

Deelnemersreglement certificeringsregime Duurzaam Repareren VZW 2022



Versiebeheer: Duurzaam Repareren VZW
Datum: Jaar 2022 versie 1.0
Auteur: Angelica Gravendijk
Status: Door het College van Deskundigen goedgekeurd



Algemeen

De eisen die in het kader van het label Duurzaam Repareren worden gesteld dienen onverwijld te worden doorgevoerd,

tenzij hiermee inbreuk wordt gedaan op de intrinsieke kwaliteit van de herstelling, de verkeersveiligheid of garantiebepalingen van de autofabrikant.

De product-aansprakelijkheid van de herstelling kan niet worden verlegd en rust bij de hersteller.

Aan dit reglement zit onlosmakelijk verbonden:

- Het document Lastenboek certificeringsregime Duurzaam Repareren 2022.
- De NULmeting 2022, de vragenlijst om het certificeringstraject op te starten.

Deze documenten zijn op de website www.duurzaamrepareren.be te downloaden of u kunt ze makkelijk bij het secretariaat opvragen:

- Telefonisch: +32 280 81 227
- Per mail: secretariaat@duurzaamrepareren.be

1. INLEIDING

In België rijden ruim zeven miljoen personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen. Daarnaast kennen wij nog de zwaardere bedrijfsvoertuigen (> 3500 kg).

Om het voertuigpark mobiel te houden wordt er op professionele wijze aan deze voertuigen onderhoud en herstel uitgevoerd. Naast het produceren(bouw) van de voertuigen levert dit een extra milieubelasting op met betrekking tot banden, onderhoud/herstel, glasherstel en carrosserieherstel.

Hier staat tegenover dat er een latent aanbod is van mogelijkheden die milieubesparend/duurzaam zijn zoals,

- het hergebruik van onderdelen,
- gebruik van milieuvriendelijke producten en middelen zonder milieubelastende bestanddelen of bestanddelen die schadelijk zijn voor de mens (uw personeel),
- gezondheid van uw personeel,
- afbreekbare oliën,
- milieuvriendelijke herstelprocessen,
- hoogwaardige recycling,
- verantwoord verwerken van afvalstoffen en restmaterialen.

Deze initiatieven kennen echter weinig tot geen samenhang. Er kan dus niet gesproken worden van een 'groen bedrijf' wanneer al deze initiatieven niet samenkomen. En, als dit al het geval is, dan leidt dit niet tot een onderscheidend vermogen. Immers, ieder bedrijf kan claimen milieuvriendelijk te werken.

De certificering van Duurzaam Repareren is een initiatief van de klantmarkt (lees: uw opdrachtgevers) en brengt hier verandering in. Deze marktpartijen (Leasemaatschappijen, Fleetowners, Wagenparkbeheerders, Verzekeraars en de Consumentenorganisaties) verenigd in het College van Deskundigen, hebben in dit Lastenboek verwoord wat zij wenselijk achten in een lifecycle van een voertuig. De gecertificeerde bedrijven voldoen aan deze markteisen.

Duurzaam Repareren is slechts het vehikel waar de marktpartijen samenkomen en de secretaris is de penvoerder. Verder zijn de collega's binnen Duurzaam Repareren continue bezig met het vergroten van de vraagkant (marktpartijen) en de aanbodkant (gecertificeerde bedrijven). Daarnaast inventariseren zij en onderzoeken zij met allerlei partijen alle nieuwe mogelijkheden, procedures, producten en middelen die leiden tot meer duurzaamheid. Alle nieuwe initiatieven worden aan het College van Deskundigen voorgelegd. Pas na een positieve stemming wordt het ermee uitgebreid.

2. CONTEXT

Dit document heeft tot doel uiteen te zetten welke gedragsregels/eisen gelden voor de deelnemers om in aanmerking te komen voor een certificering als duurzaam bedrijf. Daarnaast wordt in het reglement uiteengezet wat de procedure van toe- en uittreding is, hoe de verrekening van kosten plaatsvindt, welke rechten ontleend kunnen worden aan een certificering en op welke wijze gecertificeerde bedrijven kenbaar gemaakt worden. Tot slot worden de procedures voor wijziging van diverse afspraken en normen toegelicht.

3. COLLEGE VAN DESKUNDIGEN (Lastenboek)

Duurzaam Repareren kent een College van Deskundigen die verantwoordelijke is voor het technische beheer van de normering (inhoud van het Lastenboek). Het College van Deskundigen (CvD) is een afdronk van alle stakeholders in de certificeringsopzet en haar deelnemers bezitten relevante inhoudelijke kennis t.a.v. de norm en / of certificering (bijvoorbeeld ISO/IEC 17021). Het CvD vergadert jaarlijks minimaal tweemaal en maximaal driemaal.

Alle eisen opgenomen in het Lastenboek staan in lijn met de definitie van duurzaamheid volgens de VN-resolutie:

“De wijze van ondernemen waarbij het mogelijk is dat dit door toekomstige generaties op identieke wijze kan worden voortgezet”.

Praktisch vertaald:

- Zuinig en bewust omspringen met grondstoffen;
- Zuinig en bewust omspringen met energie;
- Zorgdragen voor duurzaam inzetbaar personeel;
- Voorkomen van verspilling in het proces (efficiency);
- Hergebruik;
- Beperken van afvalstromen;
- Recycling.

Duurzaamheid is dus ook:

Het bedrijf TOEKOMSTBESTENDIG maken!

Want deze componenten bepalen ook uw kostprijs

Het Lastenboek wordt jaarlijks in het eerste kwartaal opnieuw vastgesteld voor het lopende jaar. Gecertificeerde bedrijven krijgen bij de nieuwe introductie van het Lastenboek een overgangstermijn om aan de nieuwe eisen en voorwaarden te kunnen voldoen.

De NULmeting is onlosmakelijk verbonden met het Lastenboek en is eigenlijk een verkorte versie hiervan. De NULmeting wordt in de certificeringsopstart gebruikt. Het dient twee doelen.

Als eerste krijgt de invuller direct een beeld aan welke eisen voldaan moet worden en welke van die eisen al in het huidige bedrijfsproces zijn doorgevoerd en welke eisen nog extra aandacht verdienen.

Ten tweede dient de ingevulde en geretourneerde NULmeting als eerste stap voor de auditeur om het bedrijf op de huidige status te beoordelen en eventueel advies mee te geven voor het verdere inbeddingsproces.

Samenstelling

In het CvD hebben de volgende partijen zitting:

- Per klantsegment (aandachtsgebied) een erkend bedrijf;
- Vertegenwoordiging vanuit het consumentenorganisaties;
- Vertegenwoordiging vanuit de fleetowners;
- Vertegenwoordiging vanuit de lease;
- Vertegenwoordiging verzekeraars;
- Controlerend bedrijf (geen stemrecht);
- Secretaris (geen stemrecht).

Commissies

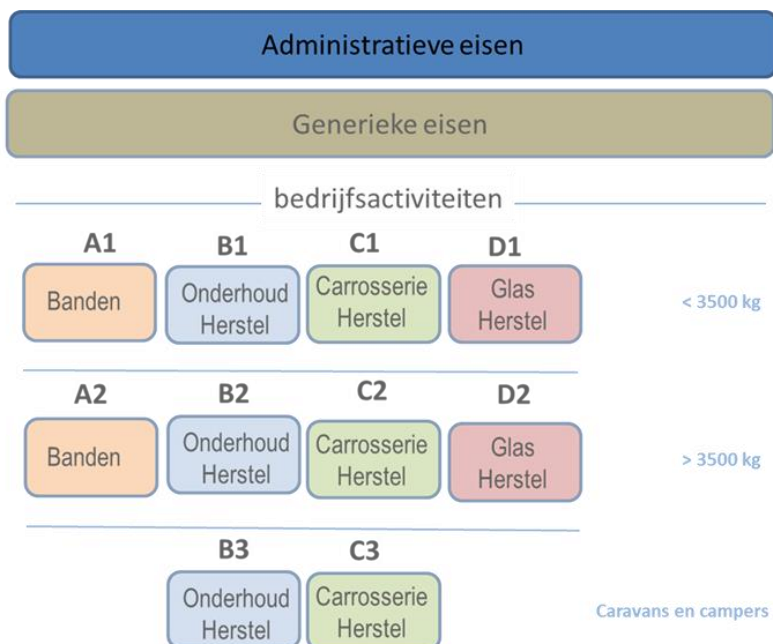
Om een bredere vertegenwoordiging te krijgen per segment zijn er commissies ingesteld. De voorzitter van de commissie vertegenwoordigd dan het segment binnen het College van Deskundigen. De commissies onderzoeken gevraagd en ongevraagd nieuwe mogelijkheden binnen hun segment/aandachtsgebied en heeft een adviserende rol.

Op de website van Duurzaam Repareren kunt u nalezen wie er in welke commissie vertegenwoordigd is.

4. OPBOUW VAN HET EISENPAKKET

De eisen in het Lastenboek worden toegepast bij de toetsing van bedrijven met verschillende kernactiviteiten, processen, middelen en grondstoffen- en energieconsumptie.

Het Lastenboek houdt hiermee rekening in haar opbouw. Aan de hand van de bedrijfsactiviteiten dient voorafgaand aan het invullen te worden bepaald welke eisen voor het betreffende bedrijf relevant zijn. De indeling van het Lastenboek ziet er als volgt uit:



Men is bijvoorbeeld een bandencentrale en vervangt banden van zowel personenauto's, busjes als vrachtwagens. In dat geval zijn naast de administratieve eisen en de Algemene eisen (**worden in dit pakket weergegeven "Generieke eisen"**), de specifieke eisen A1 en A2 relevant en dienen ingevuld te worden.

Ander voorbeeld. Men is carrosseriehersteller en herstelt enkel voertuigen < 3500kg (personenwagens en busjes) en past glasherstel/vervanging toe. Voor dit bedrijf zijn buiten de administratieve eisen en de generieke eisen de specifieke eisen C1 en D1 relevant.

5. PROCEDURE TOT ERKENNING

Deze instructie beschrijft de stappen tot certificering als Duurzaam Bedrijf.

De procedure kent twee soorten certificeringen te weten, een individuele certificering en een groeps-certificering. Hieronder meer informatie hierover:

Beide procedures (individuele- of groeps-certificering) kennen een gelijk opstartproces. Uw eerste stap is het downloaden van het Lastenboek en de NULmeting van de website : www.duurzaamrepareren.be. Deze documenten kunt u ook opvragen bij het secretariaat (secretariaat@duurzaamrepareren.be).

Als eerste dient u te bepalen welke bedrijfsonderdelen er relevant zijn voor uw bedrijfsvoering. Daarna dient u de NULmeting in te vullen op de onderdelen:

- Administratief
- Generiek
- De bijlagen die betrekking hebben op uw bedrijfsvoering

Uw ingevulde NULmeting kunt u met de gevraagde documenten retour sturen naar het secretariaat, het liefst per mail (secretariaat@duurzaamrepareren.be).

Duurzaam Repareren dient uiterlijk binnen één maand na ontvangst, of anders wanneer er additionele afspraken ten grondslag liggen, uitsluitsel te geven of de administratieve toetsing al of niet succesvol is doorlopen.

Uw ingevulde NULmeting en de ontvangen documenten worden beoordeeld. Over de bevindingen ontvangt u bericht met tips, specifiek op uw situatie, met als doel de gestelde eisen binnen de certificering zo goed mogelijk te implementeren. Binnen drie maanden wordt u gebeld om een afspraak te maken voor een fysieke toetsing door een geaccrediteerd auditbureau (zoals DEKRA). Ook hierbij geldt dat de auditeur u verder helpt om de gestelde eisen binnen de certificering zo goed mogelijk te implementeren. Over eventuele omissies wordt een verbeterplan gemaakt met een termijn dat deze opgelost en onderbouwd moeten zijn. Het secretariaat ziet toe op uw oplossingen.

De certificering wordt altijd op vestigingsniveau (adres) beoordeeld en uitgegeven. Het afgegeven certificaat is één jaar geldig, vanaf de maand van aansluiten tot diezelfde maand een jaar erop (bv januari 2022 tot januari 2023). Het certificaat wordt, na beoordeling op conformiteit, stilzwijgend verlengd (geprolongeerd) één maand voordat deze verloopt. U ontvangt hierover een brief, een nieuw certificaat en een factuur voor het komende jaar. De certificering kan door de certificaathouder worden beëindigd twee maanden voor het verlopen van de certificering (bv januari 2022 tot januari 2023 – opzeggen in oktober 2021).

5.1 Toetreding van het individuele bedrijf

Het individuele bedrijf is gecertificeerd wanneer men zich aan de major gewogen eisen conformeert en tenminste een voldoende (6) hebt behaald op met minor gewogen eisen, welke eisen als major en minor zijn aangeduid kunt u terugvinden in het Lastenboek.

Het bedrijf ontvangt het certificaat met daarop de drie behaalde cijfers, conform de volgende categorieën:

- Compliance: omgevingswet, milieuwet, arbo-wet, etc.
- Milieu: schadelijke producten, verspilling, energie, etc.
- MVO: discriminatie, kinderarbeid, social responsibility, etc.eu)

De certificeringsaanvraag start altijd met het invullen van een NULmeting (vragenlijst). Het is niet erg wanneer er nog niet aan alle eisen wordt voldaan. Het is immers een NULmeting. Hoe men aan de eisen kan voldoen en op welke wijze deze eisen zo efficiënt mogelijk kunnen worden ingebed wordt uitvoerig door de helpdesk/secretariaat met de ondernemers besproken en onderbouwd met voorbeelden, templates en adviezen.

De fysieke controle ter plaatse, door een erkend onafhankelijk controlerend (CI) bedrijf, volgt binnen drie maanden na administratieve toekenning/dossierafhandeling en verifieert of het beeld dat ontstond aan de hand van de voorgelegde documenten overeenkomt met de werkelijke toestand.

5.2 Toetreding van het bedrijf vanuit een groeps-certificering

Definitie 'groep'; om in aanmerking te komen voor een 'groeps-certificering' dient de verzameling van ondernemingen aan de **volgende definitie te voldoen**:

“Een groep is een verzameling van tenminste vijf (5) ondernemingen dan wel één onderneming met meerdere (totaal tenminste vijf (5)) decentrale vestigingen, met een generiek kwaliteits- en processtandaard dat bindend is en waarop centraal wordt toegezien. Het niet voldoen aan de generieke standaard dient in beginsel te leiden tot uitsluiting van de verzameling van ondernemingen”.

De in de groep opgenomen vestigingen worden individueel behandeld. Het bedrijf is gecertificeerd wanneer men zich aan de major gewogen eisen conformeert en tenminste een voldoende (6) hebt behaald op met minor gewogen eisen, welke eisen als major en minor zijn aangeduid kunt u terugvinden in het Lastenboek.

Het bedrijf ontvangt het certificaat met daarop de drie behaalde cijfers, conform de volgende categorieën:

- Compliance: omgevingswet, milieuwet, arbo-wet, etc.
- Milieu: schadelijke producten, verspilling, energie, etc.
- MVO: discriminatie, kinderarbeid, social responsibility, etc.eu)

De certificeringsaanvraag start altijd met het invullen van een NULmeting (vragenlijst). Een groeps-certificering heeft als voordeel dat afhankelijk van de situatie in gevallen één NULmeting volstaat voor alle onderliggende vestigingen. Dit is altijd in overleg met het secretariaat. Soms kan het niet en dienen evengoed alle vestigingen een NULmeting in te leveren.

Het is niet erg wanneer er nog niet aan alle eisen wordt voldaan. Het is immers een NULmeting. Hoe men aan de eisen kan voldoen en op welke wijze deze eisen zo efficiënt mogelijk kunnen worden ingebed wordt uitvoerig door de helpdesk/secretariaat met de ondernemers besproken en onderbouwd met voorbeelden, templates en adviezen. Desgewenst kan de ondernemer een telefonisch consult aanvragen om samen met een medewerker van de helpdesk de NULmeting/.vragenlijst in te vullen. Om deze afspraak in te plannen kan er contact op worden genomen met de Duurzaam Repareren (secretariaat@duurzaamrepareren.be)

Daarnaast, doordat er een centraal opgelegde kwaliteitsborging (zelfde kwaliteit bij alle onderliggende vestigingen) is, hoeven niet alle vestigingen fysiek getoetst te worden. De fysieke controle ter plaatse, door een erkend onafhankelijke Certificerende Instelling (CI), op de door Duurzaam Repareren gestelde eisen, volgt steekproefsgewijs en bij 15% van de vestigingen, binnen drie maanden na administratieve toekenning. De fysieke toetsing moet uitwijzen of men zich ook daadwerkelijk in de praktijk conformeert aan de eisen gesteld in het Lastenboek.

Disconformiteiten die bij meerdere vestigingen worden aangetroffen worden jaarlijks met het aanspreekpunt van de formule gedeeld en door de helpdesk/secretariaat onderbouwd met adviezen hoe die eisen formulebreed correct door te voeren.

Bij een groepscertificering heeft een eventuele intrekking van het certificaat bij een onderliggende vestiging, omdat de gestelde major eisen (na diverse begeleidingstrajecten) niet gehaald worden of om welke andere reden gevolgen voor alle vestigingen binnen de groep.

5.3 Opbouw certificering op aandachtsgebieden

Het kan voorkomen dat een bedrijf meerdere bedrijfsactiviteiten uitvoert. Wanneer men de bedrijfsactiviteiten vanuit één bedrijfsvoering uitvoert, dan wordt het bedrijf op alle activiteiten getoetst en vallen alle activiteiten onder één certificering (incl. contributie) voorwaardes zijn:

- Er sprake is van verregaande integratie van de genoemde activiteiten binnen dezelfde vestiging;
- Er sprake is van een geïntegreerd bedrijfsproces onder eenzelfde naam;
- De bedrijfsactiviteiten staan op één KBO;
- Er één inkoopbeleid is;
- Er één iemand verantwoordelijk is voor het afvalbeleid.

Wanneer men aan bovenstaande voldoet dan volstaat één certificering (incl. contributie). Men dient wel aan de eisen van alle bedrijfsactiviteiten te voldoen.

Wanneer één of meerdere activiteiten onder een ander label en/ of franchiseformule worden uitgevoerd, dan worden de activiteiten afzonderlijk opgenomen in een certificering met de daarvoor geldende eisen en tarieven. Er wordt per bedrijfsactiviteit een audit uitgevoerd en een certificaat verstrekt. Intrekken van één van de certificaten kent dan geen directe relatie tot eventueel andere verstrekte certificaten.

Het kan immers zo zijn dat een certificaat van een groepscertificering (franchiseformule) wordt ingetrokken omdat de audit van andere deelnemers binnen deze groep hiertoe aanleiding heeft gegeven. Dit is echter niet relevant voor de andere certificeringen van de betreffende ondernemer.

5.4 Controle op de naleving van de gestelde eisen (major/minor)

Het Lastenboek is gesplitst in major eisen en minor eisen. Dat wil niet zeggen dat de met minor aangeduide eisen minder belangrijk zijn maar wellicht hebben deze een mindere impact op de gezondheid van de medewerker en/of het milieu.

De (aspirant) certificaathouder dient zich onverwijld aan de met major aangeduide eisen te conformeren. Wanneer uit een administratieve of fysieke toetsing blijkt dat in dit deel afwijkingen zijn, wordt de (aspirant)certificaathouder door het secretariaat eerst geholpen om zich aan de major eisen te conformeren.

Na het behalen van de het majordeel wordt er op basis van de ontvangen informatie, al dan niet van de auditeur, een berekening (rapportcijfer) gemaakt op basis van de behaalde eisen binnen de minoreisen gesplitst in drie categorieën:

- Compliance: omgevingswet, milieuwet, arbo-wet, etc.
- Milieu: schadelijke producten, verspilling, energie, etc.
- MVO: discriminatie, kinderarbeid, social responsibility, etc.eu)

Er dient tenminste op alle drie genoemde categorieën een voldoende (6) behaald te worden. Het behaalde cijfer wordt met de (aspirant)certificaathouder besproken.

Komt het berekende cijfer op een voldoende (6 of hoger) uit en is de (aspirant)certificaathouder hiermee tevreden dan wordt het dossier gesloten.

Komt het berekende cijfer op een onvoldoende (alles onder een 6) uit dan wordt de (aspirant)certificaathouder eerst door het secretariaat geholpen met het inrichten van minor eisen om hiermee een voldoende te halen.

Het behalen van alle eisen aangeduid met major en een voldoende (tenminste een 6) op basis van de minor eisen is het minimale niveau om de certificering te behalen.

Is de (aspirant)certificaathouder tevreden met de behaalde voldoende (6) dan wordt het dossier door het secretariaat gesloten. Heeft de (aspirant)certificaathouder hogere ambities dan blijft het secretariaat deze ondersteunen en wordt het dossier pas gesloten wanneer het cijfer behaald is waar de (aspirant)certificaathouder tevreden mee is. Met een 10 tot hoogste cijfer, hiermee wordt aan alle eisen, opgenomen in het Lastenboek voldaan. Hiermee is wel de regel dat een actieplan niet langer dan één jaar open kan staan.

Wanneer er sprake is van een ketencertificaat dan zijn er van tevoren afspraken gemaakt met het aanspreekpunt binnen de keten/formule over het te behalen cijfer. Alle onderliggende vestigingen dienen zich aan deze op centraal niveau gemaakte afspraken, te conformeren. Hiermee wordt voorkomen dat er grote kwaliteitsverschillen ontstaan binnen een keten/formule.

Het secretariaat helpt de onderliggende (aspirant)certificaathouders met het behalen van het afgesproken cijfer en sluit pas het dossier wanneer deze behaald is. Hierbij geldt wel dat een actieplan niet langer dan één jaar open kan staan. Hierna wordt het cijfer van de betreffende vestiging gedefinieerd. Let op: cijfers kunnen een groepsgemiddelde omhoog of naar beneden brengen.

De cijfers worden na elke administratieve en of fysieke audit/toetsing opnieuw berekend. De behaalde cijfers worden op het certificaat genoteerd.

5.5 Toetsingen

De frequentie van toetsing ligt eraan of men een individueel certificaat heeft of dat men onderdeel is van een keten/formule (groeps certificering).

Bij een individuele certificering (ongeacht voor hoeveel bedrijfsactiviteiten afgegeven) wordt bij de start als eerste een administratieve audit uitgevoerd. Om de ondernemer tijd te geven de disconformiteiten die zijn gevonden tijdens de administratieve audit op te lossen, volgt er pas drie maanden later een fysieke audit. Voor het uitvoeren van de fysieke audit wordt de ondernemer gebeld door de Certificerende Instantie om een auditafpraak te maken. Ook van de bevindingen van de fysieke audit wordt een rapportage gemaakt. De helpdesk blijft met de ondernemer in contact totdat het gewenste niveau behaald is.

Hierna volgt er elk jaar een administratieve controle waarbij documenten ter onderbouwing worden gevraagd en vervolgens om de twee jaar wederom een fysieke audit.

Wanneer u deze fysieke toetsing wenst samen te laten vallen met een andere fysieke toetsing die intern bij u wordt uitgevoerd door een door Duurzaam Repareren erkende Certificerende Instantie, kunt u deze wens van tevoren kenbaar maken bij het secretariaat (secretariaat@duurzaamrepareren.be). Zij zullen de mogelijkheden met u bespreken.

Bij een groeps certificering wordt er elk jaar een administratieve toets uitgevoerd op de gestelde eisen. Deze wordt uitgevoerd op de centrale administratie en zaken die de centrale administratie niet kan aanleveren worden verder met de vestigingen opgenomen. Bij 15% van de onderliggende vestigingen wordt een fysieke audit uitgevoerd door een CI.

Bij disconformiteiten wordt er in samenspraak met de auditeur een verbeterplan gemaakt met een oplossingstermijn passend bij de tekortkoming. De ondernemer waarbij de fysieke audit is afgenomen dient deze punten op te lossen. Hierbij krijgt de ondernemer maximale hulp van de helpdesk.

Disconformiteiten die bij meerdere vestigingen worden gevonden (binnen die 15%) worden in een verzamelt Verbeterplan (Groepsverbeterplan) met de contactpersoon van de formule besproken. Deze bevindingen gelden voor alle vestigingen binnen de afgegeven groeps certificering. De helpdesk helpt het aanspreekpunt met adviezen en voorbeelden om die zaken conform de gestelde eis zo efficiënt mogelijk formulebreed door te voeren.

Ongeacht welke certificering het betreft, wanneer tijdens de controle ondubbelzinnig malversatie of fraude wordt vastgesteld, dan wel dat de handelswijze van het te certificeren bedrijf de certificering schaadt, volgt er onmiddellijke intrekking van de erkenning. Ongeacht of het bedrijf voldoet aan het Lastenboek.

Indien wordt vastgesteld dat tussentijds niet meer aan de criteria wordt voldaan of dat het betreffende bedrijf het label schaadt, leidt automatisch tot intrekken van de erkenning. Duurzaam Repareren zal de betreffende deelnemer hiervan onverwijld en voorafgaand aan publicatie, op de hoogte stellen.

6 PROCEDURE BIJ AFWIJZING AANVRAAG

- 6.1 Indien de aanvraag niet tot een definitieve erkenning leidt of wanneer een erkenning is ingetrokken, kan de aanvrager hiertegen schriftelijk bij het bestuur van Duurzaam Repareren bezwaar aantekenen. Het bestuur neemt de klacht in behandeling en zal de aanvrager binnen vier maanden uitsluitel geven of zij de beslissing handhaaft of de toch erkenning verleent. Intrekking van het de erkenning leidt niet tot terugbetaling van gedane bijdragen.
- 6.2 Indien de erkenning door het bestuur van Duurzaam Repareren wordt afgewezen bestaat de mogelijkheid voor de aanvrager om de aanvraag voor te leggen aan de Beroepscommissie. De Beroepscommissie brengt een advies uit t.a.v. de aanvraag. Dit advies is bindend voor alle partijen.
- 6.3 Een afwijzing tot deelname leidt te allen tijde tot terugbetaling van eventueel gedane bijdragen. De opstart bijdrage wordt niet terugbetaald en dienen ter dekking van de toetsing- en behandelkosten.
- 6.4 De Beroepscommissie wordt in voorkomende geschillen aangevuld met een kennisdeskundige op het gebied van het specifieke geval en bestaat daarnaast uit:
- een onafhankelijk jurist (voorzitter);
 - een onafhankelijke deskundige op gebied van duurzaamheid;
 - een onafhankelijke automotive deskundige.

De voorzitter wordt door het bestuur van Duurzaam Repareren benoemd. Van alle leden van de Beroepscommissie dient de objectiviteit gewaarborgd te zijn

7 PUBLICATIE VAN HET BEHAALDE LABEL

Reclame en conventie: De partijen verbinden zich ertoe hun klanten in kennis te stellen van het behalen van het label Duurzaam Repareren via hun gebruikelijke communicatiemiddelen. Tijdens de hele geldigheidsduur van het label heeft de hersteller, wat hem betreft, de mogelijkheid om zijn hoedanigheid van erkende hersteller Duurzaam Repareren kenbaar te maken d.m.v. een door Duurzaam Repareren goedgekeurd uithangbord of door middel van het door haar geleverde muurschild, de meegeleverde folders en overige marketing uitingen.

8 KOSTEN VOOR DEELNAME

Door het ondertekenen van de NULmeting gaat u akkoord met alle verplichtingen die de certificering met zich meebrengt. Daaronder wordt ook verstaan het voldoen van de factuur binnen een betalingstermijn van 14 dagen (factuurdatum).

Een certificering wordt altijd uitgegeven op vestigingsniveau (adres). De eerste factuur bedraagt het entreefee (eenmalige post) en het jaarabonnement. De daaropvolgende jaarfactuur betreft alleen het jaarabonnement. Het jaar wordt berekend vanaf de maand van aansluiting tot dezelfde maand het jaar erop (bv: januari 2022 tot januari 2023) Het certificaat is één jaar geldig. In de bedragen zijn alle kosten voor administratieve en fysieke audits opgenomen. U ontvangt één factuur per jaar.

Het certificaat wordt, na beoordeling op conformiteit, stilzwijgend verlengd (geprolongeerd) één maand voordat deze verloopt (bv: januari 2022 tot januari 2023 – prolongatie december 2021). U ontvangt hierover een brief, een nieuw certificaat en een factuur voor het komende jaar.

De certificering kan door de certificaathouder worden beëindigd twee maanden voor het verlopen van de certificering (bv januari 2022 tot januari 2023 – opzeggen in oktober 2021).

De tarieven worden jaarlijks vastgesteld en op de website bekend gemaakt. Bij een groepscertificering kan er, onder voorwaarden, van het standaardtarief worden afgeweken.

9 KLACHTEN EN BEZWAAR

- 9.1 Het is voor alle deelnemende partijen mogelijk hun beklag te doen over de dienstverlening van Duurzaam Repareren. Klachten en bezwaren worden slechts in behandeling genomen indien schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend verstuurd aan de directie van Duurzaam Repareren. De klacht wordt in eerste aanleg door de directie van Duurzaam Repareren behandeld.
- 9.2 Het is voor de deelnemende partijen mogelijke hun beklag te doen over de punten in het Lastenboek. Klachten en bezwaren over het Lastenboek worden slechts in behandeling genomen indien dit schriftelijk en gemotiveerd plaatsvindt. De klacht wordt in de eerste aanleg aan het College van Deskundigen voorgelegd.
- 9.3 Een beroep tegen een van bovenstaande uitspraken dient binnen een termijn van één maand na dagtekening per aangetekende brief voorgelegd te worden aan de Beroepscommissie (conform punt 5.3). Het beroepsschrift bevat een uitgebreide beschrijving van het bezwaar tegen de uitspraak. Uitspraak van de Beroepscommissie is bindend.

10 BEEINDIGING

- 10.1 Opzegtermijn
Een aangesloten gecertificeerd bedrijf kan haar deelname aan Duurzaam Repareren uitsluitend opzeggen twee maanden voor de einddatum/looptijd/prolongatiemaand (zie uw certificaat) van de certificering. (bv januari 2022 tot januari 2023 – opzeggen in oktober 2021).

Uw verzoek tot beëindiging dient schriftelijk aan het secretariaat te worden meegedeeld. Datum van ontvangst is hierin leidend.

Bij uittreding is de entreefee en de contributie niet terugvorderbaar.

- 10.2 Beëindiging door bestuur van Duurzaam Repareren.
Bij herhaaldelijke (uiterlijk tweemaal geel) overtreding van gedragsregels en na communicatie hieromtrent is het bestuur van Duurzaam Repareren bevoegd de certificering in te trekken. Als richtlijn wordt hierbij gehanteerd dat uitsluiting kan volgen indien één of meerdere van de gestelde normen of artikelen opgenomen in het Deelnemersreglement wordt(en) overschreden. Daarnaast volgt er onmiddellijke intrekking wanneer tijdens controle ondubbelzinnig malversatie of fraude wordt vastgesteld, danwel dat de handelswijze van het te certificeren bedrijf de certificering schaadt. Ongeacht of het bedrijf voldoet aan het Lastenboek.
- 10.3 Plakette / uithangbord en het getuigschrift die bij certificering wordt uitgegeven blijven eigendom van Duurzaam Repareren. Bij een beëindiging van de certificering dienen beide per direct, en onder uw eigen kosten, retour te worden gestuurd, per adres van het secretariaat van Duurzaam Repareren.
Daarnaast volgt er onmiddellijke intrekking wanneer tijdens controle ondubbelzinnig gehandeld wordt met oneerlijke bedoelingen of fraude wordt vastgesteld, danwel dat de handelswijze van het betreffende bedrijf het label schaadt. Ongeacht of het bedrijf voldoet aan het Lastenboek.

11 REGLEMENT GEBRUIK BEELDMERK

- 11.1 Het beeldmerk bestaat uit twee delen:
- de naam Duurzaam Repareren en het logo (de naam met logo dienen als een geheel te worden beschouwd);
 - de tekst.
- Het is zonder toestemming vooraf niet toegestaan het logo te gebruiken zonder de tekst.
- 11.2 Het Logo is gedeponeerd bij het Europees Merkenbureau onder het nummer: 1241420.
- 11.3 Het beeldmerk mag alleen worden gebruikt in de opmaak en typografische uitvoering zoals door Duurzaam Repareren voorgeschreven en verstrekt.
- 11.4. Het beeldmerk mag worden vergroot en verkleind. De verhoudingen dienen gelijk te blijven.
- 11.5 Het beeldmerk dient te worden gebruikt in de originele (PMS) kleuren. Grafische informatie kan worden opgevraagd bij het secretariaat van Duurzaam Repareren.

- 11.6 Een deelnemend autobedrijf mag het beeldmerk en/ of logo van Duurzaam Repareren uitsluitend gebruiken bij communicaties, die betrekking hebben op de activiteiten waarvoor het label verstrekt is. Dit geldt voor zowel grafische (drukwerk) al multimediale (digitaal) uitingen, zoals (niet limitatief):
- Briefpapier, factuurpapier;
 - Brieven, offertes, folders, flyers, belettering en dergelijke;
 - Documentatie en brochures;
 - Displays, banners, vlaggen en wimpels;
 - Websites en digitale toepassingen (zoals powerpoint presentaties).
- 11.7 Het beeldmerk/logo mag niet worden gebruikt op een wijze die zou kunnen suggereren dat Duurzaam Repareren verantwoordelijk is voor de uitkomst van een onderzoek of een stelling, of een onderzoek of stelling zou goedkeuren.
- 11.8 Het beeldmerk/ logo mag niet worden gebruikt indien hiermee de vertegenwoordiging van Duurzaam Repareren wordt gesuggereerd. Tenzij uitdrukkelijke toestemming van Duurzaam Repareren is verleend.
- 11.9 Voor een bedrijf die geen geldige erkenning van Duurzaam Repareren heeft of een andere vorm van overeenkomst kan voorleggen is het gebruik van het beeldmerk/logo, op welke wijze dan ook, niet toegestaan. Tenzij voorafgaand toestemming is verleend door Duurzaam Repareren.
- 11.10 Afwijking van de voorwaarden in dit reglement is alleen mogelijk met uitdrukkelijk Schriftelijke toestemming van het bestuur van Duurzaam Repareren.
- 11.11 Het bestuur van Duurzaam Repareren kan besluiten dit reglement te wijzigen. Van iedere wijziging van dit reglement stelt het bestuur van Duurzaam Repareren de aangesloten autobedrijven onverwijld in kennis.
- 11.12 Door Duurzaam Repareren uitgegeven promotiemateriaal mag vrij gebruikt worden, voor het doel waarvoor dit verstrekt is. Hieronder wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: de gevelbordjes, posters, folders, getuigschriften en conformiteitverklaringen.

12 PRIVACY STATEMENT

In lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) mei 2018

Duurzaam Repareren, gevestigd aan Oudenaardestraat 113, B 9870 Zulte, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

Willem Tellstraat 1 bus 302
B 2000 Antwerpen
Telefoon: 00 32 280 81 227
Website: www.duurzaamrepareren.be

Functionaris Gegevensbescherming

Mevrouw A.J. Gravendijk
Email: angelicagravendijk@duurzaamrepareren.nl
Telefoon: 00 32 280 81 227

Persoonsgegevens die wij verwerken

Duurzaam Repareren verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Zakelijk afgegeven telefoonnummer
- Zakelijk afgegeven E-mailadres
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bij het invullen en opsturen van documenten, door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en/of telefonisch.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Wij beschikken niet over bijzondere of gevoelige persoonsgegevens, zoals medische gegevens, ID nummer e.d.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

- Duurzaam Repareren verwerkt de persoonsgegevens die zijn afgegeven als zijnde contactgegevens zakelijk, voor de volgende doelen:
- Het afhandelen van uw certificerings/erkeningsverzoek.
 - Het kunnen inplannen van administratieve en of fysieke audits.
 - Het afhandelen van uw betaling (zakelijke contactgegevens).
 - Verzenden van onze uitnodigingen voor events, nieuwsoverzichten, digitale updates/wijzigingen, en/of persberichten.
 - U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.
 - U te informeren over nieuwe dienst en/of wijzigingen van onze diensten en producten.
 - U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken.
 - Om goederen en diensten (bestellingen) bij u af te leveren.

Geautomatiseerde besluitvorming

Duurzaam Repareren neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Duurzaam Repareren) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Duurzaam Repareren bewaart uw persoonsgegevens die wij gekregen hebben tijdens het certificeringstraject en termijn niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de richtlijn dat wij de gegevens bewaren tot één jaar na het beëindigen van de samenwerking.

Delen van persoonsgegevens met derden

Duurzaam Repareren verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Duurzaam Repareren blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Op onze socials wordt de gebruiker gevraagd tracking cookies te accepteren. Deze informatie wordt gebruikt voor managementinformatie en gerichte marketing.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen, mits dit de verwerking voor de uitvoering van een overeenkomst niet schaadt. Uw gegevens worden privacy vriendelijk behandeld en voldoen aan de wet: GDPR.

Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken (mits dit de verwerking voor de uitvoering van een overeenkomst niet schaadt) of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Duurzaam Repareren en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar angelicagravendijk@duurzaamrepareren.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en ID nummer zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Duurzaam Repareren wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder.

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Duurzaam Repareren neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met de

Functionaris Gegevensbescherming via angelicagravendijk@duurzaamrepareren.nl.

13 ALGEMEEN

13.1 Bijlagen

De bijlagen en de NULmeting (vragenlijst) genoemd in dit document zijn onlosmakelijk verbonden met het Lastenboek. Door ondertekenen van de NULmeting gaat u akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden beschreven in dit Lastenboek.

13.2 Wijzigingen en aanvullingen op dit document.

Alle wijzigingen en aanvullingen dienen te zijn goedgekeurd door het CvD van Duurzaam Repareren.

Wijzigingen en aanvullingen geschieden schriftelijk aan de bij het secretariaat bekende contactpersonen en gelden per aangegeven ingangsdatum.