

PROCEDURE REGISTRATIE ERKENNINGSREGELING NATIONAAL KEURMERK HULPMIDDELEN

Datum van ingang: 1 september 2016

Vastgesteld door: Stichting
Kwaliteitsbevordering in de
Hulpmiddelenbranche (SKH)

Code: ENKH

Volgnummer: 0.4



Publicatie van dit document onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen. Het meest recente document en eventuele 'aanvullende besluiten' besluiten zijn te verkrijgen bij SKH: info@nationaalkeurmerkhulpmiddelen.nl

Het woordmerk en het beeldmerk (logo) Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen zijn wettelijk beschermd en gedeponereerd bij het Benelux Merkenbureau onder nummer 1292068. Bij onterecht gebruik van het woordmerk of het beeldmerk worden sancties opgelegd.

Inhoudsopgave

1.1 Aanvraag.....	3
1.2 Voorwaarden	3
1.2.1 Basisvoorwaarden.....	3
1.2.2 Honorering, duur en doorhaling	4
1.2.3 Bevoegdheden van erkende onderneming	4
1.2.4 Verplichting van erkende onderneming	4
1.3 Wijze van beoordelen en audit-eisen	5
1.3.1. Wijze van beoordelen.....	5
1.3.2 Specifieke audit-eisen	5
1.3.3 Frequentie en kosten	6
1.4 Klachten, bezwaar en beroep m.b.t. erkenning	6
1.5 Slot en overgangsbepalingen	6
1.5.1 Register.....	6
1.5.2 Aansprakelijkheid	6
1.5.3 Gebruik van beeldmerk en publicatie	7
1.5.4 Wijzigingen van de Erkenningsregeling	7
1.5.5 Organisatie en toezicht	7

1.1 AANVRAAG

1. Een aanvraag tot erkenning wordt uitsluitend ingediend bij de SKH op het door de SKH opgestelde aanvraagformulier;
2. Een aanvraag wordt pas in behandeling genomen nadat alle bij het aanvraagformulier behorende bewijsstukken zijn ontvangen;
3. Bij een aanvraag tot erkenning en bij de periodieke controle die ter continuering van de erkenning plaats vindt , dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd:
 - a) Een recent gewaarmerkt uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor iedere zelfstandige onderneming, of een gelijkwaardig uittreksel uit het land van vestiging;
 - b) Kopie van de gehanteerde algemene voorwaarden voor consumenten;
 - c) De naam, het adres, de rechtsvorm, het bankrekeningnummer en evt. naam gemachtigde(n) van de in de aanvraag genoemde vestiging(en);
 - d) Een verklaring waarin door de directie van de aanvrager wordt verklaard dat de focus van het bedrijf of vestiging waarvoor de aanvraag wordt ingediend, ligt op het leveren van de producten en diensten als vernoemd in de activiteiten-omschrijving op het verstrekte uittreksel uit het handelsregister en welke bovendien overeenkomen met de producten en diensten van bedrijven aangesloten bij de branchevereniging Firevaned;
 - e) Een document waaruit de visie en de missie van de onderneming blijkt.
4. De aanvrager verklaart met de aanvraag nadrukkelijk, dat hij met de inhoud van de Erkenningsregeling en deze procedure Registratie NKH op de hoogte is en zich zal houden aan de voorwaarden, plichten en mogelijke sancties als gevolg van de Erkenningsregeling en procedure.

1.2 VOORWAARDEN

1.2.1 BASISVOORWAARDEN

1. De aanvrager heeft het aanvraagformulier voor de SKH ondertekend en voorzien van alle bewijsstukken ter beschikking gesteld aan de SKH;
2. De aanvrager heeft voldaan aan alle financiële verplichtingen ten aanzien van de SKH;
3. De aanvrager voldoet aan de eisen zoals in deze regeling opgenomen en is getoetst door een door de SKH daartoe erkende certificerende instantie (zie hoofdstuk 5.5). De certificerende instantie stuurt de rapportage waaruit blijkt dat de aanvrager aan de eisen voldoet naar de SKH.
4. Franchisenemers zijn ieder afzonderlijk verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. Een franchisenemer wordt beschouwd als een zelfstandige vestiging. Iedere afzonderlijke franchisenemer die voldoet aan de eisen van de Erkenningsregeling kan een erkenning aanvragen. Indien de franchisenemer en –gever op één certificaat vermeld willen worden en het kwaliteitssysteem van de partijen beiden omvat, is geen extra vergoeding verschuldigd voor de franchisenemer.
5. Vestigingen zijn ieder afzonderlijk verantwoordelijk voor de primaire processen van bedrijfsvoering. Een vestiging wordt derhalve beschouwd als een zelfstandige vestiging. Iedere afzonderlijke vestiging dient te voldoen aan de voor die vestiging relevante eisen van de Erkenningsregeling als onderdeel van de toetsing die ten behoeve van de hoofdvestiging wordt uitgevoerd.

6. De aanvrager neemt deel aan en confirmeert zich aan de Klachten- en Geschillenregeling zoals deze voor gecertificeerde bedrijven wordt gehanteerd.

1.2.2 HONORERING, DUUR EN DOORHALING

1. De aanvrager wordt erkend nadat:
 - a) de aanvrager bij de SKH een aanvraag tot erkenning heeft gedaan, en :
 - b) de aanvrager na toetsing blijkt te voldoen aan alle in de Erkenningsregeling gestelde voorwaarden.
2. Een erkenning wordt geweigerd als:
 - a) niet aan alle in de Erkenningsregeling gestelde eisen is voldaan, of
 - b) geen of onvoldoende bewijsstukken zijn overlegd, of
 - c) binnen een termijn van 1,5 jaar na doorhaling van erkenning op grond van een sanctie, opnieuw een erkenning wordt aangevraagd.
3. Toetsing of aan alle eisen uit de Erkenningsregeling wordt voldaan, wordt verricht door de SKH aangewezen onafhankelijke certificerende instelling(en).
4. Het bewijs van erkenning is het certificaat dat door de certificerende instelling wordt uitgereikt. De gecertificeerde bedrijven worden opgenomen in het register Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Het register wordt bijgehouden en beheerd door de SKH .
5. Het certificaat is drie jaar geldig. In het register wordt de geldigheidsduur van het certificaat vermeld. Het certificaat wordt daarna telkens met drie jaar automatisch verlengd, tenzij doorhaling plaats vindt.
6. Doorhaling van een Erkend Bedrijf vindt plaats
 - a) op verzoek door het Erkende Bedrijf;
 - b) als niet meer aan de eisen van erkenning wordt voldaan;
 - c) na een sanctie tot doorhaling;
 - d) indien een verschuldigde betaaltermijn met meer dan 1 maand is overschreden;
 - e) na faillissement.
7. Opzegging en doorhaling dient per aangetekend schrijven te geschieden. Doorhaling dient met redenen te zijn omkleed.

1.2.3 BEVOEGDHEDEN VAN ERKENDE ONDERNEMING

1. De deelnemer is bevoegd gedurende de tijd dat het certificaat geldig is en de deelnemer is opgenomen in het register Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen het door de SKH bepaalde beeldmerk te hanteren en te voeren.
2. Het is ieder persoon en onderneming, die niet is ingeschreven in het register Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen, verboden het gedeponeerde beeldmerk van de SKH te hanteren en te voeren.

1.2.4 VERPLICHTING VAN ERKENDE ONDERNEMING

1. De deelnemer verplicht zich om het wettig gedeponeerde beeldmerk van de SKH op een, voor afnemers en gebruikers, correcte wijze te presenteren.
2. Wanneer de SKH constateert dat het beeldmerk naar haar bevinden niet op waardige wijze wordt gehanteerd, dan kan de SKH de desbetreffende deelnemer een aanwijzing geven aangaande het gebruik.
3. De deelnemer verplicht zich te onderwerpen aan de toetsingen en onderzoeken die in het kader van de Erkenningsregeling worden opgelegd.
4. De deelnemer verplicht zich bij de eerstvolgende reguliere certificeringsprocedure te voldoen aan alle door de SKH vast te stellen wijzigingen op de Erkenningsregeling, waarbij deelnemers die binnen zes

maanden na afkondiging gepland staan te (her)certificeren de vrijheid hebben de aanpassing wel of niet te laten certificeren. De deelnemer heeft op grond van de vastgestelde wijzigingen de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging van deelname.

5. De deelnemer heeft het recht om de erkenning bekend te maken, door het voeren van het beeldmerk van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen op de vestigingen en bedrijfswagens van de deelnemer. Daarnaast kan op alle briefpapier, offertes, facturen en alle andere stukken die bedrijfsmatig uitgaan, worden vermeld dat de deelnemer erkend is en als zodanig geregistreerd staat bij de SKH.
6. Indien de deelnemer niet langer meer is ingeschreven in het Register van Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen, verplicht zij zich binnen een termijn van 3 maanden alle verwijzingen naar de erkenning en het gebruik van het beeldmerk te staken en gestaakt te houden. Niet voldoen aan deze bepaling betekent een boete op straffe van € 5.000,- per gebeurtenis en aanvullend € 500,- per dag dat deze overtreding heeft voortgeduurd / voortduurt.

1.3 WIJZE VAN BEOORDELEN EN AUDIT-EISEN

1.3.1. WIJZE VAN BEOORDELEN

1. Bij de aanvraag en vervolgens periodiek vindt toetsing plaats of de aanvrager, respectievelijk deelnemer, voldoet aan de eisen en verplichtingen die de Erkenningsregeling stelt.
2. De beoordeling wordt uitgevoerd door een certificerende instantie, die daartoe met de SKH een overeenkomst is aangegaan. De certificerende instelling moet geaccrediteerd zijn voor kwaliteitssystemen door de Raad van Accreditatie. De frequentie van de periodieke toetsing dient minimaal te voldoen aan de eisen die daartoe door de Raad van Accreditatie aan de certificerende instelling worden gesteld voor certificering conform ISO 9001.
3. Procedures, criteria en werkwijzen van toetsing zijn bij de initiële toetsing van aanvragers, periodieke toetsing van de deelnemers en bij een tussentijdse toetsing gelijk.
4. De werkwijze van toetsing is vastgelegd. In overleg tussen de verschillende certificerende instellingen en de SKH wordt een interpretatiedocument opgesteld welke in periodieke evaluatie overleggen wordt geactualiseerd.

1.3.2 SPECIFIEKE AUDIT-EISEN

1. De SKH kan specifieke eisen formuleren voor het toetsen.
2. Specifieke eisen worden door de SKH met de certificerende instellingen overeengekomen voordat deze operationele werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de toetsing van een of meer aanvrager(s)/deelnemer(s).

1.3.3 FREQUENTIE EN KOSTEN

1. De SKH stelt de tarieven vast voor:
 - a) een jaarlijkse accreditatievergoeding te betalen door de door de stichting aangewezen onafhankelijke certificerende instantie(s);
 - b) een jaarlijkse vergoeding voor het mogen voeren van het keurmerk te betalen door elk erkend bedrijf;
 - c) behandeling van een klacht, bezwaar of beroep.
2. De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast. De deelnemers worden door de SKH schriftelijk in kennis gesteld van gewijzigde tarieven.
3. De frequentie van de toetsing is 1x per jaar, De vastgestelde tarieven worden in hoofdstuk 5.2 van deze Erkenningsregeling vermeld.
4. De aanvrager/deelnemer dient zelf met de certificerende instelling tot overeenstemming te komen m.b.t. de kosten die deze instantie voor de toetsing in rekening brengt aan de aanvrager/deelnemer.

1.4 KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP M.B.T. ERKENNING

Toetsing

Toetsing geschiedt door de certificerende instelling. De kosten van de initiële en vervolgoetsingen worden rechtstreeks met de certificerende instelling overeengekomen. Eventuele klachten en/of geschillen dienen rechtstreeks met de certificerende instantie te worden afgehandeld middels de daar geldende procedures.

Ook indien 'NKH' erkende bedrijven klachten willen indienen over mogelijke gedragingen van andere 'NKH' erkende bedrijven welke in strijd zouden zijn met de eisen uit deze erkenningsregeling, kunnen zij dit melden bij de desbetreffende certificerende instelling.

Klacht, bezwaar of beroep i.g.v. business to consumer activiteiten

Consumenten kunnen zich met klachten wenden tot de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Hiervoor is een Klachtreglement opgesteld.

1.5 SLOT EN OVERGANGSBEPALINGEN

1.5.1 REGISTER

1. Nadat het certificaat door de certificerende instelling definitief is verleend, wordt de aanvrager door de SKH binnen een termijn van 1 maand opgenomen in het register Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen.
2. Het register van gecertificeerde bedrijven omvat de volgende gegevens:
 - a. naam van de onderneming
 - b. handelsna(a)m(en) van de onderneming
 - c. contact- en adresgegevens van de onderneming
 - d. datum van erkenning

1.5.2 AANSPRAKELIJKHEID

De SKH is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade van aanvragers, deelnemers of wie dan ook, voortvloeiende uit of verbandhoudend met de uitvoering van de Erkenningsregeling.

1.5.3 GEBRUIK VAN BEELDMERK EN PUBLICATIE

1. De Erkenningsregeling kan worden aangehaald als Erkenningsregeling Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Daarnaast is het gedeponeerde beeldmerk van de Erkenningsregeling weergegeven in hoofdstuk 5.1 van de Erkenningsregeling. De Erkennung wordt aangeduid onder de naam ' Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen'.
2. Iedere ondernemer die in aanmerking wil komen voor erkenning, ontvangt van de SKH een exemplaar van de Erkenningsregeling Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen na betaling van het door de SKH hiervoor vastgestelde bedrag.
3. Iedere deelnemer ontvangt bericht over wijzigingen en aanvullingen van de Erkenningsregeling.
4. Een exemplaar van de meest recente Erkenningsregeling ligt ter inzage bij de SKH.
5. Op de Erkenningsregeling, alsmede op het beeldmerk, berust een auteursrecht bij de SKH. Exemplaren van de Erkenningsregeling en het beeldmerk kunnen uitsluitend worden besteld bij de SKH tegen een door de SKH bepaalde redelijke vergoeding.

1.5.4 WIJZIGINGEN VAN DE ERKENNINGSREGELING

1. Wijzigingen in de Erkenningsregeling worden door de SKH vastgesteld met vermelding van de datum waarop de regeling in werking treedt.
2. De SKH verplicht zich om bij voorstellen tot wijziging van de Erkenningsregeling de erkende deelnemers, alsmede vertegenwoordigers van afnemers en gebruikers, te consulteren.

1.5.5 ORGANISATIE EN TOEZICHT

1. De organisatie van de Erkenningsregeling is in handen van de SKH. De bestuursamenstelling, organisatie en werkwijze van het bestuur zijn vastgelegd in de statuten van de SKH.
2. De administratieve uitvoering van de Erkenningsregeling wordt verzorgd door de SKH.
3. De SKH ken een Geschillencommissie voor consumentenzaken, waarvoor een Klachtreglement is opgesteld.
4. Periodieke toetsing bij de aanvragers en deelnemers van de Erkenningsregeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke certificerende instelling zoals vastgelegd is in hoofdstuk 5.5. van de Erkenningsregeling.