

Antwerp's Most Brilliant

Reglement Kwaliteitslabel



1. Algemeen

- 1.1 Huidig Reglement Kwaliteitslabel (hierna 'Reglement') beschrijft de algehele werking van het kwaliteitslabel "Antwerp's Most Brilliant" en de rol van de verschillende partijen hierin zijnde de Stuurgroep, het Antwerp World Diamond Centre (hierna 'AWDC') en het onafhankelijk en geaccrediteerd audit - en controleorganisme "Kiwa Belgium nv" (hierna 'Kiwa').
- 1.2 Het kwaliteitslabel wordt toegekend aan juweliers uit Antwerpen (hierna de 'Juwelier') die voldoen aan een aantal criteria, in bijlage toegevoegd (hierna de 'Criteria').
- 1.3 De Criteria zijn opgemaakt door een stuurgroep die waakt over de definitie, interpretatie, toepassing en bijsturing van de Criteria en dewelke bestaat uit een aantal vertegenwoordigers van stakeholders die een aanzienlijk belang hebben bij de ontwikkeling van de beleidslijnen en principes met betrekking tot de inhoud, werking en uitvoering van het kwaliteitslabel (hierna de 'Stuurgroep'). De Stuurgroep kan tevens toekijken op de naleving van het Reglement Kwaliteitslabel en alle nodige aanpassingen doen aan dit Reglement.
- 1.4 Kiwa toetst de Criteria aan het managementsysteem van de Juwelier om na te gaan of de Juwelier een dienstverlening realiseert die voldoet aan de gestelde Criteria (hierna de 'Audit').
- 1.5 Het bindend resultaat van de Audit wordt meegedeeld door Kiwa aan AWDC (hierna het 'Advies').
- 4.1 AWDC neemt op basis van het bindend Advies van Kiwa de beslissing tot het uitreiken van een document, dat een verklaring inhoudt, dat de onderneming van de Juwelier voldoet aan de gestelde Criteria (hierna het 'Kwaliteitslabel'). Het logo en woord- en beeldmerk van het Kwaliteitslabel wordt door de Stad Antwerpen ter beschikking gesteld.
- 1.6 Het Kwaliteitslabel geldt enkel voor de onderneming van de Juwelier die een Audit ondergaan heeft en op de vestiging die het voorwerp uitmaakte van de Audit (hierna 'de Dienstverlening').

2. Aanvraag procedure en auditovereenkomst

- 2.1 Een Juwelier die een Audit wenst te ondergaan, dient hiervoor een aanvraag te doen via de website van de Stad Antwerpen <http://ondernemeninantwerpen.be> of rechtstreeks bij de Stad Antwerpen, AWDC of Ars Nobilis. Vervolgens worden de aanvragen bezorgd aan Kiwa die deze op basis van artikel 2.4 en 2.5 al dan niet in behandeling zal nemen.
- 2.2 Voor de uitvoering van de Audit sluiten Kiwa en de Juwelier een overeenkomst (hierna de 'Auditovereenkomst'), waarin ten minste wordt vastgelegd:
 - De door Kiwa geleverde diensten;
 - De tarieven;
 - De algemene verkoopsvoorwaarden van Kiwa;
 - Verwijzing naar de van toepassing zijnde Reglementen, o.a. dit Reglement;
 - De te volgen procedure inzake het moraliteitsonderzoek
- 2.3 Kiwa zal de Juwelier tevens alle benodigde informatie verschaffen over de gehanteerde Criteria, de werkwijze en de kosten die aan de toekenning van het Kwaliteitslabel zijn verbonden. In concreto wordt dit Reglement aan de Juwelier overhandigd en dient de Juwelier dit Reglement op elke bladzijde te ondertekenen.
- 2.4 Kiwa neemt een aanvraag tot Audit niet in behandeling indien er sprake zou kunnen zijn van belangenvermenging. In dergelijk geval moet Kiwa voor de behandeling van de Audit een alternatieve oplossing aanbieden zodat de betreffende Juwelier vooralsnog kan geauditteerd worden en dit motiveren.
- 2.5 Kiwa behoudt zich het recht voor om een Audit op te schorten, zolang de Juwelier in gebreke is om de kosten te voldoen die voortvloeien uit andere verplichtingen jegens Kiwa.

3. Uitvoering

3.1 Algemeen

- 3.1.1 Na ondertekening van de Auditovereenkomst en dit Reglement voert Kiwa de Audit uit. Daarvoor wordt in overleg met de Juwelier een planning opgesteld. De juwelier krijgt eerst een bericht vanwege Kiwa met instructies over de meest dringende te nemen acties. Bovendien wordt in samenspraak met de juwelier een planning opgesteld, waarin het volgende wordt vastgelegd:
- Het doel van de Audit;
 - Het toepassingsgebied;
 - De functies of personen die in de Audit zullen worden betrokken;
 - De samenstelling van het auditteam;
 - De afspraken over het tijdstip en de locatie waarop de Audit zal plaatsvinden;
 - De te volgen stappen zoals bepaald in de opvolgingsmail van Kiwa.
- 3.1.2 De Audit wordt uitgevoerd door een auditteam, aangewezen door Kiwa, te weten één of meer door Kiwa gekwalificeerde auditors van of namens Kiwa. Kiwa informeert de Juwelier over de samenstelling en taak van het auditteam.
- 3.1.3 Kiwa kan de uitvoering van de Audit, of onderdelen daarvan, opdragen aan derden. Kiwa zal deze werkzaamheden uitsluitend opdragen aan derden die voldoen aan de kwalificatiecriteria (zie 3.1.4.). Bij uitbesteding van werkzaamheden zal Kiwa de volledige verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat van de uitbestede werkzaamheden en voor al haar standpunten ten aanzien van de toekenning van het Kwaliteitslabel.
- 3.1.4 De kwalificatiecriteria van een auditor omvatten minstens een gedegen kennis van de Criteria, de sector waarin de Juweliers opereren, en van de audit en rapportage technieken zoals die voortvloeien uit de Kiwa procedures. Eventuele negatieve adviezen van de Stuurgroep over de auditors van Kiwa zullen schriftelijk aan Kiwa meegedeeld worden. Indien Kiwa geen afdoende antwoord kan bieden op de adviezen van de Stuurgroep, hetzij door inhoudelijk te weerleggen, hetzij door een corrigerende maatregel die het niveau van het Audit werk voldoende kan opkrikken, zal Kiwa nieuwe auditors aanduiden.
- 3.1.5 Wanneer Kiwa een klacht ontvangt over het eigen functioneren wordt deze behandeld door een medewerker van Kiwa die niet zelf betrokken was bij het functioneren dat aanleiding gaf tot de klacht. De klacht zal worden afgehandeld in de vorm van een schriftelijke reactie aan de klager.
- 3.1.6 De Juwelier kan te allen tijde zijn aanvraag tussentijds intrekken. In dat geval is hij verplicht tot betaling van de reeds door Kiwa gemaakte kosten.

3.2 Initiële Audit en opvolg audits

- 3.2.1 Tijdens de initiële Audit wordt nagegaan of de Dienstverlening van de Juwelier voldoet aan alle Criteria.
- 3.2.2 Kiwa oefent om de 2 jaar - na het behalen van het kwaliteitslabel - een opvolg audit uit op de naleving door de Juwelier van de Criteria. Deze opvolg audits zullen ten minste betrekking hebben op:
- Voortdurende conformiteit met de Criteria
 - Eventuele consequenties voor het Kwaliteitslabel, zoals een wijziging in de Dienstverlening
 - De toepassing van gewijzigde Criteria, indien van toepassing;
 - Opvolging van Tekortkomingen (zoals hieronder gedefinieerd) die in een vorige Audit werden vastgesteld
- 3.2.3 De opvolg audits zijn in de Auditovereenkomst vastgelegd. Deze worden aan de Juwelier in rekening gebracht.

De Juwelier verbindt zich ertoe om wijzigingen in zijn Dienstverlening die een impact zouden kunnen hebben op de resultaten van een Audit en de toekenning/intrekking van het Kwaliteitslabel, schriftelijk ter kennis te brengen van Kiwa op het ogenblik dat de wijziging zich voordoet. Kiwa behoudt zich het recht voor om op basis van deze informatie een tussentijdse audit te organiseren in de Dienstverlening van de Juwelier aan het uurtarief opgenomen in de Auditovereenkomst.

- 3.2.4 De Juwelier kan op twee momenten gedurende het jaar (voor- of najaar) instappen of beslissen het Kwaliteitslabel al dan niet te hernieuwen. Indien de Juwelier wil instappen/hernieuwen in het voorjaar zal Kiwa de audit bij die Juwelier uitvoeren in de loop van de maanden oktober, november, december van dat jaar en de maanden januari en februari van het daaropvolgende jaar. Deze audit dient afgerond te zijn tegen uiterlijk 20/02 van het daaropvolgende jaar. Indien de Juwelier wil instappen/hernieuwen in het najaar zal Kiwa de audit bij die Juwelier uitvoeren in de loop van de maanden mei, juni, juli, augustus en september van dat jaar. Deze audit dient afgerond te zijn tegen uiterlijk 20/09 van dat jaar. Kiwa behoudt zich het recht om de Audits of opvolg audits af te sluiten op 20/02 in het voorjaar en op 20/09 in het najaar (hierna de Deadlines). Indien de Audit correct is verlopen in hoofde van de geauditeerde Juwelier en de auditeur binnen de vooropgestelde termijn, worden het Kwaliteitslabel respectievelijk op 1/04 of op 1/11 toegekend dat jaar. Het Kwaliteitslabel zelf wordt in principe officieel in de loop van die maand aan de desbetreffende Juwelier uitgereikt.
- 3.2.5 Wanneer de audit procedure van een opvolg audit lopende is, en, in geval van onvoorziene omstandigheden en/of overmacht, die een rechtstreekse en aantoonbare impact heeft op het Antwerps Most Brilliant Kwaliteitslabel van de Juwelier, kan de Juwelier, om een tijdelijk uitstel van procedure vragen in afwijking van de periodes gestipuleerd in artikel 3.2.4. Hiertoe dient de Juwelier een formele aanvraag tot uitstel in te dienen bij Kiwa waarin de redenen van de onvoorziene omstandigheden en/of overmacht gemotiveerd worden. Er kan maximaal een uitstel van 3 maanden verleend worden. Deze termijn loopt vanaf de eerste contactname door Kiwa bij aanvang van de opvolg audit. De toekenning van uitstel is afhankelijk van de aanvaarding door Kiwa. Elk uitstel heeft geen enkele impact op andere audit- en / of certificatie termijnen.

3.3 Remediëringmaatregelen en uitsluitings- en intrekkingprocedure

- 3.3.1 Indien bij een initiële Audit of opvolg audit aan één of meerdere van de gestelde Criteria niet is voldaan (hierna 'Tekortkoming'), wordt dit schriftelijk (en indien nodig mondeling) toegelicht aan de Juwelier door Kiwa. Tevens wordt de Juwelier schriftelijk toegelicht waaruit de volgende stappen bestaan en hoe Tekortkomingen verholpen kunnen worden.

Na ontvangst van deze schriftelijke toelichting moet de Juwelier binnen 1 maand volgende op de Deadlines 20/02 respectievelijk 20/09, op basis van een oorzakaanalyse remediëringmaatregelen nemen om te voldoen aan de vooropgestelde Criteria, opdat de Juwelier in aanmerking komt om het Kwaliteitslabel te verwerven dan wel te behouden. Deze genomen remediëringmaatregelen worden door Kiwa beoordeeld. Deze beoordeling kan schriftelijk gebeuren of door middel van een extra bezoek ter plaatste bij de Juwelier.

- 3.3.2 Indien de Juwelier de vooropgestelde remediëringmaatregelen niet of niet tijdig in orde heeft gebracht, en bijgevolg nog steeds niet voldoet aan alle Criteria voor het behalen van het Kwaliteitslabel op uiterlijk 20/03 respectievelijk 20/10, wordt de Juwelier uitgesloten voor het behalen of behouden van het Kwaliteitslabel tot aan de Deadline van de volgende periode zoals bepaald in 3.2.4. Deze uitsluiting wordt verlengd zolang de Juwelier niet aan alle Criteria voldoet binnen de vooropgestelde termijnen.

Wanneer Tekortkomingen niet binnen de remediëringsperiode, zijnde een maand na de initiële Deadlines, worden opgelost, kan Kiwa overgaan tot één van volgende Maatregelen:

- a Het niet toekennen van het Kwaliteitslabel bij een initiële Audit.
- b Indien het Kwaliteitslabel al verleend werd, een bindend Advies geven aan AWDC tot tijdelijke uitsluiting van het Kwaliteitslabel minstens tot aan de volgende Deadline voor het behalen van het Kwaliteitslabel. AWDC zal de uitsluiting van het Kwaliteitslabel schriftelijk communiceren aan de Juwelier wat inhoudt dat de Juwelier het Kwaliteitslabel tijdens de periode van uitsluiting niet langer het recht heeft het Kwaliteitslabel te gebruiken, tentoon te stellen etc. Deze periode loopt in ieder geval tot aan de volgende Deadline op 20/02 respectievelijk 20/09, waarop een eventuele toekenning kan volgen indien tegen dan een positief Advies door Kiwa gegeven wordt dat aan alle Criteria is voldaan, dan wel waarop de uitsluiting blijft gelden zolang niet aan alle Criteria wordt voldaan. De Auditovereenkomst blijft van kracht.
- c Indien tijdens de initiële Audit of opvolgaudit blijkt dat een positief Advies over het verlenen/behouden van het Kwaliteitslabel redelijkerwijs niet te verwachten is, kan de behandeling van de aanvraag in onderling overleg tussen Kiwa en de Juwelier worden beëindigd . Ingeval van beëindiging vervalt, tenzij anders is overeengekomen, de Auditovereenkomst. AWDC zal op basis van een bindend advies van Kiwa de niet-toekenning of intrekking van het Kwaliteitslabel schriftelijk communiceren aan de Juwelier. Voor zover met bovenvermelde maatregelen extra kosten voor Kiwa zijn gemoeid, worden deze aan de Juwelier doorgerekend.

3.3.3 Indien de Juwelier er tot twee maal toe - al dan niet in opeenvolgende auditperiodes - binnen de vier jaar niet in slaagt de initiële auditprocedure correct en binnen de vooropgestelde termijn te doorlopen (waarbij het onsuccesvol doorlopen van de audit en de daaropvolgende audit na verlenging van één maand ter remediëring van de Tekortkomingen gelden als één maal), , wordt de Juwelier voor een periode van vier jaar uitgesloten voor het behalen van het Kwaliteitslabel, te rekenen vanaf het eerste aanvraagmoment van de Juwelier binnen die vier jaar.

3.3.4 Op basis van een door een officieel erkende instantie vastgestelde inbreuk of veroordeling tegen een Juwelier die houder is van het Kwaliteitslabel, welke inbreuk of veroordeling kadert binnen de opgelegde Criteria, is Kiwa gehouden om een bindend advies aan AWDC en de stad Antwerpen te verstrekken om het Kwaliteitslabel in te trekken. De uitsluiting van het Kwaliteitslabel geldt voor vier jaar te rekenen vanaf het moment van de intrekking en loopt tot aan de dan eerstkomende Deadline. Een nieuwe Audit kan vervolgens opnieuw aangevraagd worden door de uitgesloten Juwelier in kwestie.

3.4 Advies tot al dan niet toekennen, uitsluiten, intrekken van Kwaliteitslabel

3.4.1 Kiwa evalueert de bevindingen en de resultaten van de Audits en opvolgaudits en eventuele Maatregelen die zijn genomen binnen de voorgestelde periode van 1 maand en uiterlijk tegen 20/03 of 20/10 volgend op de voorliggende Deadline ten behoeve van het al dan niet toekennen/voortzetten van het Kwaliteitslabel en Auditovereenkomst en zal de resultaten van de Audit communiceren aan de Juwelier (hierna 'Rapport') en zal op basis van dit Rapport een bindend Advies bezorgen aan AWDC tot het uitreiken, intrekken of uitsluiten van het Kwaliteitslabel.

3.4.2 De beslissing tot het al dan niet toekennen, intrekken of uitsluiten van het Kwaliteitslabel wordt genomen door AWDC op basis van een bindend advies van KIWA en AWDC zal dit bindend advies opvolgen-

3.4.3 Op het ogenblik dat AWDC het Kwaliteitslabel intrekt of niet toekent, beëindigt dit ook automatisch de Auditovereenkomst.

- 3.4.4 Indien een aanvraag is afgewezen, dan wel de Audit in onderling overleg tussentijds is beëindigd, dan wel een Kwaliteitslabel werd ingetrokken of niet toegekend, zal Kiwa een hernieuwde aanvraag tot toekenning van het Kwaliteitslabel alleen in overweging nemen,
- 3.4.5 Het wijzigen van de Criteria heeft generlei wijze invloed op een voorheen ingetrokken of niet toegekend Kwaliteitslabel.
- 3.4.6 Met het overmaken van een Rapport/Advies aan AWDC garandeert KIWA dat het auditproces verlopen is conform de bepalingen in dit Reglement.

4 Geschillen en aansprakelijkheid

- 4.2 Alle Adviezen die Kiwa, via haar Auditors, verstrekt in het kader van een Audit aan AWDC zijn volstrekt bindend voor alle betrokkenen bij de Audit, inclusief AWDC en de Juwelier.
- 4.3 De Juwelier verklaart zich uitdrukkelijk akkoord, door deelname aan een Audit en door ondertekening van de Auditovereenkomst en dit Reglement, dat het bindend Advies omtrent de toekenning, intrekking of uitsluiting van het Kwaliteitslabel door Kiwa een bindende derdenbeslissing uitmaakt en zij hiertegen geen beroep of verhaal kan instellen, dan wel een klacht kan neerleggen of anderzijds het Advies van Kiwa op enigerlei wijze in vraag kan stellen.
- 4.4 Kiwa wordt in deze erkend als onafhankelijke en onpartijdige derde die de volle bevoegdheid heeft om een bindende derdenbeslissing te nemen, waaraan alle partijen, inclusief AWDC en de Juwelier, onderworpen zijn.
- 4.5 Kiwa zal steeds bij een Audit onafhankelijk en onpartijdig optreden, zal de Juwelier de kans geven om gehoord te worden tijdens de Audit en zal haar advies omtrent de verlening, intrekking of uitsluiting motiveren.
- 4.6 AWDC kan niet aansprakelijk gehouden worden door de Juwelier voor de gevolgen voortvloeiend uit het naleven van een positief/negatief advies van Kiwa omtrent de toekenning, uitsluiting, intrekking.

5 Betekenis, inhoud, geldigheidsduur en (her)uitgifte van het Kwaliteitslabel

- 5.1 In een schriftelijke communicatie verklaart AWDC op basis van een bindend Advies van Kiwa dat de Dienstverlening van de Juwelier voldoet aan de gestelde Criteria en zal hierbij officieel het Kwaliteitslabel uitreiken.
- 5.2 In deze schriftelijke communicatie wordt ten minste vastgelegd:
 - Het unieke nummer van het Kwaliteitslabel;
 - Naam van het Kwaliteitslabel;
 - De naam van de Dienstverlening (Juwelier) en de vestiging(en) waarvoor het Kwaliteitslabel is afgegeven;
 - Versie van de Criteria waaraan de Dienstverlening is getoetst;
 - De datum vanaf welke het Kwaliteitslabel geldig is evenals de geldigheidsduur.
- 5.3 Voorafgaand aan het verstrijken van de geldigheidsduur van 2 jaar van het Kwaliteitslabel neemt Kiwa het initiatief om de juwelier uit te nodigen voor de verlenging van het Kwaliteitslabel door middel van een opvolgaudit.

6 Openbaarmaking, merken, logo's en pictogrammen

6.1 Openbaarmaking door de Juwelier

- 6.1.1 Nadat het Kwaliteitslabel is uitgereikt door AWDC en de Juwelier beschikt over het logo en woord- en beeldmerk dat door de Stad Antwerpen ter beschikking wordt gesteld, mag de Juwelier openbaar

maken dat hij houder is van het Kwaliteitslabel. Het gebruik van logo's en/of woord- en beeldmerken m.b.t. het Kwaliteitslabel (door de Stad Antwerpen beschikbaar gesteld) moeten onder hun gedeponeerde vorm in kleurversie op een voor de consument duidelijk zichtbare wijze in de Dienstverlening aangebracht worden en mogen gebruikt worden op elke communicatiedrager. Deze openbaarmaking mag echter Kiwa, de Stad Antwerpen, AWDC, en/of het Kwaliteitslabel niet in diskrediet brengen. Tevens mag de Juwelier gedurende de looptijd van de overeenkomst publiceren dat hij gerechtigd is tot het voeren van het Kwaliteitslabel doch uitsluitend en ondubbelzinnig voor de in het Kwaliteitslabel genoemde toepassingsgebied. Juweliers die een Kwaliteitslabel hebben mogen het van toepassing zijnde logo gebruiken op de volgende documenten: hun brieven, offertes, certificaten en andere communicatie voor zover deze documenten betrekking hebben op de activiteiten van de Dienstverlening die een Kwaliteitslabel ontvangen heeft. De Juwelier behoeft toestemming van Kiwa en/of AWDC wanneer hij Kiwa en/ of AWDC anderszins door publicaties met zijn bedrijf in verband wil brengen.

- 6.1.2 Een Kwaliteitslabel voor de Dienstverlening van de Juwelier geeft de Juwelier niet het recht op producten en op verpakkingen van producten het logo van het Kwaliteitslabel aan te brengen.
- 6.1.3 Het gebruik van logo's of pictogrammen van Kiwa, de Stad Antwerpen en AWDC, al dan niet in combinatie met een logo's woord- en beeldmerken dat refereert naar het Kwaliteitslabel, is uitsluitend toegestaan conform de voorwaarden van de eigenaar van het logo, zijnde Kiwa, de Stad Antwerpen en AWDC.
- 6.1.4 De Juwelier dient bij uitsluiting of bij intrekking van het Kwaliteitslabel alle verwijzingen naar het Kwaliteitslabel of logo's of pictogrammen van de Stad Antwerpen Kiwa of AWDC in zijn Dienstverlening te verwijderen en verder te allen tijde te handelen overeenkomstig de instructies van de Stad Antwerpen als eigenaar van de logo's en/of woord- en beeldmerken van het Kwaliteitslabel.
- 6.1.5 Overtreding van de in dit artikel 6.1 vermelde bepalingen ten aanzien van het gebruik van logo's, woord- en beeldmerken (daaronder valt ook het oneigenlijk gebruik tijdens een periode van opschorting, het gebruik na het intrekken van het Kwaliteitslabel) heeft tot gevolg dat de Stad de Juwelier een terstond opeisbare schadevergoeding van maximaal Euro 5.000,- oplegt, alsmede een schadevergoeding van maximaal Euro 500,- voor iedere dag dat genoemde overtreding voortduurt. Deze schadevergoeding komt naast de door AWDC geleden schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en naast andere wettelijke mogelijkheden die de Stad heeft tot stopzetting en vergoeding voorzien door de wet van 25 februari 2005 betreffende de intellectuele eigendom.
- 6.1.6 De Juwelier is verplicht om desgevraagd belanghebbenden een kopij van de schriftelijke communicatie zoals omschreven in artikel 5.2 te verstrekken.
- 6.1.7 De terbeschikkingstelling van het Kwaliteitslabel is onoverdraagbaar.
- 6.1.8 Het Kwaliteitslabel mag enkel gebruikt worden ter identificatie/aanduiding van de Dienstverlening van de Juwelier die een Kwaliteitslabel is toegekend.

6.2 Openbaarmaking door de Stuurgroep

- 6.2.1 De Stakeholders van de Stuurgroep verwijzen op hun website naar www.antwerpsmostbrilliant.be die de Stad Antwerpen beheert en een overzicht publiceert van alle verleende en geldige Kwaliteitslabels op haar website.
- 6.2.2 AWDC stelt verder alle informatie over de onder licentie verleende, uitgesloten of ingetrokken Kwaliteitslabels beschikbaar voor publicatie aan de Stad Antwerpen.
- 6.2.3 AWDC verstrekt desgevraagd aan een ieder informatie over de status van de Kwaliteitslabels

7 GEHEIMHOUDING

- 7.1 Kiwa mag geen mededelingen aan derden doen (uitgezonderd aan de Stuurgroep) over de aanvraag en de behandeling daarvan, behoudens met toestemming van de Juwelier.
- 7.2 Kiwa-medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden over alle vertrouwelijke gegevens waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering van certificatiewerkzaamheden, behoudens in geval van:
- Wettelijke verplichtingen
- 7.3 Wanneer Kiwa op grond van wettelijke verplichtingen vertrouwelijke informatie verstrekt, zal Kiwa de desbetreffende Juwelier hierover informeren.
- 7.4 Bij de inschakeling van derden bij de uitvoering van een Audit zullen deze een verklaring ondertekenen, waarin de geheimhoudingsplicht als vastgelegd in dit artikel is geregeld.
- 7.5 Leden van een auditteam zijn gehouden aan de volgende gedragsregels:
- a) Zij rapporteren slechts over wat door hen is vastgesteld. Zij rapporteren niet buiten dat wat direct zakelijk verband houdt met de beoordeling van de te certificeren Dienstverlening en de toepassing daarvan. Indien aanleiding bestaat te rapporteren over waarnemingen, die niet zelf zijn gedaan, wordt dit in het Auditrapport vermeld.
 - b) Zij mogen aan alle personen die zij bij een onderzoek willen betrekken informatie vragen, maar zij onthouden zich tegenover hen van het geven van commentaar of instructies.
 - c) Zij houden geheim wat hun bij een Audit als geheim is toevertrouwd of datgene waarvan zij in redelijkheid de vertrouwelijkheid behoren te onderkennen. Deze geheimhouding laat onverlet de bevoegdheid van Kiwa om in het openbaar mededeling te doen met betrekking tot het bestaan, de intrekking of uitsluiting van de Auditovereenkomst, dan wel de plicht tot informatieverstrekking door Kiwa op basis van wettelijke Criteria en/of beroepsprocedures.
 - d) Zij maken van de gegevens die bij de Audit te hunner kennis zijn gekomen slechts gebruik in eerder genoemde rapportage. Voorts geven zij aan die gegevens niet verder bekendheid dan voor de uitvoering van de Audit noodzakelijk is.
 - e) De bepalingen onder artikel 7.5.c) blijven gelden ook nadat een Audit bij een organisatie is beëindigd, om welke reden dan ook. Indien dit door één van de partijen gewenst wordt kan hiervan met wederzijds goedvinden worden afgeweken.

8 Wijzigingen

8.1 Wijzigingen bij de Juwelier

De Juwelier dient Kiwa schriftelijk op de hoogte te stellen van wijzigingen en dit binnen 1 maand na het optreden van de wijziging(en):

- in de Dienstverlening;
- die de conformiteit van het Kwaliteitslabel kunnen beïnvloeden;
- van eigendom of van naam van de Juwelier;
- van contact adressen en vestigingen van de Dienstverlening;
- van voorgenomen ingrijpende wijzigingen van de Dienstverlening.

Bij schriftelijke mededeling, als bedoeld hierboven, of indien bij de opvolg audits blijkt dat er sprake is van een ingrijpende wijziging van de Dienstverlening, kan Kiwa besluiten tot een aanpassing van de Auditovereenkomst en/of tot een gehele of gedeeltelijke Audit, en stelt de Juwelier daarvan op de hoogte.

8.2 Wijziging van Criteria > herwerken obv nieuwe procedure

- a) Kiwa informeert de Juwelier tijdig over eventueel door de Stuurgroep gewijzigde Criteria in de aanloop van de volgende opvolg audit, de datum van bindend verklaring en de eventuele overgangstermijn. Een wijziging van Criteria zal steeds getoetst worden in de opvolg audit.

- b) Indien de uitslag van de Audit positief is, ontvangt de Juwelier een nieuw Kwaliteitslabel van AWDC die het Kwaliteitslabel uitreikt op basis van een bindend advies van Kiwa.
- c) Wanneer de uitslag van de Audit negatief is, vervalt het Kwaliteitslabel en de daarbij behorende Auditovereenkomst met ingang van de datum waarop de gewijzigde Criteria bindend worden of na het verstrijken van de overgangstermijn.
- d) Wanneer de Juwelier niet akkoord gaat met de wijzigingen en/of de opvolgaudit, dient hij dit binnen 30 dagen schriftelijk aan Kiwa te berichten. In dat geval vervalt het Kwaliteitslabel op de datum, waarop de gewijzigde Criteria bindend worden. Daarmee eindigt tevens, tenzij anders is overeengekomen, de Auditovereenkomst.

9 De Stuurgroep

9.1 Bevoegdheden

- a) De Stuurgroep stelt de criteria op en waakt over de definitie, interpretatie, en bijsturing van de Criteria,
- b) De Stuurgroep stemt wederzijdse promotie-inspanningen met de Stakeholders af.
- c) De Stuurgroep maakt het Reglement Kwaliteitslabel op en kijkt toe op de naleving ervan en kan beslissen om alle nodige aanpassingen kunnen doen aan dit Reglement
- d) De Stuurgroep kan gevraagd of ongevraagd adviezen verstrekken aan Kiwa en/of de Juwelier met betrekking tot de algehele werking van het kwaliteitslabel, maar heeft geen beslissingsrecht of kan geen bindende adviezen geven met betrekking tot Audits uitgevoerd bij de Juweliers.

9.2 Samenstelling

- a) De Stuurgroep is evenwichtig samengesteld uit vertegenwoordigers (hierna ' Lid' of 'Leden') van stakeholders ('Stakeholders') die een aanzienlijk belang hebben bij de ontwikkeling van de beleidslijnen en principes met betrekking tot de inhoud, de werking en de uitvoering van het Kwaliteitslabel. Elke Stakeholder kan vertegenwoordigd worden door één Lid of maximum twee Leden. De Stakeholders zijn de Stad Antwerpen, AWDC, Ars Nobilis, de FOD Economie en de gelabelde juweliers. Het Lid of de Leden die afgevaardigd worden door de juweliers dienen in het bezit te zijn van een Kwaliteitslabel. Bij uitsluiting of intrekking van het Kwaliteitslabel van een Lid zal deze niet afgevaardigd kunnen worden door de juweliers. Bij belangvermenging inter stakeholders, dient het desbetreffende lid van de Stuurgroep in wiens hoofde een belangenconflict bestaat, zich te onthouden bij de stemming over het betreffende punt.
- b) AWDC is voorzitter van de Stuurgroep en Stad Antwerpen is plaatsvervangende voorzitter.
- c) Kiwa kan een vertegenwoordiger afvaardigen om als adviserend (en dus stemloos) Lid deel te nemen.
- d) Nieuwe Stakeholders kunnen slechts toetreden tot het samenwerkingsverband bij beslissing van de Stuurgroep. Om Stakeholder te kunnen worden van de Stuurgroep moet men een collectief belang vertegenwoordigen dat in verband staat met de sector of over een specifieke vakkundige kennis betreffende de Criteria voor de toekenning van het Kwaliteitslabel beschikken. Tevens moet men voorgedragen worden door één van de Stakeholders van de Stuurgroep.
- e) De stakeholders kunnen zich in deze Stuurgroep niet laten vertegenwoordigen door een in Antwerpen gevestigde juwelier om de kans op belangenvermenging tegen te gaan.

9.3 Zittingsduur

- a) De Stakeholders hebben zitting gedurende vier jaar; zij kunnen voor een zelfde periode worden herbenoemd.
- b) De op voordracht van een Stakeholder benoemde Leden hebben zitting zolang zij geacht worden die Stakeholder te vertegenwoordigen en zolang er geen belangenvermenging optreedt. Leden die twee vergaderingen afwezig zijn zonder verontschuldigd te zijn, worden als ontslagnemend beschouwd. Hun engagement wordt getoetst door de voorzitter. Indien de Stakeholder geen nieuw Lid of Leden aanduidt binnen een redelijke termijn van 2 maanden om te zetelen in de Stuurgroep, wordt tevens de Stakeholder als ontslagnemend beschouwd, als zij geen enkel Lid meer in de Stuurgroep heeft.

9.4 Werkwijze

- a) De Stuurgroep wordt ten minste 2 maal per jaar samengeroepen door AWDC om onder andere kennis te nemen van de resultaten van de Audits uitgevoerd door Kiwa en de Kwaliteitslabels uitgereikt door AWDC. De kennisname door de Stuurgroep gebeurt om haar rol van bewaken, evalueren en bijsturen van het proces Kwaliteitslabel uit te voeren. De agenda zal bepaald worden in overleg met de Stakeholders en zal een week op voorhand doorgestuurd worden aan de Stakeholders. AWDC moet de Stuurgroep ook ten alle tijde samenroepen op vraag van één van de Stakeholders.
- b) De Stuurgroep streeft naar het bereiken van consensus over uit te brengen beslissingen. Wanneer geen consensus kan worden bereikt kan de voorzitter beslissen tot besluitvorming met meerderheid van stemmen. Hierbij geldt dat elke Stakeholder 1 stem heeft, ongeacht het aantal vertegenwoordigende Leden. In geval een Stakeholder niet vertegenwoordigd kan zijn door zijn Leden op een vergadering, kan hij volmacht verlenen aan een ander Lid van een andere Stakeholder. Aan de vergadering deelnemende vertegenwoordiger(s) van Kiwa hebben geen stemrecht. Bij staken van stemmen beslist de voorzitter of zijn plaatsvervanger. Om te kunnen stemmen dienen alle Stakeholders aanwezig te zijn op de vergadering, desnoods via volmacht.
- c) De Stuurgroep kan deskundigen op een specifiek gebied uitnodigen om één of meer van haar vergaderingen bij te wonen. Deze personen hebben een adviserende rol en hebben geen stemrecht.
- d) AWDC neemt het secretariaat van de Stuurgroep waar.
- e) De Stakeholders van de Stuurgroep rapporteren jaarlijks aan hun respectievelijke bestuursorganen over de wijze waarop ze gebruik maakt van het Kwaliteitslabel en onder meer over:
 - het aantal aanvragen, toekenningen en weigeringen van Kwaliteitslabels.
 - de resultaten van de opvolg audits.
 - de betwistingen en klachten naar aanleiding van of over het Kwaliteitslabel en onder meer van Juweliers ten opzichte van de stad Antwerpen, AWDC, Kiwa, de Stuurgroep of één van de Stakeholders van de Stuurgroep.
- f) De werkwijze voor de verkiezing van de vertegenwoordigers van de gelabelde juweliers om de 4 jaar verloopt als volgt:
 - AWDC stuurt de gelabelde juweliers individueel een email met de vraag hun kandidatuur kenbaar te maken binnen een vooropgestelde termijn.
 - na het verlopen van deze termijn zal AWDC de gelabelde juweliers per email vragen om een stem uit te brengen voor de kandidaten die alle gelabelden kunnen vertegenwoordigen binnen de nieuwe stuurgroep formatie.

- indien de stemming geen uitsluitsel geeft wordt een tweede anonieme stemmingsronde ingericht.
- de één of twee gelabelde juweliers worden bekendgemaakt en vertegenwoordigen vanaf de volgende stuurgroep de gelabelde juweliers.”

10 Beëindiging > intrekingsprocedure artikel 3.3 invoegen?

- 10.1 Een beëindiging van de Auditovereenkomst, door welke partij ook, heeft het vervallen van het Kwaliteitslabel tot gevolg, alsook heeft het vervallen of intrekken van het Kwaliteitslabel tot gevolg dat de Auditovereenkomst beëindigd wordt, tenzij anders werd overeengekomen. De geheimhoudingsplicht van Kiwa blijft na einde van de Auditovereenkomst gehandhaafd.
- 10.2 Overeenkomstig artikel 6.1.4 mag de Juwelier vanaf de datum van intrekking van het Kwaliteitslabel geen gebruik maken van het Kwaliteitslabel. Hij mag ook niet de indruk wekken dat hij nog het recht zou hebben op het gebruik van het Kwaliteitslabel. Overtreding van deze bepaling wordt beschouwd als oneigenlijk gebruik in de zin van artikel 11.2 van dit Reglement en zal afgehandeld worden overeenkomstig artikel 6.1.5.

11 Overige bepalingen

11.1 Oneigenlijk gebruik van logo's en/of woord -en beeldmerken door derden

- a) De Stad ziet er in de mate van het mogelijke op toe dat geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van logo's en/of woord- en beeldmerken m.b.t. het Kwaliteitslabel door derden en Juweliers.
- b) De Stad kan, al dan niet tezamen met de Juweliers, een vordering instellen tegen derden die oneigenlijk gebruik maken van logo's en/of woord- en beeldmerken mbt het Kwaliteitslabel.

12 Slotbepalingen

- 12.1 De Stuurgroep beslist over alle zaken niet geregeld in dit Reglement.
- 12.2 Enkel de Stuurgroep kan wijzigingen aanbrengen in dit Reglement, evenwel zal zij vooraf in overleg treden met Kiwa hierover.
- 12.3 Wijzigingen van dit Reglement worden aan alle Juweliers die met Kiwa een audit overeenkomst zijn aangegaan medegedeeld door het hen toezenden van een brief met verwijzing. Deze Juweliers zijn telkens gebonden door de recentste versie van dit Reglement.
- 12.4 Dit Reglement dient getekend te worden door alle (toekomstige) leden van de Stuurgroep, door Kiwa en door de Juweliers die een Auditovereenkomst afsluiten..
- 12.5 Dit Reglement is vastgesteld door de Stuurgroep en treedt in werking op 1 april 2019.