

REGLEMENT

onlosmakelijk verbonden met het geldende Pakket van Eisen
2026

Qualified Modern Car Repair

Qualified



Algemeen

Het label Qualified Modern Car Repair (hierna te noemen Qualified) is een label onder Visiewerk B.V. met een zelfstandig secretariaat en overleggremmia. Het betreft een programma met een objectieve toetsing van automotive bedrijven op gebied (technische) competenties en hospitality.

Het programma staat beschreven in de volgende documenten:

Pakket van Eisen	= de eisen die gesteld worden aan het certificaat
GAPanalyse	= een vragenlijst en alleen relevant in de opstartfase
Reglement	= de opzet, samenstelling het certificeringsproces, beeldmerk gebruik, privacy, klachtenregeling en inspraak.

De eisen die in het kader van het label Qualified 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.

Wanneer u vragen hebt kunt u tijdens onderstaande uren contact opnemen met het secretariaat van Qualified.

Qualified Modern Car Repair
Ketelboetershoek 44
7328 HE Apeldoorn

Beschikbaar: Maandag t/m donderdag 08.30 uur t/m 17.00 uur
Vrijdags 08.30 uur t/m 12.30 uur

secretariaat@qualifiedautobedrijf.nl
tel: 055 2032168

1. 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 gekwalificeerd 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.

2. COLLEGE VAN DESKUNDIGEN

Het programma wordt periodiek voorgelegd aan alle relevante partijen, zoals leasemaatschappijen, de ANWB, suppliers en opleidingsinstituten. Hiernaast wordt het voorgelegd aan commissies uit flankerende keurmerken zoals de Commissie Autolease van Duurzaam Repareren.

3. OPBOUW VAN HET EISENPAKKET

De certificering Qualified (basis) wordt toegepast bij de toetsing van bedrijven op verschillende elementen van de bedrijfsvoering:

- Data en informatie
- Opleiding en training
- Connectiviteit
- Apparatuur en gereedschappen
- MVO
- Aansprakelijkheid

Bij Qualified Premium wordt men hier bovenop getoetst op:

- Uitstraling
- Gastvrijheid en services
- Integriteit
- Documentatie

4. PROCEDURE TOT ERKENNING

Deze instructie beschrijft de stappen tot certificering als Qualified Autobedrijf.

Men dient de ingevulde GAPanalyse, met de gevraagde documenten retour sturen naar het secretariaat, het liefst per mail (secretariaat@qualifiedautobedrijf.nl).

Qualified 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 GAP analyse en de ontvangen documenten worden beoordeeld. Over de bevindingen ontvangt u bericht met adviezen, toegespitst op de aanvraag, met als doel de gestelde eisen binnen de certificering zo goed mogelijk te implementeren. Binnen drie maanden wordt een afspraak gemaakt voor een fysieke toetsing. 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 moet 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 2020 tot januari 2021). 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 2020 tot januari 2021 – opzeggen in oktober 2019).

4.1 Controle op de naleving van de gestelde eisen

Binnen het Eisen Pakket zijn een beperkt aantal eisen subjectief. Bijvoorbeeld de netheid van het bedrijf. Het is de auditeur toegestaan, afhankelijk van zijn bevindingen, te bepalen of het wordt het als aanbeveling (het kan netter in dit voorbeeld) of als afwijzing.

Het bedrijf wordt jaarlijks geauditeerd, afhankelijk van de situatie en resultaten van eerdere audits, kan dit een administratieve- of een fysieke audit zijn.

Bij tekortkomingen wordt er in samenspraak met de auditeur een verbeterplan gemaakt met een oplossingstermijn passend bij de tekortkoming. De auditeur herkeurt het bedrijf op de afkeurpunten. De onderbouwingen kunnen administratief opgevraagd worden of al dan niet fysiek.

Het secretariaat helpt de onderliggende (aspirant)certificaathouders met het oplossen van verbeterpunten.

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 Pakket van Eisen.



5 PROCEDURE BIJ AFWIJZING AANVRAAG

- 5.1 Indien de aanvraag niet tot een definitieve erkenning leidt of wanneer een certificaat is ingetrokken, kan de aanvrager hiertegen schriftelijk bezwaar aantekenen bij de directie van Qualified.
De directie neemt de klacht in behandeling en zal de aanvrager binnen vier maanden uitsluitel geven of zij de beslissing handhaaft c.q. de erkenning verleent. Intrekking van het certificaat leidt niet tot restitutie van gedane gelden.
- 5.2 Indien de erkenning eveneens door de directie van Qualified 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.
- 5.3 Een afwijzing tot deelname leidt te allen tijde tot restitutie van eventueel gedane contributies. Het entree fee wordt niet gerestitueerd en dienen ter dekking van de toetsing- en behandelkosten.
- 5.4 De Beroepscommissie wordt in voorkomende geschillen geformeerd en bestaat uit: een onafhankelijk jurist (voorzitter), een onafhankelijke deskundige uit de automotive (vakgebied van de klager) en een onafhankelijke deskundige op het gebied van het geschil. De voorzitter wordt door het bestuur benoemd. Van alle leden van de Beroepscommissie dient de objectiviteit te zijn gewaarborgd.

6 PROCEDURE VAN KENBAARHEID

Nadat een bedrijf is gecertificeerd wordt het o.a. maar niet uitsluitend op de website van Qualified geplaatst. Bij deze uiting wordt de naam, logo, het adres, telefoonnummer, website en plaatsaanduiding toegevoegd op de lijst van gecertificeerde bedrijven. Daarnaast ontvangt het gecertificeerde bedrijf, na het overmaken van de geldende leges een aansluitpakket met daarin o.a. het certificaat, het muurschild (of indien gewenst andere dragers) en een aantal folders die u uw klant kan aanbieden. Daarnaast is het logo bij het secretariaat op te vragen bijvoorbeeld voor opname op uw factuur, visitekaartjes en/of briefpapier.

U dient na certificering zelf zorg te dragen voor de belettering (bv op uw voertuigen en of factuurpapier) met betrekking tot de kenbaarheid van uw certificering. Het staat het bedrijf vrij om zelf (reclame)uitingen m.b.t. de certificering te verzorgen, mits gehouden aan het reglement die hiervoor staat. Dit reglement; Gebruik beeldmerk, is onderdeel van het aansluitpakket en/of bij de het secretariaat op te vragen.

7 KOSTEN VOOR DEELNAME

De deelnemers verplichten zich tot het voldoen van de financiële bijdrage die aan de certificering gekoppeld is. Het wordt aangeslagen voor een eenmalige entreefee en voor een jaarlijkse bijdrage die in lijn ligt met de administratieve beheer- en auditkosten.

De tarieven worden jaarlijks vastgesteld en op de website van Qualified bekend gemaakt. Bij een combinatie certificering met GroenGedaan! certificaat (Stichting Duurzaam Repareren) zijn kortingen van toepassing.

8 KLACHTEN EN BEZWAAR

- 8.1 Het is voor alle deelnemende partijen mogelijk hun beklag te doen over de dienstverlening van Qualified. Klachten en bezwaren worden slechts in behandeling genomen indien dit schriftelijk en gemotiveerd plaatsvindt. De klacht wordt in eerste aanleg door de directie behandeld.
- 8.2 Het is voor de deelnemende partijen mogelijk hun beklag te doen over de artikelen in de regeling. Klachten en bezwaren over de regeling worden slechts in behandeling genomen indien dit schriftelijk en gemotiveerd plaatsvindt. De klacht wordt in de eerste aanleg aan een College voorgelegd.
- 8.3 Een beroep tegen een van bovenstaande uitspraken dient binnen een termijn van een maand na dagtekening per aangetekende brief voorgelegd te worden aan de Beroepscommissie (conform artikel 5.3). Het beroepsschrift bevat een uitgebreide beschrijving van het bezwaar tegen de uitspraak. Uitspraak van de Beroepscommissie is bindend.

9 BEEINDIGING

- 9.1 **Opzegtermijn**
Het certificaat kent een geldigheidstermijn van telkens één jaar op aansluitmaand. Een aangesloten gecertificeerd bedrijf kan haar deelname aan het secretariaat uitsluitend opzeggen per certificeringstermijn, met de voorwaarde dat dit uiterlijk drie maanden voor prolongatie maand (zie uw certificaat) schriftelijk aan het secretariaat wordt meegedeeld.
- Bij uittreding is de entree fee en de contributie niet terug vorderbaar.
- 9.2 **Beëindiging door bestuur/ directie Qualified.**
Bij herhaaldelijke (uiterlijk tweemaal geel) overtreding van gedragsregels en na communicatie hieromtrent is het bestuur/ directie bevoegd de erkenning 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, dan wel dat de handelswijze van het te certificeren bedrijf de certificering schaadt. Ongeacht of het bedrijf voldoet aan het Pakket van Eisen.
- 9.3 Het certificaat die bij certificering wordt uitgegeven blijft eigendom van Qualified. 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 Qualified.

10 REGLEMENT GEBRUIK BEELDMERK

10.1 Het beeldmerk bestaat uit twee delen:

- de naam Qualified en het logo (de naam met logo dienen als een geheel te worden beschouwd);
- de tekst Qualified, Qualified Premium en Qualified Autobedrijf.

Het is zonder toestemming vooraf niet toegestaan het logo te gebruiken zonder de tekst.

10.2 Het Logo Qualified is gedeponeerd bij het Europees Merkenbureau onder het nummer: **1433374**.

10.3 Het beeldmerk mag alleen worden gebruikt in de opmaak en typografische uitvoering zoals door Qualified voorgeschreven en verstrekt.

10.4 Het beeldmerk mag worden vergroot en verkleind. De verhoudingen dienen gelijk te blijven.

10.5 Het beeldmerk dient te worden gebruikt in de originele (PMS) kleuren. Grafische informatie kan worden opgevraagd bij het secretariaat van Qualified.

10.6 Een gecertificeerd bedrijf mag het beeldmerk en/ of logo van Qualified en of Qualified Premium gebruiken bij uitingen, die betrekking hebben op de activiteiten waarvoor de certificering verstrekt is. Dit geldt voor zowel grafische (drukkerij) al multimediale (digitaal) uitingen, zoals:

- Briefpapier, factuurpapier;
- Brieven, offertes, folders, flyers, belettering en dergelijke;
- Documentatie en brochures;
- Displays en banieren;
- Websites en digitale toepassingen (zoals powerpoint presentaties);
- Belettering.

10.7 Het beeldmerk/logo mag niet worden gebruikt op een wijze die zou kunnen suggereren dat Qualified verantwoordelijk is voor de uitkomst van een onderzoek of een stelling, of een onderzoek of stelling zou goedkeuren.

10.8 Het beeldmerk/ logo mag niet worden gebruikt indien hiermede de vertegenwoordiging van Qualified wordt gesuggereerd. Tenzij uitdrukkelijke toestemming door het secretariaat van Qualified is verleend.

10.9 Voor een bedrijf die geen geldig Qualified certificaat heeft of een andere vorm van overeenkomst kan overleggen is het gebruik van het beeldmerk/logo, op welke wijze dan ook, niet toegestaan. Tenzij voorafgaand toestemming is verleend door het secretariaat van Qualified.

- 10.10 Afwijking van de voorwaarden in dit reglement is alleen mogelijk met uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van het secretariaat van Visiewerk.
- 10.11 Het bestuur kan besluiten dit reglement te wijzigen. Van iedere wijziging van dit reglement stelt het bestuur de aangesloten gecertificeerde bedrijven onverwijld in kennis.
- 10.12 Door Qualified uitgegeven promotiemateriaal mag vrijelijk gebruikt worden, voor het doel waarvoor deze verstrekt wordt. Hieronder wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: de gevelbordjes, posters, folders, belettering certificaten en conformiteitverklaringen.
- 10.13 Voor de gecertificeerde bedrijven is er een muurschild te bestellen bij het secretariaat ad € 75,00 ex BTW en verzendkosten.
- 10.14 Voor de gecertificeerde bedrijven is er een gratis bestand op te vragen waarmee zelf de belettering van bijvoorbeeld de voertuigen gerealiseerd kan worden.

11 PRIVACY STATEMENT

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

Qualified is een label van Visiewerk B.V., statutair gevestigd aan Ketelboetershoek 44, 7328 JE, Apeldoorn en is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacystatement.

Contactgegevens:

Ketelboetershoek 44
7321 JE APELDOORN
Telefoon: 00 31 55 7502859
Website: www.qualifiedautobedrijf.nl

Functionaris Gegevensbescherming

Mevrouw A.J. Gravendijk
Email: angelica@qualifiedautobedrijf.nl
Telefoon: 00 31 (0) 55 2032168

Persoonsgegevens die wij verwerken

Qualified verwerkt uw persoonsgegevens omdat 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 zaakvoerder
- Zakelijk afgegeven telefoonnummer
- Zakelijk afgegeven E-mailadres
- Voor en achternaam medewerkers (monteurs)
- Doorlopen opleidingen en trainingen
- 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, ISBN nummer e.d.

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

Qualified verwerkt de persoonsgegevens die zijn afgegeven als zijnde contactgegevens zakelijk, voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van uw certificerings/erkenningverzoek
- Het kunnen inplannen van fysieke audits
- Het afhandelen van uw betaling (zakelijke contactgegevens)
- Verzenden van onze 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

Qualified 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 Qualified) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Qualified 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

Qualified 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. Qualified 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: Algemene Verordening Gegevensbescherming.

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 Qualified 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 directie@qualifiedautobedrijf.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 Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

We reageren zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op uw verzoek. Qualified wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Qualified 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 directie@qualifiedautobedrijf.nl.

12 ALGEMEEN

- 12.1 Bijlagen
Het Pakket van Eisen Qualified (basis) en Qualified Premium incl de bijlagen, de GAP- analyse (vragenlijst) en dit Reglement zijn onlosmakelijk verbonden met elkaar.
- 12.2 Wijzigingen en aanvullingen op dit document.
Alle wijzigingen en aanvullingen dienen te zijn goedgekeurd door de directie Qualified.

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