomen tussen
VNO-NCW EN MKB-Nederland

&

VOI©E

Den Haag

20 december 2018

Inhoud

1. Inleiding	p. 3
2. Gerealiseerd	p. 3
3. Doel onderhandelingsprotocol	p. 4
4. Uitgangspunt voor eventuele systematiekaanpassing	p. 5.
5. Uitgangspunten agenda Onderhandelingsprotocol	p. 5
6. Werkwijze	p. 6
7. Relatie met College van Toezicht	p. 7

Bijlagen

Bijlage 1: Vergoedingsregeling voor diensten van brancheorganisaties	p. 8
Bijlage 2: a. Protocol omgaan met gebruikers voor markt-cbo's	p. 15
b. Normenkader	p. 20
c. Modelverklaring naleving	p. 23

1. Inleiding

De vertegenwoordigers van de collectieve beheersorganisaties (CBO's), VOI©E en van het bedrijfsleven, VNO-NCW en MKB-Nederland, hebben op 3 september 2010 het eerste 'Onderhandelingsprotocol' ondertekend waarin was vastgelegd dat een gezamenlijke werkgroep werd gevormd, ondersteund door het ministerie van Economische Zaken met inzet van een secretaris en onafhankelijk voorzitter en met ambtelijke adviseurs van de ministeries van Justitie en Economische Zaken ("de werkgroep Pastors").

Uitgangspunten voor de werkgroep waren het bereiken van harmonisatie, meer efficiency, minder administratieve lasten, die zowel de rechthebbenden als de gebruikers ten goede komen (uiteraard rekening houdend met de investeringen en inspanningen die gedaan zijn om die efficiencyvoordelen te behalen) en verbreding van het draagvlak.

2. Gerealiseerd

De werkgroep Pastors ging aan de slag met een zestal onderwerpen: Basisregistratie; E-Facturieren; Gezamenlijk onderhandelen; Operationaliseren gedragscode (keurmerk); Klachten- en geschillenregeling en Gezamenlijke voorlichting.

Daarvan zijn in de loop der tijd de volgende verwezenlijkt:

- De Basisregistratie is vorm gegeven door Buma en Sena in de vorm van Scan;
- Er is een gedragscode (nu CBO-Keurmerk);
- Er is een Geschillencommissie ingesteld
- E-Facturieren is in de brede (nog) niet zo aangeslagen als destijds werd verwacht;
- Gezamenlijke voorlichting: aandacht voor "Muziek werkt" en met de sector winkelambacht is de "wegwijzer" voor ondernemers tot stand gekomen.

Klachtenafhandeling

In 2012 zijn afspraken gemaakt over een VOI©E klachtenmeldpunt. Via het meldpunt kan escalatie naar de geschillencommissie voorkomen worden. Via het CBO-Keurmerk dienen alle CBO's over een klachtenregeling voor gebruikers/betalingsplichtigen te beschikken.

Nieuwe collectieve vergoedingsregeling

Collectieve brancheovereenkomsten worden gesloten tussen de individuele CBO's en individuele brancheorganisaties of desgewenst tussen een collectief van brancheorganisaties en/of samenwerkende CBO's.

Het staat partijen vrij om wel of niet een collectieve brancheovereenkomst aan te gaan.

In 2017 en 2018 is gewerkt aan afspraken over herziening van de collectieve vergoedingsregeling voor diensten van brancheorganisaties. Dit vormde de aanleiding voor deze geactualiseerde versie van het Onderhandelingsprotocol.

Aanmeldvergoeding voor individuele ondernemers

De aanmeldvergoeding wordt door Buma, Sena en Videma gegeven voor het vrijwillig aanmelden en/of registreren van de voor de genoemde CBO's relevante bedrijfs- en gebruiksgegevens en voor het tijdig betalen van het geldende tarief. De aanmeldvergoeding wordt voor het eerst verleend bij vrijwillige aanmelding - spontaan of na een mailing - met ingang van het jaar van aanmelding. In de daaropvolgende jaren dient de gebruiker/betalingsplichtige tijdig te betalen om in aanmerking te blijven komen voor de aanmeldvergoeding. De opgave van gebruiksgegevens kan steekproefsgewijs gecontroleerd worden.

De aanmeldvergoeding voor individuele ondernemers bedraagt 33,33% korting op het geldende tarief.

Deelnemers aan een collectieve regeling ontvangen standaard de aanmeldvergoeding via de betreffende brancheorganisatie, die daarvoor een vergoeding ontvangen (zie bijlage).

Indexering

Buma, Sena, Videma en Reprorecht hanteren vanaf 2012 een uniforme indexeringsmethodiek: jaarlijkse aanpassing aan eventuele veranderingen van het prijspeil, overeenkomstig het door het Centraal Bureau voor de Statistiek te publiceren Consumenten Prijs Indexcijfer alle huishoudens, afgeleid, per juni van het lopende jaar ten opzichte van juni van het voorafgaande jaar.

3. Doel Onderhandelingsprotocol

Het Onderhandelingsprotocol heeft tot doel lijnen aan te geven waarlangs CBO's en gebruikers gezamenlijk kunnen overleggen over onderwerpen die de regelingen en overeenkomsten van de desbetreffende CBO's en gebruikers treffen en biedt daarnaast ruimte om in het jaarlijks overleg relevante onderwerpen te agenderen en te evalueren. Nieuwe regelingen, tarieven of gebruiksvormen worden vooraf door CBO's en het relevante cluster¹ of de relevante clusters van de CAR besproken; Onderdeel van een procedureafspraken kan zijn een overeen te komen onderhandelingsstermijn en procedure voor het geval niet tijdig voor het gewenste gebruik een regeling kan worden getroffen.

Bij deze samenwerking is een belangrijke rol weggelegd voor beide partijen, voor de CBO's en voor de in de commissie Auteursrecht van VNO-NCW/MKB-Nederland (CAR) en in de clusters samenwerkende brancheorganisaties.

Samenwerking is niet vrijblijvend, de samen gekozen verbeterprocessen vragen steun en medewerking van de betrokken partijen. Het is de intentie van partijen om voor de verbreding van het draagvlak voor overeengekomen regelingen langs deze weg ook branches te betrekken die geen rechtstreekse contractuele relatie met de betreffende CBO('s) hebben.

VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E verwachten dat de samenwerking en de daarop gebaseerde onderhandelingen zullen leiden tot:

- transparantie;
- harmonisering (gelijke monniken, gelijke kappen);
- meer efficiency en minder administratieve lasten, die zowel de rechthebbenden als de gebruikers ten goede komen (met inachtneming van de investeringen die gedaan zijn om deze voordelen te behalen).

Afspraken hebben tot doel te leiden tot meer transparantie, een doelmatiger manier van werken, minder administratieve lasten en heldere, eenduidige grondslagen en tarieven, alsmede een uniforme vergoedingsregeling voor diensten van brancheorganisaties. Partijen hopen er mede mee te bereiken dat een groter draagvlak voor het betalen voor gebruik van intellectueel eigendom en de wijze van innen worden bereikt.

¹ De Commissie Auteursrecht van VNO-NCW/MKB-Nederland ("CAR") heeft 5 clusters waarin op soort gebruik (voor)overleg plaatsvindt; de omschrijving van de clusters staat onder punt 6. van het Onderhandelingsprotocol.

Het Onderhandelingsprotocol richt zich nadrukkelijk op de totstandkoming en wijze van inning van vergoedingen en staat los van de bredere discussie over toekomst van het auteurs- en naburig recht.

De laatste versie van de vergoedingsregeling voor diensten van branches is opgenomen in bijlage 1 en is ook als afzonderlijk document beschikbaar.

4. Uitgangspunt voor eventuele systematiekaanpassing

Partijen hebben als gezamenlijk uitgangspunt voor een eventuele aanpassing van de tariefsystematiek, zoals een aanpassing van een tariefgrondslag (fte of m2 of een nadere differentiatie van een gehanteerde tariefgrondslag) dat zij daarmee geen verhoging, noch verlaging van de totale afdracht van vergoedingen aan een CBO beogen.

Dit staat los van het feit dat de te betalen vergoeding van een betalingsplichtige partij kan wijzigen door in gezamenlijk overleg tot stand gekomen tariefsaanpassingen, waaronder indexering of een wijziging in een van de parameters bij de betalingsplichtige (zoals omzet, bedrijfsomvang, toe- of afgenomen gebruik, aantal werknemers) of – bij branchecontracten – het aantal aan de regeling deelnemende leden.

Dit staat ook los van het feit dat nieuwe afspraken over tarieven kunnen worden gemaakt vanwege een toe- of afgenomen economische waarde van het gebruik van de door de betrokken CBO vertegenwoordigde beschermde werken. Zo kan het gebruik toe- of afnemen onder invloed van technologische ontwikkelingen en mede daardoor veranderd klantgedrag (meer of minder eigen gebruik).

5. Uitgangspunten agenda Onderhandelingsprotocol

Het onderhandelingsprotocol richt zich op de uitgangspunten en onderdelen die partijen willen agenderen, zoals:

- klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik; mogelijkheden pay per use onderzoeken;
- niet innen als inning niet loont;
- bagatelregeling;
- tarief koppelen aan economische meerwaarde;
- uniformering in doelgroepenbeleid;
- transparantie over branchecontracten;
- gezamenlijk onderzoek naar gebruik;
- niet met terugwerkende kracht factureren, tenzij verwijtbaar gedrag²;
- wat te doen met niet te verdelen gelden;
- een overgangsregeling bij een nieuw systeem;
- de invloed van technologische ontwikkelingen op de economische waarde van het gebodene;
- efficiencywinst door verder invoeren één factuur.

² Als bijvoorbeeld bij koppeling adresbestanden blijkt dat men zonder het te weten niet betaald heeft aan een organisatie wordt niet met terugwerkende kracht gefactureerd. Als bewust geen of onjuiste opgave is gedaan (bijv. te weinig fte's of m2) wordt wel met terugwerkende kracht gefactureerd.

6. Werkwijze

VNO-NCW en MKB-Nederland vertegenwoordigen de betrokken brancheorganisaties en leden in hun gezamenlijke Commissie Auteursrecht (CAR). Hier vindt periodiek overleg plaats over onder meer relevante ontwikkelingen in de markt, monitoren van het overleg in de clusters, overleg over gezamenlijke communicatie en dit platform dient ook als escalatieniveau, zodat incidenten zoveel als mogelijk in onderling overleg kunnen worden opgelost.

Overkoepelend clusteroverleg

Onderwerpen die (bijna) alle CAR-leden aangaan, kunnen worden (voor)besproken op centraal niveau tussen een door VOI©E samengestelde delegatie van de desbetreffende CBO('s) en een door VNO-NCW en MKB-Nederland samengestelde delegatie van de CAR, anderzijds.

Clusteroverleg

Onderwerpen die voor een deel van de CAR-leden van specifiek belang zijn kunnen desgewenst in clusters worden besproken. De clusters zijn gebaseerd op soortgelijk muziek- en/of beeldgebruik of tekstgebruik.

Cluster 1: levende muziek op een podium / evenementen

Cluster 1 is voor brancheorganisaties waarvan de leden in meer of mindere mate levende muziek op een podium brengen of muziek gebruiken bij grote evenementen. Betrokken CBO's: Buma en Sena.

Cluster 2: Mechanische muziek in publieks/verkoopruimtes (van amusementsmuziek tot en met achtergrondmuziek)

Aan cluster 2 nemen brancheorganisaties deel waarvan leden in meer of mindere mate mechanische muziek ten gehore brengen in ruimtes die voor publiek (consument, klant, cliënt) toegankelijk en bedoeld zijn. Hier gaat het alle plekken waar mensen bij elkaar komen voor iets anders dan naar muziek luisteren en waar de muziek in meer of mindere mate een ondersteunende rol speelt. Betrokken CBO's: Buma en Sena.

Cluster 3: gebruik muziek in werkruimtes

Aan cluster 3 nemen brancheorganisaties deel waarvan de leden in meer of mindere mate mechanische muziek ten gehore brengt in werkruimtes die alleen toegankelijk zijn voor medewerkers en waar de muziek alleen betekenis heeft voor de mensen die er werken. Betrokken CBO's: Buma en Sena

Cluster 4: gebruik bewegend beeld

Aan cluster 4 nemen brancheorganisaties deel waarvan de leden in meer of mindere mate auteursrechtelijk beschermd bewegend beeld gebruiken. Betrokken CBO's Videma, Lira, VEVAM, NORMA, Pictoright.

Cluster 5: reprorecht

In cluster 5 overleggen vertegenwoordigers van brancheorganisaties wiens leden kopiëren ten behoeve van intern gebruik, zowel reprografisch als elektronisch, uit boeken, tijdschriften, dagbladen en vergelijkbare media. Betrokken CBO: Stichting Reprorecht.

7. Relatie met Geschillencommissie

De toepassing van de door CBO's in rekening gebrachte vergoedingen is vertrekpunt. De tarieven en langs deze weg overeengekomen regelingen worden geacht, buiten de voorwaarden die specifiek voor de leden van een brancheorganisatie of onderdelen van een groep van ondernemingen gelden, van toepassing te zijn op alle ondernemingen en instellingen in het desbetreffende cluster en/of in de desbetreffende branche (ook al zijn deze geen lid van een bij de regeling betrokken branchevereniging of neemt de branchevereniging geen deel aan de CAR).

Het staat iedere onderneming of instelling die een factuur van een CBO ontvangt vrij om geschillen over (de toepassing van) tarieven voor te leggen aan de wettelijke Geschillencommissie.

De Geschillencommissie zou daarbij naar het oordeel van VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E hetgeen volgens het Onderhandelingsprotocol tot stand is gekomen, als uitgangspunt dienen te hanteren.

8. Overzicht bijlagen

Bijlage 1. Vergoedingsregeling voor diensten van branches

In 2018 zijn hernieuwde afspraken gemaakt over de standaard brancheovereenkomst, een vergoedingsregeling voor diensten van branches met een collectieve overeenkomst. De geldende afspraken zijn opgenomen in de bijlage van het Onderhandelingsprotocol. Deze bijlage kan in overleg tussen partijen worden aangepast of aangevuld. Naast deze voorbeeldovereenkomst blijft ruimte bestaan voor individuele onderhandelingen tussen CBO en brancheorganisatie.

Andere bijlagen kunnen in overleg worden toegevoegd.

Ondertekend op 20 december 2018 namens VOI©E, VNO-NCW en MKB-Nederland.

Vergoedingsregeling van VNO-NCW/MKB-Nederland en VOI©E, behorend bij overeenkomsten tussen CBO's en brancheorganisaties 2023-2026

Overwegingen

- De Expertcommissie Auteursrecht van VNO-NCW en MKB-Nederland (de "CAR") en VOI©E willen met deze vergoedingsregeling duidelijkheid en rust scheppen bij het afsluiten van overeenkomsten tussen collectieve beheersorganisaties (CBO's) en brancheorganisaties en daarmee in de markt.
- De onderhavige vergoedingsregeling wordt in beginsel afgesproken voor de duur van vier jaar, met ingang van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2026. CAR en VOI©E zullen halverwege deze periode, medio 2024 of eerder of later als beide partijen het daar over eens zijn, evalueren of de vergoedingsregeling tussentijds moet worden bijgesteld vanwege ontwikkelingen in de markt en de stand van de technologie. Het is de intentie van de CAR en VOI©E om de samenwerking ook na 2026 te continueren zolang deze in het voordeel is van zowel de brancheorganisaties als de CBO's.
- De Vergoedingsregeling voor diensten van brancheorganisaties aan CBO's is bedoeld om besparingen door efficiency in uitvoering en rust in de markt te realiseren en de vergoedingen worden toegekend als er in voldoende mate aan voldaan wordt. Partijen oordelen daar gezamenlijk over en jaarlijks houden CAR en VOI©E ter zake overkoepelend de vinger aan de pols.
- De vergoedingsregeling is goedgekeurd door het College van Toezicht Auteursrechten.

I. Modulaire vergoedingsregeling

Vergoedingen worden verleend voor door brancheorganisaties verleende diensten tot maximaal 19,5%, zoals onder II nader uitgewerkt.

Overeenkomsten met brancheorganisaties zijn van waarde voor CBO's vanwege de marktwerking en rust in de markt.

Er kunnen binnen een branche meer brancheorganisaties actief zijn die in aanmerking komen voor een overeenkomst indien zij aan onderstaande omschrijving voldoen.

CBO's kunnen ook met andersoortige organisaties de modulaire vergoedingsregeling overeenkomen voor de diensten die zij kunnen leveren.

Omdat brancheorganisaties sterk van elkaar kunnen verschillen hebben de CAR en VOI©E een omschrijving van brancheorganisaties opgesteld, waarbij is aangegeven op welke wijze genoemde omschrijvingen door de CBO's getoetst kunnen worden:

- Brancheorganisaties zijn georganiseerd als stichting of vereniging, hebben leden of aangeslotenen die contributie betalen en een bestuur waarin de leden of aangeslotenen zijn vertegenwoordigd.
Bronnen waar dit geverifieerd kan worden: KvK / jaarverslag / website.
- Een brancheorganisatie is een landelijke bundeling van meerdere bedrijven uit één branche (bijv. bakkers, schilders, notarissen ed.) of van meerdere branches in een sector (horeca, bouw, metaal, vervoer en logistiek ed.) of met een prominent gedeeld belang voor een bepaalde categorie diensten of producten (webwinkels).

Via de SBI codering van de KvK is te zien welke branche(s) het betreft.

- Een brancheorganisatie is representatief voor de branche, sector of categorie diensten of producten.

Dit kan onder meer worden aangetoond doordat gemeten op basis van de viercijferige SBI codering van de KvK de vertegenwoordiging uitkomt op meer dan 5% en gemeten op basis van de vijfcijferige SBI codering van de KvK de vertegenwoordiging uitkomt op meer dan 10%.

- Een brancheorganisatie onderscheidt zich van een ondernemersvereniging, die doorgaans bestaat uit bedrijven uit verschillende branches en zich binnen een terrein, plaats of regio manifesteert.

Lokale en regionale noemen zich doorgaans ondernemersvereniging (OV) en via de SBI codering van de KvK met de postcode gebieden is de spreiding te bepalen

- Brancheorganisaties kunnen zeer verschillende doelen nastreven die echter allemaal één ding gemeen hebben: de belangen van de ondernemers in de betreffende branche vertegenwoordigen. Voorbeelden van die doelen zijn:
 - de behartiging van de collectieve belangen van de ondernemers in de branche/sector;
 - de behartiging van deelbelangen van (groepen) leden;
 - de behartiging van individuele belangen van leden.

Brancheorganisaties verrichten daartoe activiteiten als lobby, CAO-onderhandelingen, het opzetten van innovatieprojecten, het geven van economische en/of juridisch advies, het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, collectieve inkoop, etc. etc. Een brancheorganisatie heeft geen commercieel doel; subsidies, donaties en andere inkomsten komen ten goede aan het doel van de brancheorganisatie.

Een brancheorganisatie sluit geen partijen uit vanuit concurrentie overwegingen maar kan wel voorwaarden stellen aan een lidmaatschap zoals een VOG of kwaliteitscriteria e.d., zolang het niet is op basis van regiobescherming.

Voor CBO's is van belang dat de brancheorganisatie beschouwd kan worden als vertegenwoordiger van een branche of sector, waardoor van een overeenkomst een positieve werking uitgaat naar de gehele branche of sector. Een brancheorganisatie hoeft niet alle bovengenoemde activiteiten te verrichten, maar heeft een bredere doelstelling dan hoofdzakelijk de uitvoering van dergelijke overeenkomsten. Bron voor toetsing: jaarverslag / website. In geval van twijfel kan de CAR worden geraadpleegd.

II. Modulaire vergoedingsregeling uitgewerkt

Brancheorganisaties krijgen een vergoeding voor hun diensten van maximaal 19,5% op de te ontvangen factuur als zij een brancheregeling met betrokken CBO's zijn overeengekomen en de hieronder genoemde diensten zijn overeengekomen en leveren. Het is een modulaire vergoedingsregeling. Deelnemende organisaties ontvangen de vergoeding voor de modules die conform afspraak worden geleverd.

Deelnemende brancheorganisatie en CBO's dienen vooraf duidelijke afspraken te maken over het traject van de afgesproken modules; van het opstellen van de factuur, het verwerken van betaling en hoe en wanneer aanlevering van de deelnemer gegevens zal plaatsvinden. Dat vormt de basis van de vergoedingsregeling.

CAR en de collectieve beheersorganisaties BUMA, SENA en Videma zijn onderstaande vergoedingen onder 1) tot en met 4) voor de daarbij genoemde diensten overeengekomen. De brancheorganisaties ontvangen deze in de vorm van een korting op de geldende gebruiksvergoedingen/tarieven:

Module 1 tijdige aanlevering deelnemergegevens en tijdig factureren

2,5% voor de elektronische en tijdige aanlevering van deelnemergegevens volgens het met de betrokken CBO's overeengekomen format en het jaarlijks op niveau en actueel houden van deze gegevens en

2,5% voor het zorg dragen voor de correcte en tijdige facturatie aan hun deelnemers:

totaal maximaal **5%**

De benodigde deelnemergegevens bestaan uit

- de NAW-gegevens, inclusief vestigingslocatie van de vestiging(en) waar het relevante gebruik plaats vindt;
- het KvK-nummer met KvK-vestigingsnummer en in voorkomende gevallen meerdere KvK-nummers als sprake is van een groep ondernemingen en
- de gebruiksgegevens die als parameter benodigd zijn om de vergoeding voor het betreffende gebruik te kunnen vaststellen.

Met de brancheorganisatie wordt in overleg bepaald:

- de wijze en het moment van aanlevering, onder meer rekening houdend met de uitvraag door de brancheorganisatie;
- het moment van factureren.

Module 2 tijdige aanlevering gegevens niet-deelnemers

2,5% voor de elektronische en tijdige aanlevering volgens het met de betrokken CBO's overeengekomen format van de NAW-gegevens van de leden die niet deelnemen aan de brancheregeling.

2,5% voor de daarbij geleverde uitkomst van de inventarisatie inhoudende de opgave van wel of geen relevant gebruik en het aantal niet reagerende niet-deelnemers en het jaarlijks op niveau en actueel houden van deze gegevens:

totaal maximaal **5%**

De benodigde ledengegevens bestaan uit:

- de NAW-gegevens van de leden die niet-deelnemen aan de brancheregeling;
- informatie over wel of niet relevant gebruik van muziek aan Buma en Sena of van beeld aan Videma.

Brancheorganisatie en CBO's bepalen in overleg de wijze en het moment van aanlevering, onder meer rekening houdend met de uitvraag door de brancheorganisatie.

Partijen streven gezamenlijk naar het zo goed mogelijk informeren van de leden van de brancheorganisatie en stimuleren deelname aan de brancheregeling door leden van de brancheorganisatie die muziek en/of beeld openbaar maken. Daartoe maken CBO's en de brancheorganisatie jaarlijks een plan van aanpak voor het bevorderen van deelname aan de brancheregeling. Basis daarvan is de inventarisatie door de brancheorganisatie van het aantal leden die niet deelnemen aan de brancheregeling en wel muziek en/of beeld gebruiken. Daartoe sturen de brancheorganisaties elk jaar, uiterlijk in het tweede kwartaal, een mailing naar de niet-deelnemers met de vraag waarom zij niet deelnemen, voor zover dat nog niet bekend is.

Aan de leden die niet deelnemen aan de brancheregeling dient toestemming gevraagd te worden voor doorgifte van hun gegevens aan de CBO's. Het staat hen vrij doorgifte van hun gegevens aan CBO's te weigeren.

Dit is geen resultaatsverplichting in die zin dat de brancheorganisatie deze opgave niet van alle leden hoeft te verzekeren. Mocht bij een zodanig substantieel aantal leden een reactie uitblijven dat deze inventarisatie van niet-deelnemers niet zinvol blijkt, wordt in overleg gezien of en hoe deze inventarisatie nog zinvol kan worden voortgezet.

De informatie over deelnemers en niet-deelnemers voorkomt onnodige hinder in de betreffende branche door bijvoorbeeld dubbele facturering en draagt daardoor bij aan de rust in de markt. Jaarlijks wordt de voortgang hierin door partijen bij de overeenkomst geëvalueerd. De brancheorganisatie dient voor het doorgeven van de gegevens de reglementen van de brancheorganisatie en de voorschriften van de AVG te respecteren en na te leven en CBO en brancheorganisatie maken data-uitwisselingafspraken. VNO-NCW en MKB-Nederland zullen de leden informeren hoe uitvraag en doorgifte kunnen worden gedaan met inachtneming van de AVG.

Module 3. Debiteurenrisico en tijdige betaling

2,5% voor het debiteurenrisico.

Wanneer een deelnemende onderneming aan een brancheregeling gedurende het lopende kalenderjaar wordt gesloten, loopt het debiteurenrisico van de brancheorganisatie tot de tussentijdse sluiting met restitutieplichting voor de CBO's voor de resterende looptijd in dat kalenderjaar, tenzij dit risico is verdisconteerd in een lumpsumregeling. De bij deelnemers oninbare bedragen wegens wanbetaling of faillissement vallen onder het debiteurenrisico van de brancheorganisatie.

Als er sprake is van een restitutieplichting van de CBO voor de resterende looptijd vanaf de tussentijdse sluiting zal in geval van sluiting wegens faillissement van de deelnemende onderneming op schriftelijk verzoek van de curator van de onderneming aan deze restitutieplichting worden voldaan.

2,5% voor tijdige betaling van de relevante factuur door de brancheorganisatie binnen de daarvoor tussen CBO en brancheorganisatie overeengekomen termijn, tenzij de vertraging is veroorzaakt door de CBO.:

totaal maximaal **5%**

Module 4: positieve communicatie

4,5% voor communicatie en rust in de markt: het betreft hier een vergoeding voor de positieve uitstraling naar de gehele branche en communicatie aan de leden van de brancheorganisatie via onder andere de nieuwsbrieven, websites, periodieken en kwartaalberichten.

De communicatie heeft betrekking op de brancheregeling en zal (periodiek) ook nieuws over de positieve effecten van muziek- en beeldgebruik bevatten, mits er nieuws beschikbaar is.

De inhoud van deze afspraak bestaat in beginsel uit het informeren van nieuwe leden; het beschikbaar stellen van actuele en adequate informatie op de (in elk geval voor leden toegankelijke) website van de brancheorganisatie; periodieke publicaties via ledenbulletins mits er relevant nieuws te melden is.

Brancheorganisaties met een brancheovereenkomst besteden aandacht op hun website aan:

- de website en activiteiten van www.muzykwerkt.nl
- De website www.mijnlicentie.nl;
- de animated infographic "*het gemak van collectief beheer*" (op www.voice-info.nl);
- de infographic "*Alles wat u moet weten over het gebruik van muziek, beeld en tekst in uw bedrijf*" die tot stand is gekomen in samenwerking tussen CBO's en brancheorganisaties in het kader van de maatwerk aanpak Winkelambacht van het ministerie van Economische Zaken: <http://voice-info.nl/Vergoedingen>.

VNO-NCW en MKB Nederland zullen hun leden oproepen aan voornoemde informatie op hun website aandacht te besteden.

Daarnaast maakt het assisteren bij klachten van of geschillen met leden van de brancheorganisatie deel uit van deze vergoeding. De inspanning is doorslaggevend, als er geen inspanning wordt geleverd, vervalt dit deel van de vergoeding.

In totaal komt de vergoeding voor alle geleverde diensten op 19,5%

Een mogelijke andere invulling is de onder IV genoemde optie.

III. Variabele collectiviteitskorting

Bij bestaande overeenkomsten tussen CBO's en brancheorganisaties kan er sprake zijn van een eerder overeengekomen lumpsumregeling of een variabele collectiviteitskorting. Een variabele collectiviteitskorting bestaat uit een nog bestaande hogere korting dan kan worden verkregen op basis van de modulaire vergoedingsregeling.

In overleg met betrokken brancheorganisaties zijn de meeste lumpsumregelingen en collectiviteitskortingen aangepast of afgebouwd tot de voor iedereen geldende modulaire vergoedingsregeling. Het streven van de CBO's is er op gericht om in overleg met betrokken brancheorganisaties nog bestaande collectiviteitskortingen aan te passen aan de voor iedereen geldende modulaire vergoedingsregeling en in alle gevallen af te rekenen op basis van de geldende parameters voor gebruik.

Daar waar de vergoeding voor de brancheorganisatie de kosten van de inspanningen die verricht moeten worden niet dekt, kunnen partijen een andere invulling van de brancheregeling overeenkomen.

Een mogelijke andere invulling is de onder IV genoemde optie.

IV. De optie van een gemiddeld vast bedrag per lid voor muziekgebruik

Buma en Sena bieden de mogelijkheid van een gemiddeld vast bedrag per lid. Uit pilots is gebleken dat deze optie interessant kan zijn voor brancheorganisaties met leden die een grote mate van gelijksoortig gebruik hebben. Vanwege de grotere vrijheid die brancheorganisaties hebben bij de verrekening van de vergoedingssom met hun leden, is er ruimte voor meer maatwerk dat aansluit bij de specifieke wensen van de brancheorganisatie.

Voor de berekening van de vergoeding voor de brancheorganisatie wordt op basis van het potentieel aantal muziekgebruikers dat niet deelneemt aan de brancheregeling (vastgesteld op basis van een in overleg met de brancheorganisatie te houden steekproef) een vergoeding vastgesteld en opgeteld bij wat de deelnemers al betalen. Het totaalbedrag wordt omgeslagen over alle leden in de vorm van een gemiddeld vast bedrag per lid en dat wordt voor drie jaar vastgesteld met een steekproef voor het einde van het derde jaar om de nieuwe vergoeding voor drie jaar vast te stellen. Gedurende de looptijd van drie jaar fluctueert de jaarlijkse vergoeding van de brancheorganisatie alleen met het aantal leden en de indexering.

De van deze optie gebruik makende brancheorganisatie hoeft gedurende de looptijd van de brancheregeling niet meer het gebruik te inventariseren en door te geven. Het is aan de brancheorganisatie op welke wijze zij de vergoedingssom verrekent met de leden. De brancheorganisatie krijgt hiervoor de maximale vergoeding, in de vorm van een korting van 19,5% op het geldend tarief, mits tijdig wordt betaald en wordt deelgenomen aan positieve communicatie.

V. Inwerkingtreding en duur

Deze vergoedingsregeling treedt per 1 januari 2023 in werking voor de duur van vier jaar, tot en met 31 december 2026.

Voor 1 juli 2024 vindt een evaluatie van de vergoedingsregeling plaats op basis waarvan de CAR en VOI©E desgewenst een tussentijdse bijstelling van deze regeling kunnen overeenkomen met ingang van 1 januari 2025.

Toelichting

Een CBO die niet tevreden is over de uitoefening van een (of meer) dienst(en) zal dat tijdig melden aan de betreffende brancheorganisatie. Deze krijgt de gelegenheid hierop te reageren en waar nodig en mogelijk de dienst alsnog na te komen en voldoende maatregelen te treffen zodat dit voortaan wel goed zal gaan. CBO en brancheorganisatie bespreken dit en als duidelijk is dat de brancheorganisatie onvoldoende inspanning verricht, zal de brancheorganisatie de desbetreffende vergoeding niet of niet volledig ontvangen. Partijen kunnen in dat geval ook afspreken dat de betreffende dienst voortaan geen deel meer uitmaakt van hun overeenkomst.

Als de CBO en brancheorganisatie er niet uitkomen, kunnen zij dit aan het Overkoepelend clusteroverleg voorleggen, onverminderd de overige juridische mogelijkheden voor geschillenbeslechting.

Voor het daaropvolgende jaar zal op basis van de ervaringen in het afgelopen jaar door partijen samen worden bepaald of de betreffende dienst(en) weer naar behoren geleverd (kunnen) worden en de daarvoor geldende vergoeding weer kan worden gegeven.

De CBO zal steekproefsgewijs de opgave van de parameters ter vaststelling van de verschuldigde vergoeding door de betreffende deelnemer aan de brancheregeling controleren. Mocht daaruit blijken dat bij een aantal leden van de brancheorganisatie onjuiste opgaven zijn gedaan, kan van de betreffende brancheorganisatie gevraagd worden tot een nieuwe inventarisatie over te gaan of in overleg met de CBO tot gepaste maatregelen te komen.

Wanneer na controle blijkt dat een lid van een brancheorganisatie zich bij relevant gebruik ten onrechte niet heeft aangemeld voor de brancheregeling en dit gebruik ook niet anderszins heeft geregeld, ontvangt deze geen aanmeldkorting en kan pas het daaropvolgende jaar worden meegedaan met de brancheregeling.

De in deze vergoedingsregeling genoemde vergoedingen voor diensten van brancheorganisaties aan CBO's zijn bedoeld om besparingen door efficiency in uitvoering en rust in de markt te realiseren en in stand te houden. Deze diensten behouden hun waarde, ook als (bijna) alle leden deelnemen aan de brancheregeling.

De vergoedingsregeling voor diensten van brancheorganisaties maakt deel uit van het Onderhandelingsprotocol auteursrechten, zoals overeengekomen tussen VNO-NCW en MKB-Nederland en VOI©E.

Protocol omgaan met gebruikers voor markt-CBO's

Overwegende

- dat VOI©E is gestopt met het CBO-Keurmerk, dat van 2011 tot en met 2023 aan cbo's werd verleend, vanwege de door diverse wetswijzigingen ontstane overlap met de wettelijke normen en de wijze waarop deze reeds worden gecontroleerd door het College van Toezicht Auteursrechten (CvTA);
- dat de normen uit het CBO-Keurmerk zijn opgenomen in het Handboek good practice van de VOI©E-leden en getoetst worden een compliance officer die is belast met de interne controle van onder meer wet- en regelgeving (taken van de compliance officer kunnen bij meer dan één medewerker worden belegd);
- dat VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E hechtten aan behoud van de gezamenlijk uitgewerkte en objectief toetsbare normen die zien op de relatie van de markt-cbo's met gebruikers en betalingsplichtigen;
- dat deze normen zijn opgenomen in dit "Protocol omgaan met gebruikers voor markt-cbo's" als bijlage van het Onderhandelingsprotocol en hierover jaarlijks overleg plaatsvindt met de Expertcommissie auteursrecht van VNO-NCW en MKB-Nederland (de CAR) aan de hand van een verklaring over de naleving van deze normen door de markt-cbo's;
- dat de in artikel 7 opgenomen klachten- en geschillenregeling van toepassing blijft op alle cbo's die een vergoeding aan gebruikers in rekening brengen.
- dat in dit protocol de volgende definities worden gehanteerd:
 - *markt-cbo('s)*: de vier collectieve beheersorganisaties (cbo's) die vergoedingen in rekening brengen aan een dermate groot aantal ondernemingen dat hierover periodiek overleg plaatsvindt met de CAR: vereniging Buma en de stichtingen Sena, Videma en Reprorecht;
 - *Gebruiker*: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelingen uitvoert waarvoor de toestemming van, of de betaling van een billijke vergoeding aan rechthebbenden vereist is en die niet handelt als consument;
 - *Geschillencommissie Auteursrechten zakelijk*: de krachtens de Wet Toezicht en geschillenbeslechting collectieve beheersorganisaties auteurs- en naburige rechten en krachtens afspraken tussen VNO-NCW, MKB-Nederland en VOI©E ingestelde geschillencommissie die is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf;
 - *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;
 - *Transparantieverlag*: het jaarlijkse transparantieverlag bevat een jaarrekening en jaarverslag, die worden opgesteld en openbaar gemaakt overeenkomstig Titel 9 van Boek van het Burgerlijk Wetboek inhoudende de bij algemene maatregel van bestuur voorgeschreven informatie;
 - *Werk(en)*: door de Auteurswet of de Wet naburige rechten beschermde creaties of prestaties waarvoor een markt-cbo rechten beheert.

Zijn de CAR en VOI©E deze bijlage bij het Onderhandelingsprotocol overeengekomen.

Artikel 1 Transparantie

- a) De markt-cbo handelt transparant en servicegericht naar gebruikers door ten aanzien van hen:
- zonder onnodige vertraging aanvragen te beantwoorden en aan te geven welke informatie nodig is om een licentie aan te bieden en, na ontvangst van die informatie, zonder onnodige vertraging een licentie aan te bieden of een gemotiveerde verklaring te geven waarom de licentie (nog) niet wordt verleend;
 - volledig en duidelijk te zijn over de rechten die de markt-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 van toepassing zijnde voorwaarden;
 - 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;
- b) De markt-cbo maakt, na een gemotiveerd verzoek, op elektronische wijze en zonder onnodige vertraging, op zijn minst de volgende informatie bekend aan de gebruiker:
- de werken en de rechten die de markt-cbo beheert en het grondgebied dat de markt-cbo bestrijkt, of
 - wanneer wegens de reikwijdte van de activiteiten van de markt-cbo de werken niet titelspecifiek kunnen worden vastgesteld, de soorten werken die de markt-cbo vertegenwoordigt, de rechten die de markt-cbo beheert en de grondgebieden die de markt-cbo bestrijkt.

Artikel 2 Licentieverlening

- a) De markt-cbo die licenties verleent aan gebruikers zal algemene voorwaarden of overeenkomsten naleven waarin ten minste is geregeld:
- dat de markt-cbo aan gebruikers die bereid zijn de ter zake geldende vergoeding te voldoen en zich aan de geldende voorwaarden van de markt-cbo dan wel in voorkomende gevallen van de desbetreffende rechthebbende(n) te houden, de gevraagde licentie in beginsel niet zal onthouden;
 - dat de markt-cbo in afwijking van het voorgaande om een bijzondere reden een licentie kan onthouden, opschorten of beëindigen indien in redelijkheid niet van de markt-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.
- b) De markt-cbo zal binnen de van toepassing zijnde licentievoorwaarden gebruikers in gelijke gevallen gelijk behandelen.

- c) De markt-cbo hanteert een procedure voor het vaststellen van tarieven en tariefgrondslagen met inachtneming van het Onderhandelingsprotocol.

Artikel 3 Adres- en gebruiksgegevens

De markt-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 markt-cbo komt in voorkomende gevallen de met representatieve organisaties van de desbetreffende categorie van gebruikers gemaakte afspraken na over door deze organisaties beschikbaar gestelde gegevens.

Artikel 4 Gezamenlijke factuur

Op verzoek van een gebruiker die aan een markt-cbo een jaarlijkse vergoeding is verschuldigd, zullen de desbetreffende markt-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 markt-cbo's aan wie de gebruiker een jaarlijkse vergoeding is verschuldigd, zodra en voor zover dat laatste is vastgesteld.

Artikel 5 Klachtenregister

De markt-cbo registreert commentaren en klachten en heeft adequate maatregelen getroffen en nageleefd om de volledigheid en tijdigheid van deze klachtenregistratie te waarborgen.

Artikel 6 Mutaties voor tariefbepaling

Verzoeken tot mutaties in grondslagen voor tariefberekening of correcties van administratieve fouten dienen binnen twee maanden na ontvangst van het verzoek van de gebruiker door de markt-cbo te zijn afgehandeld. Indien een in rekening gebrachte vergoeding de aanleiding is voor het verzoek, dient de gebruiker het verzoek binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht in te dienen bij de markt-cbo. Het indienen van een verzoek heeft geen opschortende werking met betrekking tot verplichtingen voor de gebruiker. De markt-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 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 markt-cbo worden ingediend.

De klachten- en geschillenregeling is opgenomen in artikel 8.

Artikel 7 Klachten- en geschillenregeling

7.1 Klachten en geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding

- a) Een klacht over een in rekening gebrachte vergoeding dient door de gebruiker 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 6, 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.
- 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 zakelijk 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 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 zakelijk vindt plaats op grond van het reglement van deze commissie. De cbo zal de gebruiker wijzen op de klacht- en beroepsmogelijkheid bij en op het reglement van de Geschillencommissie Auteursrechten zakelijk.
- g) De cbo controleert regelmatig of alle genoemde termijnen door de cbo worden gehaald.

7.2 Andere klachten

- a) Alle andere klachten dan over de in rekening gebrachte vergoeding dienen door de gebruiker 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 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 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 het orgaan dat de toezichtfunctie uitoefent, zal in beginsel binnen een maand na ontvangst van een verzoek tot herbeoordeling een besluit nemen en de gebruiker hierover schriftelijk informeren. Wanneer de herbeoordeling meer tijd vraagt, zal de gebruiker worden geïnformeerd waarom niet aan de normale afhandelingstermijn kan worden voldaan. De gebruiker 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.

De wijze van toetsing van voornoemde normen is uitgewerkt in het in de bijlage opgenomen "normen- en toetsingskader".

Artikel	Aspect	Verwijzing	Beschrijving	Norm	Toetsbaar door	Controle/methode
1.	Transparantie	1.a - i	De markt-cbo beantwoordt zonder onnodige vertraging aanvragen en geeft aan welke informatie nodig is om een licentie aan te bieden en biedt, na ontvangst van die informatie, zonder onnodige vertraging een licentie aan of geeft een gemotiveerde verklaring waarom de licentie (nog) niet wordt verleend.	De markt-cbo handelt licentieverzoeken tijdig en correct af.	* klachtenregister * Interview	De compliance officer stelt vast dat er geen gegronde klachten zijn over de afhandeling van licentieverzoeken.
		1.a - ii	De markt-cbo maakt in haar transparantieverlag en op haar website duidelijk welke rechten zij vertegenwoordigt en uitoefent.	In het transparantieverlag en op de website van de markt-cbo wordt omschreven welke rechten de markt-cbo vertegenwoordigt en uitoefent.	* Transparantieverlag * Website markt-cbo	De compliance officer stelt vast dat de gegevens consistent zijn opgesteld en juist/volledig zijn.
		1.a - iii	De markt-cbo geeft op de website inzicht in de door haar toe te passen tarieven per categorie van gebruikers en de van toepassing zijnde voorwaarden.	De markt-cbo maakt de door haar gehanteerde categorieën alsmede de tarieven en voorwaarden per categorie openbaar.	* Website markt-cbo	
		1.a - iv	De markt-cbo geeft op de website inzicht in de gehanteerde vergoedingsgrondslagen	De markt-cbo maakt de door haar gehanteerde vergoedingsgrondslagen (zoals oppervlakte, fte's) openbaar.	* Website markt-cbo	
		1.a - v	De markt-cbo geeft in haar transparantieverlag en op haar website informatie over haar representativiteit en over de aan gebruikers te verstrekken vrijwaring voor claims van rechthebbenden.	Representativiteit kan op verschillende wijzen kenbaar worden gemaakt. Voorbeelden: aan hoeveel rechthebbenden is uitbetaald, hoeveel rechthebbenden staan er direct en indirect onder contract, (eventuele) vertegenwoordiging van buitenlandse rechthebbenden. De markt-cbo geeft daarbij aan voor welke (groepen van) rechthebbenden en onder welke algemene voorwaarden zij wel en niet vrijwaart voor het desbetreffende gebruik.	* Transparantieverlag * Website markt-cbo	De compliance officer stelt vast dat de gegevens consistent zijn opgesteld conform de door de markt-cbo gekozen methode.
		1.a - vi	De markt-cbo geeft op haar website volledig en duidelijk inzicht in de door haar gehanteerde betalingsvoorwaarden en geldende verplichtingen en over de mogelijke gevolgen die aan het niet naleven van die betalingsvoorwaarden en verplichtingen verbonden zijn.	De markt-cbo maakt de door haar gehanteerde betalingsvoorwaarden en mogelijke gevolgen bij wanbetaling openbaar. Dit kan onder meer door verwijzing naar geldende algemene voorwaarden, licentieverzoeken, leveringsvoorwaarden etc.	* Interview * Documenten * Website markt-cbo	De compliance officer stelt vast dat de gegevens juist op de website worden weergegeven.

		1.b	De markt-cbo maakt, na een gemotiveerd verzoek, op elektronische wijze en zonder onnodige vertraging, op zijn minst de volgende informatie bekend aan gebruikers : <ul style="list-style-type: none"> • de werken die de markt-cbo beheert, de rechten die de markt-cbo beheert en het grondgebied dat de markt-cbo bestrijkt, of • wanneer wegens de reikwijdte van de activiteiten van de markt-cbo de werken niet titelspecifiek kunnen worden vastgesteld, de soorten werken die de markt-cbo vertegenwoordigt, de rechten die de markt-cbo beheert en de grondgebieden die de markt-cbo bestrijkt. 	De markt-cbo verstrekt na een gemotiveerd verzoek van gebruikers tijdig de beschikbare informatie over de werken of soorten werken waarvoor de markt-cbo licenties kan verlenen en voor welk territorium de licentie geldt.	* Correspondentie * Klachtenregister	De compliance officer stelt vast door middel van (een steekproef in) correspondentie en via het klachtenregister vast dat dergelijke verzoeken tijdig worden gehonoreerd.
2.	Licentieverlening	2.a	De markt-cbo zal een gebruikers een gevraagde licentie niet onthouden tenzij er bijzondere redenen voor zijn. De markt-cbo deelt in deze gevallen deze reden schriftelijk en met redenen omkleed aan de gebruiker of betalingsplichtige mee.	De markt-cbo stelt een procedure vast die wordt gevolgd in de gevallen waarin aan een gebruiker een gevraagde licentie niet wordt verleend.	* Procedure * Overzicht geweigerde licenties * Interview	De compliance officer stelt vast dat de markt-cbo een procedure heeft opgesteld en stelt via interviews vast of deze bekend is en wordt nagevolgd.
		2.b	Binnen de van toepassing zijnde licentievoorwaarden worden gelijke gevallen gelijk behandeld.	Gelijke gevallen worden gelijk behandeld.	* Interview * Documenten	De compliance officer stelt dit vast aan de hand van een aselechte steekproef van vijf contracten of betalingsregelingen met gebruikers.
		2.c	Het bestuur van een markt-cbo regelt in een procedure de wijze waarop tarieven en tariefgrondslagen worden vastgesteld. Dit criterium is niet van toepassing op maatwerklicenties met individuele gebruikers.	Er is een procedure voor het vaststellen van tarieven en tariefgrondslagen.	* Procedure * Interview * Klachtenregister	De compliance officer stelt steekproefsgewijs vast dat de markt-cbo de procedure heeft nageleefd. Ten aanzien van maatwerklicenties beoordeelt de compliance officer de werking aan de hand van ingediende klachten.
3.	Adres- en gebruiksgegevens		De markt-cbo onderhoudt een deugdelijk adresbestand, ten minste op basis van KvK-gegevens en streeft naar verbetering, bijvoorbeeld via andere leveranciers die KvK-gegevens verkrijgen	De markt-cbo heeft een procedure vastgesteld waarin de volledige en juiste verwerking van alle mutaties in het adresbestand van gebruikers / betalingsplichtigen wordt beschreven en geborgd.	* Procedure * Interview	De compliance officer stelt vast dat de markt-cbo de procedure heeft nageleefd. De compliance officer betreft bij zijn controle de aanwezigheid van klachten over dit onderwerp en beoordeelt of in voorkomende gevallen deze klachten tot verbetering hebben geleid.
4.	Gezamenlijke factuur		Wanneer een gebruiker daarom verzoekt, zullen de markt-cbo's aan wie een jaarlijkse vergoeding is verschuldigd bij eerste gelegenheid zorg dragen voor een gezamenlijke jaarlijkse factuur, zodra en voor zover de betalingsplicht aan de desbetreffende markt-cbo's is vastgesteld.	De daarvoor in aanmerking komende markt-cbo's zorgen, zodra dat mogelijk en vastgesteld is, voor een jaarlijkse verzamelfactuur indien de gebruiker daarom heeft verzocht. Er is een procedure voor de behandeling van en voorwaarden voor dergelijke verzoeken.	* Website markt-cbo * Procedure	De compliance officer stelt vast dat de markt-cbo die jaarlijkse facturen naar gebruikers verstuurt, de mogelijkheid tot verzoek om een verzamelfactuur heeft vermeld op een daarvoor in aanmerking komende plaats op de website van de markt-cbo en de procedure en voorwaarden heeft gevolgd.

5.	Klachtenregister		De markt-cbo registreert commentaren en klachten en heeft adequate maatregelen getroffen en nageleefd om de volledigheid en tijdigheid van deze klachtenregistratie te waarborgen.	Belangrijk onderdeel van de controle op naleving van de wet en adequate klachten- en geschillenregeling is een volledig en actueel klachtenregister.	* Klachtenregister * Procedure * Interview	De compliance officer stelt vast dat er een klachtenregister is, dat er een procedure voor behandeling en registratie van commentaren en klachten is en dat deze wordt nageleefd.
6.	Mutaties voor tarief-bepaling		De markt-cbo heeft een regeling voor het indienen van verzoeken tot mutaties in grondslagen voor tariefberekening of correcties van administratieve fouten. Deze regeling wordt duidelijk vermeld op de website van de markt-cbo, waarbij ook wordt verwezen naar de klachten- en geschillenregeling.	De markt-cbo heeft een procedure m.b.t. afhandeling van mutaties en correcties en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na. Bepaald mag worden dat deze procedure geen opschortende werking heeft voor aangevane verplichtingen, zoals tijdige betaling.	* Procedure * Website markt-cbo * Steekproef klachtenregister	De compliance officer stelt vast dat de procedure duidelijk op de website van de markt-cbo is vermeld. Steekproefsgewijze beoordeling van ingediende klachten of de procedure regelmatig aanleiding geeft voor klachten.
7.	Klachten- en geschillenregeling voor gebruikers / betalingsplichtigen	7.1	De cbo heeft een klachten- en geschillenregeling voor gebruikers voor klachten/geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding. De cbo maakt duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De cbo controleert regelmatig of alle daarin genoemde termijnen door de cbo worden gehaald.	De cbo heeft een heldere procedure m.b.t. klacht- en geschillenafhandeling voor gebruikers over een in rekening gebrachte vergoeding en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na. In de procedure is tevens vastgelegd op welke wijze regelmatig gecontroleerd wordt of alle gestelde termijnen worden gehaald.	* Procedure klacht- en geschillenafhandeling * Steekproef klachtenregister * Website cbo	De compliance officer stelt vast dat de procedure duidelijk op de website van de cbo is vermeld en de interne controleprocedure wordt gevolgd. Steekproefsgewijze beoordeling van ingediende klachten of de procedure regelmatig aanleiding geeft voor klachten.
		7.2	De cbo heeft een klachten- en geschillenregeling voor gebruikers voor andere klachten. De cbo maakt duidelijk op welke wijze een klacht moet worden ingediend en onderbouwd en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De cbo controleert regelmatig of alle daarin genoemde termijnen door de cbo worden gehaald.	De cbo heeft een heldere procedure m.b.t. klacht- en geschillenafhandeling voor overige klachten van gebruikers en leeft deze alsmede de daarin gestelde termijnen na. In de procedure is tevens vastgelegd op welke wijze regelmatig gecontroleerd wordt of alle gestelde termijnen worden gehaald.		

Modelverklaring

De directie van ... (naam cbo) kan hierbij op basis van een uitgevoerde toetsing van de normen van het Protocol Omgaan met gebruikers voor markt-cbo's, mede op basis van het klachtenregister, verklaren:

- dat de daarvoor geldende procedures zijn nagevolgd;
- dat aan alle publicatieverplichtingen is voldaan (bijlage)
- alsmede, behoudens eventuele aangegeven opmerkingen, dat:

NORMEN	✓ of NVT	OPMERKINGEN
inzake transparantie		
- licentia aanvragen tijdig en correct zijn afgehandeld		
- verzoeken om informatie over licentie-mogelijkheden tijdig zijn beantwoord		
inzake licentieverlening		
- in voorkomende gevallen geweigerde licenties met redenen zijn omkleed		
- gelijke gevallen gelijk zijn behandeld		
- tarieven en tariefgrondslagen conform afgesproken procedures zijn vastgesteld		
inzake adres- en gebruiksgegevens		
- een deugdelijk adressenbestand is bijgehouden		
inzake gezamenlijke factuur		
- in voorkomende gevallen is op verzoek een gezamenlijke factuur is verleend		
inzake klachtenregister		
- een klachtenregister is bijgehouden - status klachten		<u>Aantal</u> <u>Status*</u>
inzake mutaties voor tariefbepaling		
- mutatieverzoeken tijdig en correct zijn afgehandeld		
inzake klachten- en geschillenregeling		
- klachten zijn in voorkomende gevallen binnen gestelde termijnen afgehandeld		

Zie bijlage voor vindplaats publicatieverplichtingen.

* Status: aantal afgehandeld / aantal nog in behandeling

Bijlage - Vindplaats publicatieverplichtingen

Hyperlinks naar:

1. Het transparantieverlag
2. Vertegenwoordigde rechten
3. Tarieven en voorwaarden
4. Betalingsvoorwaarden
5. Omschrijving representativiteit
6. Aanbod gezamenlijke factuur
7. Procedure voor mutatieverzoeken
8. Klachten- en geschillenregeling over een vergoeding
9. Klachten- en geschillenregeling voor overige klachten gebruikers