



Comité Electrotechnique Belge asbl
Belgisch Elektrotechnisch Comité vzw
Rue Joseph II 40/6 – Jozef II straat 40/6
1000 Bruxelles/Brussel
Tel.: 02/706 85 70
E-mail: incert@ceb-bec.be
TVA/btw: BE 406.676.458



INCERT Brand Management Committee

Reglement voor klachten met betrekking tot INCERT-
certificaties en -erkenningen

Rev. 2:

Aanpassingen in verband met de nieuwe INCERT-structuur

Inhoudsopgave

1	DOEL VAN DIT REGLEMENT	3
2	DEFINITIES EN AFKORTINGEN	3
3	SAMENSTELLING VAN DE WERKGROEP	3
4	KLACHTENBEHEER	3
4.1	VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN.....	3
4.2	PROCEDURE	4
4.2.1	Algemeen: indienen van de klacht en antwoorden aan de indiener van de klacht.....	4
4.2.2	Opvolging en inspectie van de dossiers	5
4.2.3	Behandeling van gevallen waarin niet-gecertificeerde ondernemingen misbruik maken van het merk INCERT	6
4.2.4	Inspectie en verslag voor het IBMC.....	6
5	OPVOLGING VAN INCERT-GOEDKEURINGEN VOOR PRODUCTEN TEGEN DIEFSTAL IN GEBOUWEN.....	6
5.1	VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN	6
5.2	PROCEDURE	6

1 **DOEL VAN DIT REGLEMENT**

Dit reglement heeft tot doel de dubbele missie van werkgroep **Claims & Audit** te beschrijven.

Dit is:

- klachtenbeheer in het kader van INCERT-certificaties en -erkenningen, bv. met betrekking tot het goede gebruik van het merk INCERT, volgens de regels van het merk INCERT;
- opvolging van INCERT-erkenningen voor producten tegen diefstal in gebouwen.

2 **DEFINITIES EN AFKORTINGEN**

Klacht:	Elk verzoek waarin een klacht wordt uitgedrukt met betrekking tot de INCERT-certificatie of -goedkeuring, gericht tot het IBMC door eenieder die er belang bij denkt te hebben, bijvoorbeeld: - klachten van klanten of andere betrokken partijen over diensten van ondernemingen met een INCERT-certificatie of producten met een INCERT-certificatie of -goedkeuring; - klachten van klanten of andere betrokken partijen over diensten van gemandateerde certificatie-instellingen, van de eigenaar van het merk of andere instanties van het IBMC; - klachten of aangiften over misbruik van het merk INCERT, ook uit hoofde van al dan niet gecertificeerde ondernemingen of andere organisaties; - ...
Gecertificeerde of certificeerbare onderneming:	Elke onderneming die in een certificatieschema van INCERT opgenomen is.
Opvolging van INCERT-goedkeuringen voor producten tegen diefstal in gebouwen:	Standpunt met betrekking tot goedkeuringen voor producten tegen diefstal in gebouwen die werden afgeleverd door de eigenaar van het merk maar niet voldoen aan de geldende voorschriften.
INCERT: IBMC:	IN trusion CERT ification INCERT Brand Management Committee

3 **SAMENSTELLING VAN DE WERKGROEP**

De werkgroep **Claims & Audit** bestaat uit vertegenwoordigers van de door het **IBMC** gemandateerde certificatie- instellingen, alsook uit leden van het **IBMC** die wensen er deel van uit te maken.

Bij het aanduiden van de leden van **de werkgroep Claims & Audit** benoemt het **IBMC** ook een voorzitter.

4 **KLACHTENBEHEER**

4.1 **VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN**

De werkgroep **Claims & Audit** heeft tot opdracht het merk INCERT te verdedigen in het kader van klachten en, algemener, voor de hen voorgelegde geschillen of inbreuken op de regels van het merk, om zo te waken over de bescherming en de geloofwaardigheid van het merk.

In dit verband is de werkgroep belast met:

- het behandelen van klachten over misbruik van het merk INCERT, begaan door ondernemingen zonder INCERT-certificatie;
- het opvolgen en onderzoeken van klachten met betrekking tot ondernemingen en producten met INCERT-certificatie of -goedkeuring, die voor behandeling werden voorgelegd aan de betrokken certificatie-instellingen, alsook de verslaggeving aan het **IBMC** over de tendensen, structurele problemen en relevante onderwerpen.

Bijgevolg verzoekt **de werkgroep** de certificatie-instellingen hun ervaringen te delen, hun praktijken op elkaar af te stemmen bij dergelijke problemen en hun voorstellen te bespreken, teneinde interpretatieproblemen met betrekking tot de toepasbare specificaties op te lossen, of om eventuele gebreken op dat vlak aan het licht te brengen.

De **secretaris** van **de werkgroep Claims & Audit** draagt de volgende verantwoordelijkheden:

- Hij noteert de klacht en staat in voor de eerste ontvankelijkheidsevaluatie.
- Hij stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht.
- Hij stuurt de klachten naar de eventueel betrokken certificatie-instellingen.
- Hij roept **de werkgroep Claims & Audit** samen.
- Hij bereidt de vergadering van **de werkgroep** voor en, naargelang het geval, de terbeschikkingstelling of verzending van de nodige documenten aan de leden van **de werkgroep**.
- Hij zit de vergadering voor en begeleidt deze met het oog op de hierboven beschreven doelstellingen.
- Hij volgt (het) antwoord(en) aan de indiener van de klacht op.
- Hij klasseert de documenten die verband houden met de klacht.
- Hij brengt op regelmatige wijze verslag uit aan het **IBMC** (zie hieronder).

Verder, ingeval er door een niet-gecertificeerde onderneming misbruik wordt gemaakt van het merk INCERT:

- Hij bezorgt het **IBMC** een verslag en/of voorstellen voor te ondernemen acties.
- Hij volgt het uitvoeren van deze acties op, conform de beslissing van het **IBMC**.

Het secretariaat van het **IBMC**, draagt de volgende verantwoordelijkheden:

- Ze versturen de klachten naar de voorzitter van **de werkgroep Claims & Audit**

De certificatie-instellingen dragen de volgende verantwoordelijkheden:

- In het kader van hun eigen procedures behandelen ze de klachten die hen betreffen of die ondernemingen of producten betreffen die ze certificeerden.
- Ze houden **de werkgroep Claims & Audit** op de hoogte over de voortgang van de behandeling van deze klachten en leggen hen de structurele vragen voor die uit deze gevallen voortkwamen, en die in andere omstandigheden ook zouden kunnen opduiken.

4.2 PROCEDURE

4.2.1 Algemeen: indienen van de klacht en antwoorden aan de indiener van de klacht

Alle klachten moeten **formeel** worden gericht tot de merkbeheerder (het secretariaat van **de eigenaar van het merk**), conform artikel 3 van het huishoudelijke reglement van het **IBMC** stuurt het secretariaat de klacht onmiddellijk naar de voorzitter van **de werkgroep Claims & Audit** die de klacht opvolgt.

De klachten worden genummerd door de **secretaris** van **de werkgroep Claims & Audit**, die een klachtenregister bijhoudt. Vervolgens voert hij de eerste ontvankelijkheids- en gegrondheidsanalyse uit, en stuurt hij een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gecertificeerde onderneming, een gecertificeerd of goedgekeurd product of een gemandateerde certificatie-instelling, bezorgt de Voorzitter een kopie van de klacht aan de betrokken certificatie-instelling.

Wanneer een certificatie-instelling bijgevolg instaat voor de behandeling van de klacht, verstuurt die instelling ook een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht, alsook een eerste (voorlopig) antwoord of een definitief antwoord, naargelang het geval.

Vervolgens behandelt de instelling de klacht volgens haar eigen procedures.

Eens het probleem behandeld is, kan de certificatie-instelling nog een definitief of afsluitend antwoord sturen naar de indiener van de klacht, als de aard van het probleem dat rechtvaardigt en in functie van de inhoud van de voorgaande correspondentie.

De ondernomen acties en de inhoud van deze correspondentie blijven in elk geval binnen de grenzen van de opdracht van deze certificatie-instellingen. Daarbij leven ze hun vertrouwelijkheidsverplichtingen na met betrekking tot wat ze tijdens hun prestaties vaststelden.

De certificatie-instelling houdt **de werkgroep Claims & Audit** van INCERT op de hoogte van de ontwikkelingen in het dossier.

4.2.2 Opvolging en inspectie van de dossiers

De werkgroep Claims & Audit komt op regelmatige tijdstippen samen, of wanneer specifieke redenen dit rechtvaardigen.

Er wordt een vertrouwelijk dossier besproken, met:

- het register met lopende klachten, aangeduid met een nummer en waarbij de anonimiteit van de partijen gewaarborgd wordt;
- de bijhorende bewijsstukken (kopie van de klachten ...).

Deze documenten mogen ook op voorhand aan de leden van **de werkgroep** bezorgd worden (met uitzondering van leden die tot gecertificeerde of certificeerbare ondernemingen behoren of hen vertegenwoordigen in verband met klachten die tot een gecertificeerde onderneming gericht zijn).

De certificatie-instellingen stellen de voortgang voor van de dossiers die ze beheren. Daarvoor mogen ze een voorbereidende nota voorleggen, waarbij ook de anonimiteit van de betrokken ondernemingen gewaarborgd wordt.

De leden van **de werkgroep** die tot gecertificeerde of certificeerbare ondernemingen behoren of ze vertegenwoordigen, worden gevraagd de vergadering te verlaten tijdens de voorstelling van de dossiers.

Het register wordt geüpdatet. Er wordt met name akte genomen van de afgesloten klachten.

Ook worden alle structurele problemen besproken die uiteenlopende interpretaties of praktijken aan het licht brengen. Indien nodig worden er voorstellen geformuleerd voor het oplossen van interpretatieproblemen met betrekking tot de toepasselijke specificaties (certificatiereglementen en/of toepasselijke technische specificaties ...), of voor het aantonen van hiaten hierin. Die worden vervolgens overlegd aan het **IBMC** of andere **werkgroepen** belast met interpretatievragen (met name **werkgroep Rules of andere** bevoegde **werkgroepen**)

Er wordt een verslag opgesteld waarbij de vertrouwelijke aard van de behandelde gevallen gerespecteerd wordt en de klachten volgens hun nummer worden vermeld.

4.2.3 Behandeling van gevallen waarin niet-gecertificeerde ondernemingen misbruik maken van het merk INCERT

In dit geval verstuurt of presenteert de voorzitter de klacht en de bepalende elementen aan de leden van de werkgroep Claims & Audit.

Na overleg tijdens de eerste vergadering formuleert de werkgroep Claims & Audit (een) actievoorstel(len) die aan het IBMC bezorgd worden.

In functie van hun beslissingen kan de werkgroep Claims & Audit instaan voor de opvolging van acties, conform de beslissing van het IBMC.

4.2.4 Inspectie en verslag voor het IBMC

De voorzitter van de werkgroep Claims & Audit bezorgt het IBMC regelmatig een syntheseverslag van de activiteiten van de werkgroep Claims & Audit.

Dit verslag omvat in het bijzonder:

- de vastgestelde tendensen (aantal, aard, onderwerp van de klachten, terugkerende klachten ...) of alle nuttige statistieken (bv. met betrekking tot de afsluitingstermijnen, niet-opgeloste geschillen ...);
- de structurele problemen die de klachten eventueel aan de orde stellen, en de overeenstemmende impact voor de INCERT-certificatie;
- eventuele interpretatievoorstellen voor de toepasselijke specificaties en aanpassingen die zouden moeten voortkomen uit deze documenten, of, in afwachting daarvan, aanvullende interpretatiedocumenten ...
- een overzicht van de moeilijkheden waar de werkgroep Claims & Audit of de verschillende betrokken partijen op stootten.

Dit verslag respecteert de anonimiteit van de genoemde gevallen en de betrokken partijen (installateurs of andere beoogde partijen, klachtenindieners ...).

5 OPVOLGING VAN INCERT-GOEDKEURINGEN VOOR PRODUCTEN TEGEN DIEFSTAL IN GEBOUWEN

5.1 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

De werkgroep Claims & Audit staat in voor de opvolging van INCERT-goedkeuringen voor producten tegen diefstal in gebouwen. Na overlegging van de verschillende elementen van een dossier voor een specifieke goedkeuring door de eigenaar van het merk kan de werkgroep Claims & Audit beslissen over de opschorting of intrekking van een goedkeuring, of de intrekking van een kaderovereenkomst die een goedkeuring bepaalt. Deze opschorting of intrekking kan worden uitgesproken wanneer de aanvrager of het product niet (langer) voldoet aan de geldende regels en verplichtingen.

De beslissingen kunnen ofwel in plenaire vergaderingen ofwel via correspondentie worden genomen.

5.2 PROCEDURE

Wanneer de eigenaar van het merk van mening is dat een goedkeuring voor een product tegen diefstal in gebouwen niet meer conform de geldende INCERT-reglementeringen is en/of de houder van de goedkeuring niet meer aan de betrokken verplichtingen voldoet, kan de eigenaar van het merk het dossier voorleggen aan de werkgroep Claims & Audit. Op basis van de verschillende bewijsstukken en elementen waar deze werkgroep over beschikt en die werden overlegd door de eigenaar van het merk, kan het beslissen dat een of meerdere goedkeuringen voorlopig behouden blijven, geschorst worden of ingetrokken worden.

Het kan eveneens eventueel beslissen een of meerdere kaderovereenkomsten die deze goedkeuring(en) bepalen, in te trekken.

De volgende redenen kunnen leiden tot deze beslissing (niet-exhaustieve lijst):

- het niet-indienen van een of meerdere geldige certificaten voor het betrokken product door de houder van de goedkeuring, bv. een verlopen certificatie, een certificatie die verwijst naar de ingetrokken normen of technische nota's ...
- een productaanpassing;
- het niet-naleven van de financiële verbintenissen van de houder van de goedkeuring;
- ...

Na overleg formuleert de werkgroep Claims & Audit zijn beslissing. Deze beslissing wordt door de eigenaar van het merk aan de houder van de betrokken goedkeuring(en) meegedeeld.
