
KEURMERK REGLEMENT

Reglement ten behoeve van het Keurmerk Senior-OK

versie KR2017-v1.0

STICHTING KEURMERK
— SENIOREN BELANGEN —

Keurmerk reglement van Keurmerk Senior-OK

INHOUD

1 Reglement begrippen	3
2 Reglement toepassing	3
3 Doelstelling van het register	3
4 Inspectie-instellingen	4
5 Inspectie-instellingen en hun rechten en plichten	4
6 Aanvraagprocedure van het Keurmerk	4
7 Auditvoorwaarden	4
8 Het Keurmerkregister	5
9 Verificatie en bewaking	5
10 Misbruik van het Keurmerk	6
11 Opschorting van het gebruiksrecht van het Keurmerk	6
12 Intrekking van het gebruiksrecht van het Keurmerk	6
13 Bezwaarprocedure	7
14 Aanpassingen	7
15 Exoneratiebeding	7
16 Slotbepaling	7

1. Reglement begrippen

- a. De Stichting: de Stichting Keurmerk Senioren Belangen gevestigd te Berkel en Rodenrijs;
- b. De statuten: de statuten van de Stichting;
- c. Het bestuur: het bestuur van de Stichting;
- d. Het Keurmerk: Het collectieve merk, waarvoor het recht op het voeren ervan kan worden afgegeven op basis van bewijs dat aan de criteria en dit reglement is voldaan.
- e. Inspectie: de vaststelling of aan de door de Stichting vastgestelde normen wordt voldaan;
- f. Inspectie-instelling: de organisatie die in opdracht van de Stichting, inspecties uitvoert bij de (kandidaat) keurmerkhouders.
- g. Inspectierapport: het rapport, uitgegeven door de inspectie-instelling, waarin gemotiveerd de bevindingen worden weergegeven van de uitgevoerde audit.
- h. Keurmerkregister/register: het register van ondernemingen die aan de vastgestelde normen van de Stichting voldoen en gecertificeerd zijn voor het Keurmerk Senior-OK.
- i. Normen: de eisen waaraan (kandidaat) keurmerkhouders moeten voldoen, om opgenomen te kunnen worden in het register van keurmerkhouders en het Keurmerk Senior-OK mogen (blijven) voeren.
- j. De aangemelde onderneming: de onderneming die zich heeft aangemeld om zich te laten auditen op basis van de door de Stichting vastgestelde normen en een overeenkomst met de Stichting heeft afgesloten.
- k. De gecertificeerde onderneming: de onderneming die voldoet aan de door de Stichting vastgestelde normen, het Keurmerk mag voeren en vermeld wordt in het register;
- l. De aansluitingsovereenkomst: de overeenkomst tussen de Stichting en de kandidaat keurmerkhouders, waarin de afspraken zijn vastgelegd ten aanzien van het verkrijgen en het behouden van het Keurmerk.
- m. De inspectieovereenkomst: de overeenkomst tussen de kandidaat keurmerkhouders en de inspectie-instelling, waarin de afspraken zijn vastgelegd ten aanzien van de audit.
- n. De keurmerkhouders: het bedrijf of organisatie waarvan de Stichting heeft vastgesteld dat deze opgenomen wordt in het register en het Keurmerk Senior-OK mag voeren.
- o. De aanduiding: het Senior-OK logo dat door de keurmerkhouders op al zijn uitingen mag worden weergegeven, als bewijs dat hij voldoet aan de door de Stichting vastgestelde klasse-norm. Een bedrijf of organisatie kan echter voor een deel gecertificeerd zijn, bijvoorbeeld voor bepaalde vestigingen of activiteiten. In uitingen moet in dat geval duidelijk zijn waarop het Keurmerk wel/niet betrekking heeft.

2. Reglement toepassing

1. Dit reglement is van toepassing op Nederlandse ondernemingen die bedrijfsmatig betrokken zijn bij het aanbieden en uitvoeren van (betaalde en niet zorg-gerelateerde) diensten aan de doelgroep senioren (67+) en die aan de normen van het Keurmerk Senior-Ok voldoen of willen voldoen. Vanzelfsprekend is dit reglement ook van toepassing op hen die niet aan de criteria van het Keurmerk willen voldoen. Bij (moedwillig) misbruik van het Keurmerk is dit reglement gewoon van toepassing.
2. Het bestuur kan in uitzonderlijke gevallen een organisatie buiten Nederland het Keurmerk certificaat verlenen, als voldaan wordt aan: toepasselijke (plaats van vestiging) wet- en regelgeving, de betreffende organisatie voor 100 % eigendom is van een Nederlandse onderneming en/of een Nederlandse natuurlijke persoon is, de betreffende organisatie voldoet aan de door de Stichting gedefinieerde normen en aan de algemene beginselen van goed werkgeverschap en het bestuur van de Stichting geen bezwaar maakt.
3. Dit reglement is ook van toepassing op de inspectie-instelling, waarmee de Stichting een overeenkomst heeft gesloten.

3. Doelstelling van het register

1. Doel van het register is senioren, bedrijven en overige consumenten inzicht te geven in welke bedrijven en organisaties keurmerkhouders zijn en welke organisaties zich periodiek laten controleren op de normen van het Keurmerk Senior-OK.
2. De Stichting wil dit bereiken door het bevorderen van de naamsbekendheid van het Keurmerk en het keurmerkregister.

4. De inspectie-instellingen

1. De Stichting kan met één of meerdere inspectie-instellingen overeenkomsten aangaan.
2. De bepalingen van dit reglement zijn van toepassing op de overeenkomst tussen de Stichting en de inspectie-instelling.
3. Periodiek wordt de samenwerking met de inspectie-instelling besproken en geëvalueerd.

5. De inspectie-instellingen en hun rechten en plichten

1. De inspectie-instelling heeft het recht om audits uit te voeren, gebruikmakend van de door de Stichting vastgestelde normen en op basis van deze audits aan de Stichting te laten weten of de kandidaat keurmerkhouders voldoet aan de eisen voor opname of continuering van opname in het register. Dit recht maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen de Stichting en de inspectie-instelling.
2. De inspectie-instelling heeft op grond van deze overeenkomst verplichtingen na te komen: het uitvoeren van audits, volgens de door de Stichting vastgestelde normen en procedure-afspraken, het aan de Stichting melden van audit resultaten, het uitbrengen van adviezen aan de Stichting wanneer volgende inspecties moeten plaatsvinden, vragen voor te leggen aan de Stichting aangaande de interpretatie van te auditen normen en in overleg met de Stichting voor organisaties die zijn ge-audit in een beroepsprocedure te voorzien.
3. In het geval een inspectie-instelling in strijd handelt met de bepalingen van dit reglement of de overeenkomst met de Stichting, zal de Stichting de inspectie-instelling direct terecht wijzen en deze verzoeken binnen redelijke termijn het verzuim of overtreding ongedaan te maken of direct te staken.
4. De Stichting kan overgaan tot opschorting of ontbinding van de overeenkomst als de inspectie-instelling in herhaling treedt en overtredingen blijft begaan. Ook kan opschorting of ontbinding plaatsvinden als de inspectie-instelling niet reageert op de aanzegging of geen maatregelen neemt ter voorkomen van herhaling. Aan de (kandidaat) keurmerkhouders, alsmede andere stakeholders, zal de Stichting een dergelijk genomen besluit bekend maken. Nadere besluiten over mogelijke overgangstermijnen voor (kandidaat) keurmerkhouders kunnen door de Stichting genomen worden, als zij door de inspectie-instelling in casu geaudit zijn. In geval de Stichting besluit tot ontbinding of opschorting, mag de inspectie-instelling de rechten die voortvloeien uit de overeenkomst, noch uit het reglement, niet meer uitoefenen.

6. De aanvraagprocedure van het Keurmerk

1. Om de procedure te starten voor de auditactiviteiten, stuurt de aanvrager aan de Stichting een ingevuld en ondertekend aanvraagformulier. Slechts volledig ingevulde en ondertekende aanvragen worden door de Stichting in behandeling genomen en leiden tot dossier opening. De aanvraag bevat tenminste: de inschrijvingsgegevens van het Handelsregister van de KvK, het volledige vestigings- en postadres, de URL van de website, het registratienummer in het Handelsregister van de KvK, de volledige gegevens van de contactpersoon, de gegevens van de rechtsgeldige vertegenwoordiger, de branche waarin de aanvrager werkzaam is, de bedrijfsgrootte naar aantal werkzame personen, het verzorgingsgebied en het jaar van oprichting. De aanvraag moet voorzien zijn van een handtekening van de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de organisatie. De aanvrager verklaart door het indienen en ondertekenen van de aanvraag bekend te zijn met de inhoud van dit reglement, de Algemene Voorwaarden en de gedragscode van de Stichting en hiermee akkoord te gaan.
2. Met de (kandidaat) keurmerkhouders zal door de inspectie-instelling contact worden opgenomen ten einde tot een afspraak te komen om de audit uit te voeren. De audit wordt pas uitgevoerd als de inspectie-instelling door de Stichting geïnformeerd is over de aanmelding, de audit-overeenkomst tussen de inspectie-instelling en de aanvrager is gesloten en een volledig ingevulde vragenlijst door de inspectie-instelling is ontvangen, alsmede de aanvraagfactuur en de auditfactuur is betaald.

7. Auditvoorwaarden

1. Aan de hand van de normen, welke vastgesteld en openbaar gemaakt zijn door de Stichting vindt de audit plaats.
2. Voor de audit is ook nog van belang dat er een audit-overeenkomst is gesloten tussen de inspectie-instelling en de (kandidaat) keurmerkhouders. De kosten van de audit worden door de inspectie-instelling in rekening gebracht bij de (kandidaat) keurmerkhouders. Deze moet zorg dragen voor tijdige betaling.
3. De (kandidaat) Keurmerkhouders moet alle noodzakelijke gegevens verstrekken aan de inspectie-instelling, die nodig zijn om te kunnen beoordelen of de organisatie voldoet aan de gestelde normen van de Stichting. De (kandidaat) keurmerkhouders staat onvoorwaardelijk in voor de compleetheid, de correctheid en de actualiteit van de aan de inspectie-instelling geleverde data.

4. Alle medewerking dient door de (kandidaat) keurmerkhouders verleend te worden, welke nodig is voor uitvoeren van de audit. Van de (kandidaat) keurmerkhouders wordt verwacht dat de reglementsbepalingen worden nageleefd.
5. In overleg met de inspectie-instelling kunnen reeds geplande audits verplaats worden. Dit met een maximum van 4 weken en 1 per jaar. De inspectie-instelling heeft de plicht zorg te dragen voor de afspraken voor het uitvoeren van de audit.
6. De Stichting behoudt zich het recht voor, op eigen kosten, onaangekondigd audits uit te (laten) voeren, mocht daar aanleiding toe bestaan. Wanneer uit de audit blijkt dat de keurmerkhouders (in ernstige mate) niet aan de normen voldoet, worden de kosten van deze audit aan de keurmerkhouders in rekening gebracht.
7. De (kandidaat) keurmerkhouders draagt er zorg voor dat de audit tijdig wordt uitgevoerd. De Stichting geeft aan of en wanneer de volgende audit zal worden uitgevoerd, om de registratie van de keurmerkhouders in het register te kunnen blijven handhaven.
8. Binnen een maand zal de Stichting de (kandidaat) keurmerkhouders informeren over de resultaten van de audit en het besluit van de Stichting tot het al dan niet opnemen van de organisatie in het keurmerkregister. Dit nadat zij van de inspectie-instelling de beschikking heeft gekregen over het betreffende audit-rapport.
9. Mocht er onvoldoende informatie zijn voor de Stichting om een besluit over de auditresultaten te kunnen nemen, kan zij besluiten de certificatie uit te stellen. In casu zal de Stichting binnen 1 maand besluiten, na ontvangst van de ontbrekende informatie. Wordt het besluit uitgesteld, dan vervalt het gebruiksrecht van het Keurmerk totdat de Stichting een besluit heeft genomen. De Stichting zal de (kandidaat) keurmerkhouders gedurende 2 weken de gelegenheid geven tot aanvulling/herstel, voordat het gebruiksrecht vervalt. De aanvullende beoordeling zal door de inspectie-instelling apart in rekening worden gebracht.
10. Aan de (kandidaat) keurmerkhouders zullen besluiten gemotiveerd, schriftelijk worden bevestigd.
11. Het gebruiksrecht van het Keurmerk geldt tot uiterlijk 4 weken nadat de Stichting het auditrapport van de volgende audit van de inspectie-instelling heeft ontvangen. De datum van het besluit is tevens de datum van inschrijving in het register. Vanaf het openbaar maken van het Keurmerk certificaat in het register mag de aanvrager zich keurmerkhouders noemen.
12. Een keurmerkhouders heeft de verplichting ervoor te zorgen dat hij blijft voldoen aan de criteria. Wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het voldoen aan de criteria dienen gemeld moeten worden aan de Stichting, zodat deze kunnen worden beoordeeld voor invoeren.

8. Het keurmerkregister

1. De Stichting beheert het keurmerkregister, welke openbaar te raadplegen is op de website van de Stichting, en waar alle keurmerkhouders in zijn opgenomen.
2. In het register wordt melding gemaakt van de naam en logo van de keurmerkhouders, alsmede van actuele contactgegevens, welke door de keurmerkhouders zijn aangedragen. Tevens wordt melding gemaakt van het certificaat en de versie van de toetsingscriteria, alsmede van de datum van opname in het register.
3. Het register wordt bijgehouden door de Stichting. Wijzigen er gegevens van de keurmerkhouders, dan dient deze onverwijld de juiste gegevens door te geven aan de Stichting. De Stichting is niet verantwoordelijk voor fouten in en verouderde gegevens van de keurmerkhouders.

9. Verificatie en bewaking

1. Het staat de Stichting vrij periodiek audits uit te voeren of te laten uitvoeren, al dan niet op locatie bij de keurmerkhouders, om de naleving van de normen en waarden, waar het Keurmerk voor staat, te verifiëren en hiermee te bewaken.
2. Volledige medewerking van de keurmerkhouders hierbij is noodzakelijk, om deze audits uit te kunnen voeren. Dit houdt in dat auditoren zullen worden toegelaten tot de organisatie, dat tijdig gevraagde informatie wordt verstrekt en er inzage wordt gegeven in de administratie.
3. De Stichting verstrekt aan de keurmerkhouders een verslag van de tussentijdse audit met bevindingen en conclusie.

10. Misbruik van het Keurmerk

1. Misbruik door niet-keurmerkhouders van het Keurmerk en het logo, alsmede uitingen door niet-keurmerkhouders of door derden, zonder toestemming van de Stichting, zal direct leiden tot juridische actie en tot een vordering tot schadevergoeding tegen derden die het Keurmerk oneigenlijk gebruiken. De Stichting stelt alles in het werk ter bescherming van het Keurmerk tegen oneigenlijk gebruik.

11 Opschorting van het gebruiksrecht van het Keurmerk

1. Door de Stichting worden maatregelen getroffen, indien zij informatie krijgt die wijst op tekortkomingen van keurmerkhouders. Zulks kan opschorting zijn van het gebruiksrecht van het Keurmerk.
2. Wordt relevante informatie verzwegen door de (kandidaat) keurmerkhouder, tijdens dan wel na het auditproces, vervalt het gebruiksrecht van het Keurmerk per direct.
3. De Stichting behoudt zich in casu het recht voor om de betreffende organisatie uit te sluiten van een nieuwe aanvraag of zelfs uit te sluiten van toekomstige opname in het register.
4. Handelt een keurmerkhouder in strijd met de gedragscode of de kernwaarden van het Keurmerk, dan behoudt de Stichting zich het recht voor om de inspectie-instelling te laten onderzoeken. De kosten van deze audit zijn voor rekening van de keurmerkhouder. Als wordt vastgesteld dat in strijd wordt gehandeld, dan wordt het Keurmerk ingetrokken of opgeschort.
5. Afhankelijk van de zwaarte van de overtreding kan de Stichting besluiten over te gaan tot het geven van een waarschuwing, de keurmerkhouder onder toezicht te stellen, het keurmerkgebruik op te schorten of het gebruiksrecht in te trekken.
6. De opschorting van het gebruik van het Keurmerk kan plaatsvinden als er ernstige gebreken worden vastgesteld door de auditoren of als de (kandidaat) keurmerkhouder geen maatregelen treft binnen 5 werkdagen, nadat deze door de Stichting op de hoogte is gesteld.
7. Opschorting van het gebruik betekent voor de keurmerkhouder dat deze het Keurmerk in geen enkele vorm meer mag gebruiken, noch diensten of producten mag verstrekken welke het logo van het Keurmerk dragen. Wordt dit toch gedaan, dan zal de Stichting dit aanmerken als misbruik van het Keurmerk.
8. Opschorting van het gebruik betekent eveneens uitschrijving uit het keurmerkregister op de website van de Stichting.
9. De Stichting besluit over de periode van opschorting en de eventuele opheffing daarvan.
10. De keurmerkhouder dient onverwijld de Stichting te informeren dat de geconstateerde gebreken zijn gecorrigeerd, waarna de Stichting de inspectie-instelling zal informeren de keurmerkhouder te controleren. De Stichting kan tot beëindiging van de opschorting besluiten, als de inspectie-instelling positief adviseert. De kosten van de controle komen voor rekening van de keurmerkhouder en zullen worden gefactureerd door de inspectie-instelling.
11. Laat de keurmerkhouder na corrigerende maatregelen door te voeren, binnen de door de Stichting aangegeven periode, zal definitief het gebruiksrecht van het Keurmerk worden verboden, de met de (kandidaat) keurmerkhouder gesloten aansluitingsovereenkomst worden ontbonden en uitschrijving uit het register plaatsvinden.

12 Intrekking van het gebruiksrecht van het Keurmerk

1. Handelt de keurmerkhouder in ernstige mate in strijd met zijn verplichtingen, dan kan de Stichting besluiten het gebruiksrecht per direct in te trekken.
2. Schaadt de keurmerkhouder de belangen van de Stichting, dan kan de Stichting besluiten het gebruiksrecht per direct in te trekken.
3. Intrekking van het gebruik betekent voor de keurmerkhouder dat deze het Keurmerk in geen enkele vorm meer mag gebruiken, noch diensten mag verstrekken welke het Keurmerk logo dragen. Wordt dit toch gedaan, dan zal de Stichting dit aanmerken als misbruik van het Keurmerk.
4. Bij definitieve intrekking van het gebruiksrecht van het Keurmerk wordt het aan de (kandidaat) keurmerkhouder verstrekte onmiddellijk ingetrokken en vindt uitschrijving uit het register plaats.

13 Bezwaarprocedure

1. (Kandidaat) keurmerkhouders kunnen binnen vier weken na dagtekening bezwaar maken tegen audit-gerelateerde zaken bij de inspectie-instelling. De bezwaarprocedure van de inspectie-instelling is op te vragen bij de Stichting en inspectie-instelling of is te downloaden van de website van de Stichting of inspectie-instelling.
2. Tegen een uitspraak van de Stichting kan binnen vier weken na dagtekening bezwaar worden ingediend bij de Klachtencommissie van de Stichting. De bezwaarprocedure is op te vragen bij de Stichting of te downloaden op de website van de Stichting.

3. Het bestreden besluit of maatregel blijft onverlet totdat uitspraak heeft plaatsgevonden. Het ingestelde bezwaar heeft geen schorsende werking.

14 Aanpassingen

1. (Kandidaat) keurmerkhouders moeten wijzigingen onmiddellijk aan de Stichting doorgeven in geval van verandering van handelsregistergegevens bij de KvK en bij totstandkoming van overnames van en door niet-keurmerkhouders;
2. De Stichting informeert keurmerkhouders over aanpassingen van de vastgestelde normen van het Keurmerk, de ingangsdatum en eventuele overgangsperiodes. Gaat de keurmerkhouders niet akkoord met de nieuwe vastgestelde normen van het Keurmerk, dan dient deze de Stichting hiervan binnen 4 weken te verwittigen, nadat publicatie heeft plaatsgevonden door de Stichting. Per ingangsdatum vervalt dan het gebruiksrecht van het Keurmerk.

15 Exoneratiebeding

1. De Stichting is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van haar werkzaamheden en sluit daarmee iedere aansprakelijkheid uit.
2. Gevolgschade wordt door de Stichting in alle gevallen uitgesloten.

16 Slotbepaling

1. Reglementswijzigingen treden in werking nadat het bestuur van de Stichting zulks heeft besloten.
2. Het bestuur van de Stichting beslist.