

Bijlage 2:

Reglement Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren

Inhoud

Artikel 1: Definities	2
Artikel 2: Toekennen Keurmerk SVI	2
Artikel 3: Handhaven en intrekken Keurmerk SVI	2
Artikel 4: Overige verplichtingen van de (toekomstige) keurmerkhouders	4
Artikel 5: Beëindiging van de overeenkomst door de keurmerkhouders	4
Artikel 6: Beëindiging van de overeenkomst door PH Quality BV	5
Artikel 7: Jaarbijdrage en onderzoekskosten (audit).....	5
Artikel 8: Aansprakelijkheid	6
Artikel 9: Geheimhouding	6
Artikel 10: Slotbepaling	6



Artikel 1: Definities

Hieronder staat wat de gebruikte termen in de overeenkomst en het geldende Reglement precies betekenen:

- 1.a. Keurmerk SVI: Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren;
- 1.b. PH Quality BV is schema-eigenaar van het Keurmerk SVI en ook verantwoordelijk voor de instandhouding en bewaking van de inhoud van de norm van het Keurmerk SVI, het uitvoeren van het onderzoek op het voldoen aan de norm Keurmerk SVI en de beoordeling op de toekenning van het Keurmerk SVI aan de (toekomstige) keurmerkhouders.
- 1.c. (Toekomstige) keurmerkhouders, dit kan zijn een: incasso-organisatie en/of keten van incasso-organisaties, gerechtsdeurwaarder, bedrijf (met eigen incasso afdeling), branche – of beroepsorganisatie van Incasso - organisaties die voldoet aan de normen van het Keurmerk SVI en die als bewijs daarvan het heeft gekregen en mag voeren.
- 1.d. Overeenkomst: de gemaakte afspraken tussen PH Quality BV en een (toekomstige) keurmerkhouders, waarvan PH Quality BV vindt dat de (toekomstige) keurmerkhouders het recht heeft het Keurmerk SVI te voeren;
- 1.e. Reglement: Reglement Keurmerk SVI. Hierin staan alle eisen waaraan de (toekomstige) keurmerkhouders moet voldoen. Dit zijn de keurmerknormen, de aanmeldingsprocedure, de overeenkomst, de tarieven, het onderzoek, de beoordelingsprocedure en wanneer en hoe het keurmerklogo mag worden gebruikt (logoreglement).

Artikel 2: Toekennen Keurmerk SVI

- 2.1. De (toekomstige) keurmerkhouders krijgt voor onbepaalde tijd het recht om het Keurmerk SVI te voeren, onder de voorwaarden zoals die in de overeenkomst en het geldende Reglement staan beschreven.
- 2.2. De (toekomstige) keurmerkhouders mag in zijn publicitaire en commerciële uitingen steeds uitdragen het Keurmerk SVI te voeren en gebruik maken van het logo van het Keurmerk SVI of het Strategisch Partner logo, volgens de voorwaarden zoals in de overeenkomst, het Logoreglement en in het geldende Reglement staan beschreven.

Artikel 3: Handhaven en intrekken Keurmerk SVI

- 3.1. De (toekomstige) keurmerkhouders moet blijvend voldoen aan de voorwaarden die in de overeenkomst en in het geldende Reglement staan.
- 3.2. Het geldende Reglement wordt periodiek door PH Quality BV herzien. Daarbij vervangt de nieuw vastgestelde tekst de vorige versie en wordt automatisch onderdeel van de overeenkomst. PH Quality BV verplicht zich om de (toekomstige) keurmerkhouders binnen 5 werkdagen na doorvoeren van de wijziging schriftelijk van de wijziging op de hoogte te stellen.
- 3.3. De (toekomstige) keurmerkhouders moet binnen 6 maanden na ontvangst van de wijziging, maar altijd vóór het eerstvolgende onderzoek, aan het gewijzigde Reglement voldoen. Heeft de wijziging direct invloed op de handelswijze van de (toekomstige) keurmerkhouders (o.a. door veranderingen in wet- en regelgeving), dan kan PH Quality BV overwegen om een periodiek onderzoek te vervroegen of de (toekomstige) keurmerkhouders verzoeken de implementatie van de wijziging aantoonbaar te maken. In geval van het laatstgenoemde zal PH Quality BV aangeven welke gegevens de (toekomstige) keurmerkhouders hiervoor bij PH Quality BV moet aanleveren.
- 3.4. PH Quality BV moet minimaal eenmaal per vierentwintig maanden na het verlenen van het Keurmerk SVI én na ieder onderzoek, beoordelen of de (toekomstige) keurmerkhouders (nog) voldoet aan de voorwaarden voor het (voortgezet) gebruik



- van het Keurmerk SVI, zoals beschreven in de overeenkomst en het geldende Reglement; De (toekomstige) keurmerkhouders moet aan een dergelijk onderzoek volledige medewerking verlenen.
- 3.5. Het rapport met de uitkomst van het onderzoek, of delen daarvan, mogen niet voor publicatie door derden of PH Quality BV worden gebruikt. Tevens gelden hier de voorwaarden zoals deze onder Artikel 9 – ‘Geheimhouding’ staan beschreven.
 - 3.6. Om het bij artikel 3 lid 4 bedoelde onderzoek te kunnen uitvoeren:
 - 3.6.a. Ontvangt de door PH Quality BV aangewezen auditor(s), van de (toekomstige-keurmerkhouders) alle benodigde informatie en gegevens die voorafgaand aan het onderzoek door PH Quality BV worden opgevraagd.
 - 3.6.b. De (toekomstige) keurmerkhouders geeft de auditor die het onderzoek uitvoert, toegang tot de bedrijfsruimten, archieven en alle voor het onderzoek relevante (elektronische) bestanden en gegevens. Ook geeft hij deze alle gelegenheid om met medewerkers te praten over alle onderwerpen aangaande het onderzoek.
 - 3.7. De door PH Quality BV aangewezen auditor heeft het recht om tijdens het onderzoek door de (toekomstige) keurmerkhouders aangewezen begeleider te weigeren als de auditor van mening is dat de aanwezigheid van de begeleider tot een andere uitkomst van het onderzoek kan leiden.
 - 3.8. De uitkomsten van het onderzoek legt de auditor vast in een conceptrapport dat de auditor binnen 10 werkdagen na het afronden van het onderzoek voorlegt aan de (toekomstige) keurmerkhouders. Eventueel commentaar van de (toekomstige) keurmerkhouders op het conceptrapport wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het conceptrapport aan de auditor teruggekoppeld en door de auditor verwerkt. Daarna wordt het rapport definitief gemaakt en de (toekomstige) keurmerkhouders gevraagd het rapport te ondertekenen voor akkoord.
 - 3.9. Het definitieve rapport van de auditor wordt binnen 2 werkdagen na ondertekening door de (toekomstige) keurmerkhouders ter beoordeling aan de certificatiecommissie van PH Quality BV aangeboden. Op basis van de bevindingen van het onderzoek beslist de certificatiecommissie uiterlijk binnen 5 werkdagen of de (toekomstige) keurmerkhouders voldoet aan de vereisten van de keurmerknormen. Aan de hand van deze beslissing zal PH Quality BV het Keurmerk SVI toekennen, afwijzen of zal een aanvullend onderzoek plaatsvinden.
 - 3.10. Als er tijdens het onderzoek tekortkomingen op de normen worden geconstateerd die niet direct tot het afwijzen van het Keurmerk SVI leiden, maar opgelost moeten zijn voordat PH Quality BV kan overgaan tot een positieve beoordeling, dan wordt de (toekomstige) keurmerkhouders in de gelegenheid gesteld om deze tekortkomingen te herstellen. De (toekomstige) keurmerkhouders dient aan de hand van bewijsmateriaal binnen 3 maanden na het uitgevoerde onderzoek bij PH Quality BV aantoonbaar te maken, dat de geconstateerde tekortkomingen zijn opgeheven en toekomstig niet meer aan de orde zullen zijn. De (toekomstige) keurmerkhouders heeft inzichtelijk gemaakt:
 - wat de oorzaak van de tekortkoming is;
 - hoe de tekortkoming is opgelost;
 - of de oplossing van de tekortkoming effectief is;
 - hoe de tekortkoming in de toekomst worden vermeden.
 - 3.11. Indien door PH Quality BV, op grond van de uitkomsten van het onderzoek en de beoordeling door de certificatiecommissie, van oordeel is dat de (toekomstige) keurmerkhouders niet, niet tijdig of niet voldoet aan de voorwaarden voor het voeren van het Keurmerk SVI, dan kan de (toekomstige) keurmerkhouders (uitsluitend éénmalig per onderzoek) in de gelegenheid worden gesteld om een aanvullend onderzoek te ondergaan. Dit aanvullende onderzoek moet binnen 6 maanden na het vorige onderzoek plaats vinden. Gedurende deze termijn mag de (toekomstige) keurmerkhouders het Keurmerk SVI niet voeren. Een organisatie die al in het bezit is van het Keurmerk SVI mag, indien hiervoor vooraf schriftelijk door PH Quality BV toestemming is verleend, het Keurmerk SVI voeren tot het aanvullende onderzoek is



afgerond. Op het aanvullende onderzoek is het bepaalde in artikel 3 lid 5 - 9 van dit Reglement van toepassing.

- 3.12. De manier waarop en de duur van de in dit artikel bedoelde onderzoeken worden uitgevoerd en waarop de beoordeling van de naleving van de voorwaarden voor het Keurmerk SVI geschiedt, wordt door PH Quality BV bepaald.

Artikel 4: Overige verplichtingen van de (toekomstige) keurmerkhouders

- 4.1. De (toekomstige) keurmerkhouders verklaart te beschikken over een interne klachtenprocedure.
- 4.2. Minimaal 2 keer per jaar (juni en december) ontvangt PH Quality BV van de keurmerkhouders een overzicht van de door keurmerkhouders geregistreerde klachten. PH Quality BV beoordeelt of de klachten betrekking hebben en/of van invloed kunnen zijn op een lopende herkenning van de keurmerkhouders.
- 4.3. Door toezichthouder Bureau Financieel Toezicht (BFT) getroffen maatregelen, welke betrekking hebben op het handhaven van de Wet op het financiële toezicht of andere voor de (toekomstige) keurmerkhouders geldende wet- en regelgeving, die door de toezichthouder worden gepubliceerd, dienen onmiddellijk (binnen 5 werkdagen) door de (toekomstige) keurmerkhouders schriftelijk aan PH Quality BV te worden gemeld.
- 4.4. De (toekomstige) keurmerkhouders stelt PH Quality BV binnen 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte van (voorgenomen) wijzigingen in de juridische of organisatorische structuur van de onderneming. Indien en voor zover deze wijzigingen kunnen leiden tot (of in strijd zijn met) de voorwaarden van de overeenkomst en het Reglement Keurmerk SVI en daarmee het voeren van het Keurmerk SVI, dan kan PH Quality BV een aanvullend onderzoek uitvoeren als bedoeld in artikel 3 lid 5 - 9 van dit Reglement. Dit om vast te stellen of de (toekomstige) keurmerkhouders na de (voorgenomen) wijzigingen nog steeds voldoet aan de voorwaarden in de overeenkomst en het Reglement Keurmerk SVI.
- 4.5 PH Quality BV kan een aanvullend onderzoek uitvoeren, indien:
 - 4.5.a. de (toekomstige) keurmerkhouders onder verscherpt toezicht staat van het Bureau Financieel Toezicht (BFT);
 - 4.5.b. PH Quality BV oordeelt, dat de (toekomstige) keurmerkhouders handelt of nalaat in strijd met een bindende uitspraak van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders en/of de geldende wet- en regelgeving;
 - 4.5.c. PH Quality BV oordeelt dat de (toekomstige) keurmerkhouders door zijn handelen of nalaten de goede naam en faam van het Keurmerk SVI of van PH Quality BV schendt of dreigt te schenden;
 - 4.5.d. de (toekomstige) keurmerkhouders handelt in strijd met enige andere bepaling in de overeenkomst, de keurmerknorm en het geldende Reglement.
 - 4.5.e. Structurele klachten over de keurmerkhouders hier aanleiding toe geven.

Artikel 5: Beëindiging van de overeenkomst door de keurmerkhouders

- 5.1. De overeenkomst kan op elk moment schriftelijk door de keurmerkhouders worden opgezegd. Wanneer de overeenkomst niet wordt opgezegd, wordt deze automatisch met een jaar verlengd, telkens met ingang van 1 januari.
- 5.2. Zodra de overeenkomst is beëindigd, vervalt het recht op het voeren van het Keurmerk SVI. De keurmerkhouders is verplicht alle verwijzingen naar het Keurmerk SVI direct na opzegging te verwijderen en geen gebruik meer te maken van informatie- en promotiemateriaal van PH Quality BV en het Keurmerk SVI. Het certificaat (of certificaten) dat in het bezit is van de (toekomstige) keurmerkhouders wordt binnen 1 maand na het beëindigen van de overeenkomst teruggestuurd naar PH Quality BV.
- 5.3. PH Quality BV verwijderd op de website van het Keurmerk SVI het logo van de keurmerkhouders. Indien nodig wordt tevens een melding op de website geplaatst van het vervallen van het recht tot het voeren van het Keurmerk SVI.



- 5.4. Indien de keurmerkhouders niet binnen één maand na beëindiging van de keurmerkovereenkomst voldoet aan de verplichting zoals bedoeld in artikel 5 lid 2, dan zal de keurmerkhouders door PH Quality BV een boete opgelegd worden van € 750,- per overschrijdende week.

Artikel 6: Beëindiging van de overeenkomst door PH Quality BV

- 6.1. De overeenkomst kan per direct door PH Quality BV worden beëindigd, indien:
- 6.1.a. de directie van PH Quality BV op grond van de uitkomsten van een (aanvullend) onderzoek besluit, dat de keurmerkhouders niet of niet langer voldoet aan de overeenkomst en het geldende Reglement Keurmerk SVI;
 - 6.1.b. de (toekomstige) keurmerkhouders onder verscherpt toezicht staat van het Bureau Financieel Toezicht (BFT);
 - 6.1.c. PH Quality BV oordeelt, dat de (toekomstige) keurmerkhouders handelt of nalaat in strijd met een bindende uitspraak van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders en/of de geldende wet- en regelgeving;
 - 6.1.d. PH Quality BV oordeelt dat de (toekomstige) keurmerkhouders door zijn handelen of nalaten de goede naam en faam van het Keurmerk SVI of van PH Quality BV schendt of dreigt te schenden;
 - 6.1.e. de (toekomstige) keurmerkhouders handelt in strijd met enige andere bepaling in de overeenkomst en het geldende Reglement.
- 6.2. Wanneer de overeenkomst door PH Quality BV wordt beëindigd, is de (toekomstige) keurmerkhouders alsnog verplicht de verschuldigde betaling(en) te voldoen.
- 6.3. Zodra de overeenkomst is beëindigd, vervalt het recht op het voeren van het Keurmerk SVI. De (toekomstige) keurmerkhouders is verplicht alle verwijzingen naar het Keurmerk SVI zo snel mogelijk te verwijderen en geen gebruik meer te maken van informatie- en promotiemateriaal van PH Quality BV en het Keurmerk SVI. Het certificaat (of certificaten) dat in het bezit is van de (toekomstige) keurmerkhouders wordt binnen 1 maand na het beëindigen van de overeenkomst teruggestuurd naar PH Quality BV.
- 6.4. PH Quality BV verwijdert op de website van het Keurmerk SVI het logo van de keurmerkhouders. Indien nodig wordt tevens een melding op de website geplaatst van het vervallen van het recht tot het voeren van het Keurmerk SVI.
- 6.5. Indien de keurmerkhouders niet binnen één maand na beëindiging van de keurmerkovereenkomst voldoet aan de verplichting als bedoeld in artikel 6 lid 3, zal de keurmerkhouders door PH Quality BV een boete opgelegd worden van € 750,- per overschrijdende week.

Artikel 7: Jaarbijdrage en onderzoekskosten (audit)

- 7.1. De (toekomstige) keurmerkhouders is de door PH Quality BV vastgestelde jaarbijdrage voor het voeren van het Keurmerk SVI verschuldigd. De jaarbijdrage dient binnen 14 dagen na factuurdatum of uiterlijk 2 weken vóór de afgesproken onderzoeksdatum door PH Quality BV te zijn ontvangen.
- 7.2. De jaarbijdrage gaat in per 1 januari van elk jaar en is verschuldigd voor het gehele kalenderjaar, ongeacht eventueel tussentijdse beëindiging van de overeenkomst.
- 7.3. Bij het aangaan van de overeenkomst in de loop van een kalenderjaar is een evenredig deel van de jaarbijdrage verschuldigd.
- 7.4. De kosten van een (aanvullend) onderzoek als bedoeld in artikel 3 lid 4 -10 worden forfaitair aan de (toekomstige) keurmerkhouders in rekening gebracht en dienen binnen 14 dagen na factuurdatum door PH Quality BV te zijn ontvangen. Indien de werkelijke kosten hoger zijn dan het forfaitair in rekening gebrachte bedrag, dan komt de overschrijding voor rekening van de (toekomstige) keurmerkhouders.
- 7.5. Een overschrijding van het in forfaitair gebrachte bedrag is alleen van toepassing indien:



- 7.5.a De (toekomstige) keurmerkhouders onjuiste gegevens aan PH Quality BV heeft verstrekt over de omvang van zijn organisatie (lees hier ook keten of branche- of beroepsgroep) en PH Quality BV hierdoor extra tijd noodzakelijk is voor het uitvoeren van het onderzoek.
- 7.5.b Tijdens het onderzoek constateringen door de auditor worden gedaan die tot een uitgebreider onderzoek kunnen leiden. De auditor dient de tijd die hij noodzakelijk acht voor het uitgebreidere onderzoek met de (toekomstige) keurmerkhouders te overleggen. De (toekomstige) keurmerkhouders dient de auditor toestemming te verlenen voor het uitvoeren van een uitgebreider onderzoek. Een overschrijding van maximaal 1 uur op de in de overeenkomst opgenomen tijd komt voor rekening van PH Quality BV. Alle overige tijd wordt in rekening gebracht aan de (toekomstige) keurmerkhouders en gedeclareerd op basis van feitelijk bestede uren.
- 7.6 Bij niet tijdige betaling is na het verstrijken van de betalingstermijn de (toekomstige) keurmerkhouders zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en wordt de vordering door PH Quality B.V. uit handen gegeven. De (toekomstige) keurmerkhouders is dan wettelijke rente verschuldigd. De gemaakte buitengerechtigde kosten worden dan ook in rekening gebracht bij de (toekomstige) keurmerkhouders.
- 7.7. Twee jaarlijks, in verband met inflatiecorrectie, vindt een prijsverhoging van 2% plaats.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

- 8.1. PH Quality BV is niet aansprakelijk voor schade direct of indirect voortvloeiend uit het verlenen, het gebruik of het intrekken van het Keurmerk SVI, tenzij dit het gevolg is van opzet of grove schuld van directie of leidinggevenden van PH Quality BV.
- 8.2. De (toekomstige) keurmerkhouders beschermt PH Quality BV tegen aanspraken door derden voortvloeiend uit of verband houdende met het gebruik van het Keurmerk SVI door de (toekomstige) keurmerkhouders.

Artikel 9: Geheimhouding

Zonder uw toestemming wordt er geen enkele inhoudelijke informatie aan derden verstrekt. Wij houden ons aan de wettelijke regels aangaande dossiervorming, inzagerecht en privacybescherming. PH Quality BV en de door PH Quality BV aangewezen auditor(s) en alle overige personen die door of vanwege PH Quality BV kennis dragen van gegevens - die betrekking hebben op de (toekomstige) keurmerkhouders - zijn tot geheimhouding tegenover derden verplicht, ook na beëindiging van hun functie.

Artikel 10: Slotbepaling

- 10.1. PH Quality BV kan de bepalingen van de overeenkomst aanpassen, indien wijzigingen in wet- en regelgeving en/of marktontwikkelingen daartoe aanleiding geven. PH Quality BV zal de (toekomstige) keurmerkhouders van een dergelijk besluit direct (binnen 5 werkdagen) op de hoogte stellen. De (toekomstige) keurmerkhouders heeft naar aanleiding van een dit besluit het recht de keurmerkovereenkomst kosteloos op te zeggen.
- 10.2. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

