



REGLEMENTEN EN PROCEDURES

VERSIE Nr. 4, aangepast door de Toezichtraad op 12 april 2011

Nederlandse vertaling van het originele en rechtsgeldige Franstalige reglement.

De voorlopige bepalingen worden aangeduid in cursief



Waarden als leidraad bij governance en beheer van het deontologisch raamwerk 'eTIC'

1. **In de eerste plaats in dienst van de 'doelgroep'** (de kmo's en zelfstandigen die ICT gebruiken), door doeltreffende maatregelen te nemen om het vertrouwensklimaat met de leveranciers te verbeteren, maar ook door zich te vergewissen van de steun van de leveranciers die het Handvest hebben ondertekend.
2. **Ethiek - integriteit – transparantie van de governance-instanties:** spontane melding van eventuele belangenconflicten en in dat geval niet deelnemen aan de beslissing; opgeven van eigenbelang in het voordeel van de belangen van het eTIC-systeem.
3. **Professionalisme en coherentie om de geloofwaardigheid van het deontologische kader te vestigen:** respect voor reglementaire procedures van het Handvest – Expertise op het niveau van dossieranalyse – Luisteren naar de partijen – Onafhankelijkheid en collegialiteit op het niveau van de besluitvorming – Verzekerde representativiteit van de verschillende soorten spelers – Eerlijke en evenwichtige beslissingen die het beroep er indirect toe aanzetten om de praktijken op lange termijn te verbeteren – Iteratieve aanpak om het systeem minstens tweejaarlijks per fase te versterken.
4. **Niet-protectionistische attitude om het systeem te onderschrijven** – internationale opening – langetermijnvisie om een Europees net van vertrouwenspartners te ontwikkelen.
5. **Houding van vrijwilligheid** (niet-gedwongen instemming; mag geen verplichting worden voor toegang tot het beroep) **en democratische representativiteit:** 1 leverancier (natuurlijke of rechtspersoon) = 1 stem.



Beheersorganen van het eTIC-Handvest

De Toezichtsraad van het merk "eTIC"

Om het goede verloop van dit deontologische kader te verzekeren, werd een Toezichtsraad opgericht die de verschillende rechtspersonen samenbrengt die dit initiatief vanuit moreel oogpunt willen ondersteunen.

Samenstelling:

Enkel de rechtspersonen die binnen de ICT-sector een opdracht van openbaar nut vervullen (of met een erkende professionele vertegenwoordiging) kunnen via de Secretaris-generaal hun kandidatuur voor de Raad indienen, nadat ze het morele engagement hebben genomen om dit deontologische kader te ondersteunen (dat houdt in dat ze actief moeten deelnemen aan de werking ervan en dat ze een actieve rol moeten spelen bij de publieke ondersteuning en de promotie). Ze mogen niet voor meer dan 10% aandeelhouder zijn of vertegenwoordigd zijn binnen de besluitvormingsorganen van leveranciers die het eTIC-Handvest ondertekend hebben.

Als hun kandidatuur aanvaard wordt, mogen de rechtspersonen één persoon aanduiden als vertegenwoordiger. Daarbij horen ze steeds te waken over de neutraliteit van die laatste ten opzichte van de spelers binnen de ICT-sector. Ze mogen in geen enkel geval persoonlijk voor meer dan 10% aandeelhouder zijn of een leidinggevende functie bekleden bij een leverancier die het eTIC-Handvest ondertekend heeft. Deze persoon kan op elk moment door een andere vervangen worden (dat dient wel te worden gemeld aan de Secretaris-generaal).

De aangesloten rechtspersonen moeten jaarlijks aantonen dat ze dit deontologische kader actief blijven ondersteunen om te kunnen deelnemen aan de vergaderingen van de Raad (bv. het eTIC-Handvest bekend maken bij hun contacten).

Een rechtspersoon die gedurende twee opeenvolgende jaren geen vertegenwoordigers meer heeft afgevaardigd voor de Raad, is automatisch niet langer lid van de Raad.

Een rechtspersoon kan op elk moment ontslag nemen uit de Raad.

Bevoegdheden:

De toezichtsraad heeft de volgende bevoegdheden:

- Het administratieve beheer en de verdediging van het collectieve merk "eTIC" in de Benelux die het deels of volledig kan delegeren aan een van zijn leden.



- De ratificatie van wijzigingen aan het eTIC-Handvest en aan het Reglement, evenals de ratificatie van samenwerkingsprotocollen met officiële structuren of andere deontologische kaders.
- De aanduiding/intrekking van een Secretariaat-generaal (mandaat van hoogstens 2 jaar), belast met het secretariaat van de Raad, het beheer van het bestand van geregistreerde leveranciers in het kader van eTIC in de Benelux, de communicatie en de promotie van het eTIC-Handvest, het uitwerken en ontwikkelen van partnerships en de uitwisseling met de secretariaten van de Kamers van het eTIC-Comité en de andere deontologische partnerraamwerken (bv. "eTIC France", ...);
- De aanduiding van de manier waarop de secretariaatstaken en de behandeling van klachten worden verdeeld en georganiseerd en de aanduiding van de organismen die ermee belast worden.
- De aanduiding van effectieve en plaatsvervangende vertegenwoordigers of waarnemers binnen de Kamers van het eTIC-Comité (mandaat van hoogstens 2 jaar).
- De goedkeuring van de opname van nieuwe rechtspersonen (de raad kan tevens een vertegenwoordiger van een deontologisch kader waarmee een partnerschap is aangegaan aanvaarden als waarnemer);
- Structurele beslissingen (of hoogdringende, in plaats van het eTIC-Comité bij tekortkomingen in de besluitvorming) die nodig zijn om de goede operationele werking te verzekeren.

De werktal van de Raad is het Frans.

Een specifiek intern reglement verduidelijkt de werking van de Toezichtsraad.

Het "eTIC"-Comité

Om de dagelijkse toepassing van het eTIC-Handvest te ondersteunen en meer bepaald de klachten te onderzoeken die resulteren uit de niet-naleving van dit Handvest door een of meerdere van zijn ondertekenaars, wordt een "eTIC"-Comité opgericht.

Samenstelling:

Het bestaat uit de vertegenwoordigers van de leveranciers die het Handvest hebben ondertekend, uit vertegenwoordigers van professionele gebruikers en uit vertegenwoordigers van de Toezichtsraad.

De Toezichtsraad kan om praktische redenen beslissen de behandeling van klachten te verdelen over meerdere autonome Kamers om de klachten te onderzoeken en er een beslissing over te nemen, op basis van de geografische herkomst van de klachten en/of de werktal van de klager. Een afzonderlijk secretariaat kan worden aangeduid voor elke Kamer. Elke Kamer kan aanvullend op de huidige bepalingen zijn eigen intern operationeel reglement opstellen.



Bevoegdheden:

Het Comité beoordeelt de naleving van het Handvest (en van de aanvullende engagementen), de manifeste niet-naleving van een of meerdere clausules of de publiciteitsverplichting. Het Comité heeft niet als opdracht een oordeel te vellen over eventuele commerciële geschillen maar positie in te nemen met betrekking tot het Deontologische Handvest en zo nodig het recht om gebruik te maken van het collectieve merk "eTIC" in te trekken.

Een specifiek intern reglement verduidelijkt de werking van de Kamers van het Comité.

Beheer van registraties

Vereisten

Om te worden opgenomen binnen de groep van "eTIC"-leveranciers moeten de natuurlijke en rechtspersonen, die verklaren dat ze beroepsmatig commercieel actief zijn binnen het domein van de ICT en zich (onder meer) richten op de professionele Belgische of Luxemburgse markt, een formulier indienen dat hun engagement bevestigt om zonder voorbehoud het deontologisch "eTIC"-Handvest en het huidige document na te leven. De leverancier moet tevens de autoriteit erkennen van het "eTIC"-Comité en van de Toezichtsraad (vroeger de "Vergadering van de instellingen" genaamd) om tussen te komen bij eventuele geschillen en om wijzigingen aan het Handvest aan te brengen. Hij moet tevens aanvaarden dit engagement te vermelden op elk nieuw opgesteld document en de documentatie betreffende het deontologische kader van "eTIC" te bezorgen aan nieuwe prospecten. Door het document te tekenen, verklaart hij tevens ingelicht te zijn en aanvaardt hij uitdrukkelijk dat de beslissingen resulterend uit de bemiddelingsprocedure, de besluiten die door het Comité worden genomen en/of eventuele nalatigheden met betrekking tot de verplichtingen die voorzien zijn in onderhavig Handvest, schade kunnen berokkenen aan het imago en de economische ontwikkeling van zijn professionele activiteit en geenszins aanleiding kunnen geven tot een schadevergoeding.

De Belgische leveranciers moeten geregistreerd zijn bij de Kruispuntbank van Ondernemingen. Aanvragen van leveranciers waarvan de maatschappelijke zetel niet in de Benelux gevestigd is, worden enkel behandeld als in de zone van de aanvrager geen deontologisch kader werd geïmplementeerd. Met de aanvrager wordt dan een partnership aangegaan. De leverancier moet in het dossier aantonen dat hij minstens één professionele klant heeft in de Benelux.



Procedure

Het formulier moet worden bezorgd aan de Secretaris-generaal, eventueel via de secretariaten van de Kamers van het eTIC-Comité.

Het Secretariaat-generaal mag een beknopte controle op het formulier uitvoeren en hiervoor bv. de Kruispuntbank van Ondernemingen of het Staatsblad raadplegen (bv.: controle van de contactgegevens, de juridische vorm, de vermelding van ICT in het maatschappelijke doel en op de promotionele documenten, het bestaan van een website die een commerciële activiteit binnen de ICT-sector en voor professionele klanten vermeldt).

Als geen enkel element reden geeft tot twijfel, verstuurt het Secretariaat-generaal een e-mail met het logo naar het vermelde adres en vraagt het om een ontvangstbevestiging. In het andere geval worden per e-mail de nodige verduidelijkingen gevraagd.

Bij ontvangst van deze bevestiging communiceert het Secretariaat-generaal een "eTIC"-registratienummer voor de Benelux aan de leverancier en deelt het mee dat deze registratie voorlopig is op voorwaarde van de ontvangst binnen een maand van een bewijs van de naleving van het engagement om deze verbintenis te communiceren aan de klanten (zoals een standaard papieren of elektronisch document dat aan alle prospecten wordt bezorgd en een vermelding op de website). Als een dergelijk document en de website niet binnen de maand worden aangepast, wordt de registratie automatisch "administratief" geschorst (zonder dat een kennisgeving vereist is).

Indien het Secretariaat werd ingelicht over een vonnis ten gronde vanwege een Handelsrechtbank, in het nadeel van de leverancier, en dit tijdens de voorbije 24 maanden, is het bevoegd om aan die leverancier een getuigschrift te vragen, uitgegeven door een erkend auditororganisme, dat de naleving bevestigt van alle clausules van het Handvest voor de contracten die de leverancier in de laatste zes maanden heeft gesloten (voor deze audit is een verificatie van een willekeurige selectie van contracten nodig, maar ook een praktische controle via een onderzoek bij een representatief staal van klanten). De registratie wordt tijdelijk opgeschort tot de ontvangst van dit getuigschrift.

Indien bij de oppervlakkige controle geen enkel twijfelachtig element geïdentificeerd wordt, deelt het Secretariaat per e-mail naast het logo een 'eTIC-Beneluxregistratienummer' mee en meldt het dat de registratie voorlopig is, in



afwachting van ontvangst, binnen de maand, van een bewijs van naleving van de communicatieplicht tegenover de klanten (zoals een papieren of elektronisch standaarddocument dat bij alle prospects werd verdeeld en vermelding op de website). Bij gebrek aan bezorging van een dergelijk document of van de aanpassing van de website, wordt de registratie na een maand automatisch 'administratief' opgeschort (zonder dat hiervoor een kennisgeving nodig is).

In het andere geval vraagt het Secretariaat via e-mail de nodige ophelderingen.

Administratieve schorsing

Een administratieve schorsing kan tevens automatisch worden doorgevoerd als de leverancier niet binnen de maand een toepasselijk gevolg geeft aan een brief (eventueel voorafgegaan door een e-mail) van het Secretariaat-generaal na vaststelling op eigen initiatief of op aangeven van een derde partij:

- dat de gegevens over de maatschappelijke zetel niet langer correct zijn
- dat de juridische vorm gewijzigd is
- dat de website meer dan een maand offline is geweest of meer dan een maand de publiciteitsvereiste vermeld in het Handvest niet heeft nageleefd
- dat geen ontvangstbewijs werd teruggestuurd binnen de 3 werkdagen volgend op een elektronisch bericht betreffende deze voorzieningen gericht aan het vermelde adres en met uitdrukkelijk verzoek om dit ontvangstbewijs te sturen
- dat de prospecten van de leverancier niet systematisch worden ingelicht over het "eTIC"-engagement vanaf de eerste geschreven correspondentie

Een administratieve opschorting is ook mogelijk indien het Secretariaat werd ingelicht over een vonnis ten gronde vanwege een Handelsrechtbank, in het nadeel van de leverancier, en dit tijdens de voorbije 24 maanden, en het binnen drie maanden geen getuigschrift heeft ontvangen, uitgegeven door een erkend auditororganisme, aangaande de naleving van alle clausules van het Handvest in de contracten die de leverancier in de voorbije zes maanden heeft gesloten (voor deze audit is een verificatie van een willekeurige selectie van contracten nodig, maar ook een praktische controle via een onderzoek bij een representatief staal van klanten).

De beslissing om een registratie op te schorten heeft enkel tot gevolg dat voor de vastgelegde periode de publieke verspreiding van de naam van de geregistreerde wordt opgeschort, met name op de website, en dat de leverancier niet langer de toelating heeft om voor deze periode het



"eTIC"-logo te publiceren. Een lijst met "geschorste" leveranciers kan op de website gepubliceerd worden. De leverancier blijft gebonden aan zijn deontologische verbintenissen in het kader van "eTIC" tegenover alle klanten die een overeenkomst zouden hebben gesloten voor de schorsingsdatum, evenals tegenover prospecten die van de "eTIC"-verbintenis op de hoogte zouden zijn gesteld maar niet formeel van de opschorting. De klachten die door deze personen worden ingediend, blijven ontvankelijk.

De administratieve schorsing geldt tot de 1^e van de volgende maand. Ze wordt automatisch verlengd tot de 1^e van de volgende maand zolang de regularisatie niet werd uitgevoerd en gemeld aan het Secretariaat-generaal (dat zich uitspreekt binnen een termijn van 10 werkdagen).

Elke 1^e dag van het trimester kan het Secretariaat-generaal overgaan tot de intrekking van de registratie van elk niet-geregulariseerd dossier, voor een periode van minstens 3 maanden, na aan het laatste aangegeven adres een e-mail en een brief te hebben gestuurd, 1 maand voor het verstrijken van de termijn.

De Secretaris-generaal verzamelt tevens de bilaterale erkenningsaanvragen (meer bepaald voor wat betreft het raamwerk "eTIC France") en beheert de uitwisselingen van databases met zijn tegenhangers.

Klachtenbeheer

Hierna wordt het proces van klachtenbeheer beschreven. De aandacht wordt echter gevestigd op de mogelijkheid om een 'informele bemiddeling' te vragen vooraleer een 'klacht in te dienen'.

1. Neerleggen van klachten

Taalgebruik:

- De klanten met hoofdzetel in het Waals Gewest, het Groothertogdom Luxemburg of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, moeten hun klacht indienen in het Frans.
- De klanten met hoofdzetel in het Vlaams Gewest moeten hun klacht indienen in het Nederlands.



De taal die in de klacht wordt gebruikt, wordt zo veel mogelijk gehandhaafd in de hele procedure. De geografische herkomst van de klant bepaalt aan welke Kamer van het eTIC-comité de klacht gericht moet worden.

Opm.: Momenteel maakt Nederland geen deel uit van het "eTIC"-raamwerk. De Toezichtsraad heeft de behandeling van klachten van Belgische en Luxemburgse klanten toevertrouwd aan 2 afzonderlijke Kamers: de "Franstalige" Kamer (klachten ingediend in het Frans) en de "Nederlandstalige" Kamer (klachten ingediend in het Nederlands). Voor elke Kamer werd een secretariaat gelast met het klachtenbeheer.

De klacht moet in schriftelijke vorm worden neergelegd. Dit kan per brief, fax of e-mail naar het secretariaat van de Kamer waarvan de contactgegevens worden vermeld op de website.

De correspondentie tussen de partijen en het Secretariaat van de Kamer gebeurt zoveel mogelijk via e-mail.

Om als compleet te worden beschouwd, moet een klacht de volgende elementen bevatten:

- > naam, adres, telefoonnummer, fax en e-mailadres;
(e-mail) van de klager;
- > naam van de "eTIC"-leverancier die de overeenkomst zou hebben geschonden;
- > beschrijving van het project dat de twee partijen, klant en leverancier, contractueel zijn overeengekomen;
- > een heel precieze beschrijving van het meningsverschil en de omstandigheden;
- > vermelding van het artikel of de artikels van onderhavig Handvest waarvan vermoed wordt dat ze werden overtreden, vergezeld van de bezwaren van de klager;
- > alle documenten en toepasselijke inlichtingen die als bewijs kunnen dienen voor de veronderstelde inbreuk(en) [bv. besteldocument, voorwaarden van de overeenkomst], en die aantonen dat de inbreuk plaatsvond in het kader van een contract dat werd afgesloten nadat het Handvest door de leverancier werd ondertekend.

2. Controle van de ontvankelijkheid

Na ontvangst van de klacht onderzoekt het Secretariaat van de Kamer van het eTIC-Comité binnen een termijn van hoogstens 10 werkdagen (20 dagen in juli-augustus) de ontvankelijkheid ervan en verifieert het of het dossier compleet is.



Situaties waarin de klacht onontvankelijk is [zie toepassingsgebied van het Handvest]:

- een klager die behoort tot de privésector maar die geen kmo (zie Europese definitie) noch een zelfstandige is;
- een klager die geen professionele klant is van een leverancier die het Handvest heeft ondertekend;
- een klager waarvan noch de maatschappelijke zetel, noch de exploitatiezetel gevestigd is binnen een geografische zone die wordt gedekt door het Handvest *[in 2009: België en het Groothertogdom Luxemburg]*;
- een klager die zelf leverancier is van ICT-oplossingen;
- een klacht met betrekking tot een veronderstelde inbreuk die zou zijn gebeurd in het kader van:
 - contracten afgesloten vóór de ondertekening van het Handvest door de leverancier;
 - of een contract dat werd gegund in het kader van een aanbesteding (laagste offerte);
- een klacht die reeds ontvankelijk werd verklaard door een andere deontologische commissie waarvan het doel aansluit op die van het "eTIC"-Handvest;
- een klacht die niet te maken heeft met een of meerdere specifieke clausules van het Handvest (of bijkomende verbintenissen) of aan de publiciteitsverplichting.

Als het Secretariaat een klacht onontvankelijk verklaart, wordt de klager van deze beslissing op de hoogte gebracht. De onontvankelijkheid van de klacht betekent meteen het einde van de ingeleide procedure.

Als het Secretariaat besluit dat de klacht onvolledig is, brengt het de klager op de hoogte van de ontbrekende stukken en verzoekt het de klager het dossier te vervolledigen. De klager heeft 20 werkdagen om het dossier te vervolledigen. Als aan dit verzoek binnen de vastgelegde termijn geen gevolg wordt gegeven, wordt de procedure stopgezet.

3. Raadpleging van de tegenpartij en controle van de gegrondheid van de klacht

Als het Secretariaat de klacht ontvankelijk en volledig vindt, brengt het de klager daarvan op de hoogte en laat het weten dat de klacht grondig zal worden onderzocht, tenzij de bewuste leverancier kan aantonen dat de klacht volstrekt ongegrond is. Het Secretariaat brengt tegelijkertijd de betrokken leverancier op de hoogte van het bestaan en de aard van de klacht (door de stukken die bij de klacht werden gevoegd op te lijsten). Het secretariaat zal de leverancier tevens verzoeken het secretariaat de volgende zaken te communiceren binnen de 10 werkdagen



(die termijn kan worden verdubbeld op basis van een gemotiveerd verzoek aan het secretariaat voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn):

- zijn eventuele reacties en tegenargumenten met betrekking tot de geformuleerde klacht(en).
- elementen en aanvullende stukken die aantonen dat de leverancier wel degelijk zijn engagementen in het kader van het eTIC-Handvest is nagekomen.

De leverancier kan tevens een minnelijke schikking voorstellen, rechtstreeks aan de klager of via het Secretariaat. De aanvaarding van dit voorstel door de klager maakt een einde aan de procedure voor het klachtenonderzoek.

Het eventuele antwoord wordt aan de klager ter kennis gegeven en hij beslist uiteindelijk of hij zijn klacht handhaaft of intrekt. Als hij niet antwoordt binnen de 20 werkdagen wordt de procedure stopgezet.

Als de Secretaris na ontvangst van de elementen en de stukken van de 2 partijen oordeelt dat er geen elementen van niet-naleving van het Handvest zijn om de klacht gegrond te verklaren, laat de Secretaris dit weten aan de klager. Als de klager zijn klacht handhaaft, wordt het dossier voor een eerste onderzoek verzonden aan de Kamerleden van het eTIC-Comité. Ze worden per e-mail verzocht zich in dit stadium van de behandeling enkel uit te spreken over de gegrondheid van de klacht. Als een meerderheid van de leden van het eTIC-Comité per e-mail afwijzend reageert, wordt de procedure stopgezet.

Het secretariaat is gemachtigd de 2 partijen eventueel een verzoeningsvoorstel te doen als het potentiële pistes vindt voor een oplossing en als de verhoudingen tussen de 2 partijen dit toelaten. Als de twee partijen dit voorstel aanvaarden, wordt de procedure stopgezet.

In het geval van een gemotiveerde urgentie of wanneer geen ontvangstbewijs wordt ontvangen van de leverancier binnen 3 werkdagen na de verzending van de kennisgeving, kan de secretaris de klacht rechtstreeks doorsturen naar het eTIC-Comité.

4. Bemiddeling

Als de klacht gehandhaafd wordt, zal een minnelijke bemiddelingsprocedure voorgesteld worden. De twee partijen worden uitgenodigd om te beraadslagen in het bijzijn van een bemiddelaar. Deze procedure is niet verplicht voor de partijen. Als er echter reeds een rechtszaak werd opgestart door een van de partijen om het geschil te beslechten, kan van deze procedure geen gebruik meer worden gemaakt.



5. Onderzoek van de klacht door het Comité

Als een van de partijen de tussenkomst van een bemiddelaar weigert, als de twee partijen niet tot een vergelijk konden komen over de persoon van de bemiddelaar binnen de 20 werkdagen, of als de bemiddelaar een verslag indient waarin hij besluit dat hij geen akkoord kan bewerkstelligen, kan de klager aan het Secretariaat vragen dat zijn klachtendossier, eventueel aangevuld met het advies van de bemiddelaar, wordt verstuurd naar zijn Kamer voor onderzoek tijdens de volgende vergadering.

Het Secretariaat zal de datum vastleggen waarop het dossier door het Comité wordt onderzocht.

Het Secretariaat roept per e-mail de Kamerleden van het Comité samen die gemachtigd zijn om over de klacht te beslissen en nodigt de klager en de betrokken leverancier uit een vertegenwoordiger af te vaardigen naar de vergadering die voor de beraadslaging mondelinge toelichtingen kan verstrekken.

De leden met een belangenconflict moeten dit melden aan het Secretariaat en kunnen aan de debatten noch aan de stemming over de toepasselijke punten deelnemen.

Op de vergadering (van de Kamer) van het Comité, geeft het betrokken Secretariaat een stand van zaken betreffende de te behandelen klacht. Vervolgens kunnen de klager en de betrokken leverancier gebruikmaken van hun recht gehoord te worden. Vervolgens beraadslaagt het Comité over de gevolgen die moeten worden gegeven aan de ingediende klacht, voor zover deze gegrond werd verklaard wat betreft de niet-naleving van het Handvest.

Het Comité kan tot het volgende besluiten:

- > seponering
- > een waarschuwing aan het adres van de leverancier (al dan niet met opschorting van het gebruik van het "eTIC"-merk gedurende een vastgelegde periode van minstens 2 en hoogstens 12 maanden)
- > een gemotiveerde intrekking van het recht om het "eTIC"-merk te gebruiken
- > akte nemen van de uitgevoerde of geplande correctieve acties van de leverancier om structureel aan het probleem te verhelpen waarbij het recht wordt voorbehouden een waarschuwing of schorsing uit te spreken als de leverancier niet in staat is om de doeltreffendheid van zijn acties aan te tonen binnen een termijn van 6 maanden.



De beslissing wordt schriftelijk geacteerd door het Secretariaat dat belast is met het beheer van de klacht en ter kennis gegeven aan de klager en de betrokken leverancier.

De lijst van de klachten die ter onderzoek worden voorgelegd aan het Comité wordt gedurende 24 maanden gepubliceerd op de website met vermelding van de genomen beslissing.

Bij seponering of wanneer corrigerende acties worden ondernemen, kan het Comité beslissen de naam van de 2 partijen niet te publiceren.

Waarschuwing

In het geval van een waarschuwing, als de betrokken leverancier er zich toe verbindt actief naar een bevredigende oplossing te zoeken voor de klager en maatregelen te treffen om nieuwe klachten in de toekomst te vermijden, kan het Comité beslissen de publicatie van de namen van de 2 partijen voor onbepaalde duur uit te stellen. Als het meningsverschil tijdens deze periode wordt opgelost, kunnen de twee partijen gezamenlijk vragen dat hun naam uiteindelijk niet wordt gepubliceerd op het internet.

Schorsing

De beslissing om een registratie op te schorten heeft enkel tot gevolg dat voor de vastgelegde periode de publieke verspreiding van de naam van de geregistreerde wordt opgeschort, met name op de website, en dat de leverancier niet langer de toelating heeft om voor deze periode het "eTIC"-logo te publiceren. De leverancier blijft gebonden aan zijn deontologische verbintenissen in het kader van "eTIC" tegenover alle klanten die een overeenkomst zouden hebben gesloten vóór de opschortingsdatum, evenals tegenover prospecten die van de "eTIC"-verbintenis op de hoogte zouden zijn gesteld maar niet formeel van de opschorting. De klachten die door deze personen worden ingediend, blijven ontvankelijk.

Intrekking

Als het gebruik van het "eTIC"-merk wordt opgeschort, wordt de naam van de leverancier verwijderd van de lijst van geregistreerde leveranciers. De leverancier die gesanctioneerd wordt, mag het "eTIC"-logo niet meer gebruiken en evenmin verwijzen naar zijn engagement.

De leverancier kan na een minimumtermijn van 24 maanden opnieuw een verzoek tot registratie indienen. Dit verzoek moet minstens gemotiveerd worden met de maatregelen die de leverancier zal treffen om de problemen die aan de basis lagen van de intrekking van de registratie te voorkomen. Het eTIC-Comité (of de Kamer van het eTIC-Comité die de klacht heeft onderzocht) neemt een beslissing over de nieuwe lidmaatschapsaanvraag. Het Comité (of de toepasselijke Kamer) kunnen een dergelijk verzoek eventueel onderzoeken voor afloop van de termijn van 24 maanden als de leverancier belangrijke aanpassingen heeft doorgevoerd op het vlak van het



beheer van de klantenrelatie zoals de verwerving van een ISO-kwaliteitscertificaat of een wijziging van de Directie.

Opmerkingen

De beslissingen van het eTIC-Comité worden effectief vanaf de kennisgeving en zonder mogelijkheid tot beroep. Het is daarentegen wel mogelijk zijn ongenoegen met betrekking tot een beslissing van het Comité te kennen te geven aan de Toezichtsraad. Het meningsverschil moet gemeld worden aan de Secretaris-generaal binnen 20 werkdagen na de kennisgeving van de beslissing door het Secretariaat dat de klacht beheert, met een motivering van deze stap en suggesties voor verbeteringen. Op de volgende vergadering van de Raad zal deze de suggesties onderzoeken en zich hier eventueel door laten inspireren om het Handvest en/of zijn werking te verbeteren. Als het gebruiksrecht met betrekking tot het "eTIC"-merk werd ingetrokken voor de leverancier op basis van de niet-naleving van een clause, terwijl de leverancier in de toekomst voor een vergelijkbaar geval niet langer in overtreding zou zijn omdat het Handvest is gewijzigd, heeft de leverancier de toelating, vanaf de goedkeuring van de wijziging, opnieuw tot het Handvest toe te treden en gebruik te maken van het "eTIC"-merk.

Het feit dat de leverancier geen bijdrage levert aan de procedure of niet naar de zitting van het Comité wil komen, vermindert geenszins de bevoegdheid van het Comité om zich uit te spreken over de klacht die werd ingediend.

Als de beslissing van het Comité van de leverancier die in gebreke is gebleven een positieve actie veronderstelt om aan het probleem te verhelpen, beschikt deze over 20 werkdagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de beslissing om hieraan te voldoen en dient het Secretariaat hiervan op de hoogte te worden gehouden. Als de leverancier geen gevolg geeft aan de beslissing binnen de toegestane termijn, wordt het gebruiksrecht met betrekking tot het "eTIC"-merk automatisch voor 3 maanden opgeschort. Het Comité wordt hierover ingelicht en blijft gemachtigd om te besluiten tot een intrekking, zolang de beslissing wordt genomen voor het verstrijken van de opschortingsperiode.

Informele bemiddeling

Nieuwe mogelijkheid, van kracht vanaf 1 mei 2011. Deze zal eind 2012, na het proefdraaien, het voorwerp zijn van een evaluatie.

Het is mogelijk om, vooraleer formeel een klacht in te dienen, eerst de tussenkomst van het secretariaat van de Taalkamer te vragen als 'bemiddelaar'. Deze tussenkomst is louter informeel, en garandeert dat de identiteit van beide partijen niet bekendgemaakt wordt (het secretariaat zal



weliswaar statistieken bijhouden en kan communiceren over het type en de aard van de geschillen die het voorwerp waren van zijn bemiddeling).

De bemiddeling heeft als doel het hernemen van de constructieve dialoog tussen de twee partijen te vergemakkelijken, met de bedoeling erin te slagen het voornemen van de eiser te ontmijnen in omstandigheden die voor beide partijen aanvaardbaar zijn.

Deze bemiddelingsmogelijkheid is echter afhankelijk van de beschikbaarheid van het secretariaat, en kan niet aan termijnen gekoppeld worden. Het secretariaat is vrij om – zonder motivering van zijn beslissing – in te stemmen met de bemiddelingsopdracht of deze af te wijzen.

Deze tussenkomst impliceert dat het secretariaat geen bemiddelingsopdracht kan aannemen indien al officieel klacht werd ingediend. In dat geval is dus ambtshalve een externe bemiddelaar vereist.

Zowel het secretariaat als de eiser kunnen op elk moment dit type informele bemiddeling staken. Deze wordt altijd als beëindigd beschouwd bij gebrek aan nieuws van een van de partijen binnen twintig werkdagen.

Indien de bemiddeling mislukt (geen herneming van constructieve dialoog tussen beide partijen of opschorting ervan gedurende meer dan twintig werkdagen), staat het de eiser vrij om formeel klacht in te dienen. De procedure impliceert dat de afwezigheid van bekendmaking van de identiteit van de twee partijen niet langer gewaarborgd is. Ze wordt geacht van nul te herbeginnen, zonder automatisch rekening te houden met gedachtewisselingen die eventueel tijdens de informele bemiddeling plaatsvonden.

Interpretatie van het Handvest – Verzoek om duidelijkheid te scheppen

Iedereen die advies wil over de specifieke interpretatie van een of meerdere clausules van het Handvest, heeft de mogelijkheid een vraag voor te leggen aan het Secretariaat-generaal, via de eventuele tussenkomst van een klachtenbeheersecretariaat.

Het Secretariaat-generaal bestudeert de vraag en formuleert een ontwerpantwoord binnen 10 werkdagen volgend op de ontvangst van de vraag. Het ontwerpantwoord wordt per e-mail verstuurd naar alle leden van het eTIC-Comité ongeacht de Kamer, via de verschillende secretariaten. Als de leden van het Comité geen bijzondere opmerkingen hebben binnen de 3 werkdagen na de verzending van het ontwerpantwoord, verstuurt het Secretariaat-generaal dit antwoord aan de vraagsteller.

Als een of meerdere Comitéleden bijzondere opmerkingen hebben betreffende het ontwerpantwoord en als een antwoord op de bewuste vraag niet dringend is, wordt per e-mail een poging opgestart om tot een vergelijk te komen. Als er via deze weg effectief een consensus wordt bereikt, wordt dit antwoord meegedeeld aan de vraagsteller.



Mocht het Comité geen consensus bereiken, of bij hoogdringendheid, zal de vraag worden onderzocht door de Toezichtsraad (door snelle raadpleging via e-mail of in zitting).



BIJLAGE 1

Intern reglement betreffende de specifieke werking van de eTIC-Toezichtsraad

Oproeping

Deze raad komt minstens 2 maanden voor het verstrijken van de mandaten samen en tevens elke keer dat het Secretariaat-generaal dit nodig acht of een vraag krijgt van het eTIC-Comité (of een van zijn Kamers).

De oproeping gebeurt per e-mail en die wordt minstens 10 werkdagen op voorhand verstuurd door de Secretaris-generaal aan de laatste persoon die elke instantie heeft aangeduid als vertegenwoordiger van de Raad. In geval van een wijziging van het Handvest of van het huidige reglement moeten de voorstellen bij de agenda worden gevoegd. Enkel de hoofdstukken die op de agenda staan kunnen gewijzigd worden.

Een vertegenwoordiger die verhinderd is, kan aan een ander Raadslid een volmacht geven.

Besluitvormingsproces

De beslissingen worden genomen bij eenvoudige meerderheid van de aanwezige leden (elke aanwezige afgevaardigde beschikt over een stem + eventueel een stem in het kader van een volmacht), behalve bij wijziging van het toepassingsgebied of het doel van het deontologisch kader of in geval van een stopzetting (tweederde meerderheid). Bij gelijkheid van stemmen geeft die van het oudste lid de doorslag.

De punten met betrekking tot de voorstellen tot wijziging van het Handvest en van zijn reglement kunnen worden uitgesteld tot een tweede zitting, na gemotiveerd verzoek van minstens drie organismen van de Toezichtsraad, te kennen gegeven ofwel via een gezamenlijk ondertekende brief, ofwel ter zitting, vóór de behandeling van het punt. De voorstellen kunnen dan in tweede lezing goedgekeurd worden.

De vertegenwoordigers met een belangenconflict, zij het persoonlijk of ambtelijk, moeten dit melden aan het Secretariaat-generaal en kunnen aan de debatten noch aan de stemming over de toepasselijke punten deelnemen.



Van elke zitting wordt een ontwerpverslag opgesteld dat per e-mail wordt verstuurd aan de aanwezige personen. Het verslag wordt definitief als er binnen 5 werkdagen geen opmerkingen zijn.

Er is voorzien in een beknopte besluitvormingsprocedure voor dringende gevallen of wanneer er over specifieke gevallen moet beslist worden (met name: samenwerkingsprotocol, verduidelijking van een bepaling, eenmalig geschil, situatie die niet voorzien is in de documenten, aanduiding of vervanging van plaatsvervangende mandatarissen/waarnemers). Het Secretariaat-generaal verzendt per e-mail een voorstel van beslissing aan de vertegenwoordigers. De afgevaardigden beschikken over 3 werkdagen om een eventueel meningsverschil aan te geven. Het voorstel wordt beschouwd als niet aanvaard via deze besluitvormingsprocedure als minstens 1/3 van de vertegenwoordigers het verwerpen. De hernieuwing van mandaten van effectieve vertegenwoordigers en de ratificering van wijzigingen van het Handvest kunnen niet op deze manier onderzocht worden.

Als onder de leden-rechtspersonen de afwezigheid wordt vastgesteld van personen-kandidaten die voldoen aan het strikte neutraliteitscriterium en een meerderheid van de stemmen hebben gekregen, kunnen de vertegenwoordigingsmandaten door de Raad worden toegekend aan een of meerdere externe personen, na een oproep tot kandidaturen die minstens 10 dagen wordt gepubliceerd op minstens 3 websites van ledenorganisaties van het Comité (tenzij in gevallen van hoogdringendheid). Als onder de leden-rechtspersonen de afwezigheid wordt vastgesteld van kandidaten die voldoen aan het strikte neutraliteitscriterium en die een meerderheid van de stemmen hebben gekregen om een secretariaatsopdracht te verzekeren wat het klachtenbeheer betreft, zal een onderhandelingsprocedure worden opgestart conform de regels die gelden voor overheidsaanbestedingen, om een beheersinterface te vinden.



BIJLAGE 2

Intern reglement voor de specifieke werking van de Franstalige kamer van het eTIC-Comité

Samenstelling van de Kamer

De Franstalige kamer van het eTIC-Comité bestaat hoogstens uit:

- > 4 effectieve en 4 plaatsvervangende vertegenwoordigers van ICT-leveranciers,
- > 2 effectieve en 2 plaatsvervangende vertegenwoordigers van professionele ICT-gebruikers die zelf geen ICT-oplossingen aanbieden,
- > 2 effectieve en 2 plaatsvervangende vertegenwoordigers van organismen die het Handvest ondersteunen

De Kamer wordt verder bijgestaan door een instantie die door de Toezichtsraad wordt gekozen om het beheer van de klachten van de "Franstalige zone" te verzekeren.

Aanduiding van de vertegenwoordigers:

- > De vertegenwoordigers van de ICT-leveranciers worden gekozen uit de geregistreerde leveranciers die het Handvest naleven. Deze leveranciers kunnen zich kandidaat stellen als lid van de Franstalige kamer van het Comité. Het Secretariaat zal op de website de nodige plaats voorzien om de kandidaten voor te stellen. De verkiezing van leden en plaatsvervangende leden vindt plaats tijdens een door het Secretariaat bijeengeroepen vergadering. Bijkomende inlichtingen over de verkiezing, zoals de datum, het uur, de benoemingsprocedures, de stemmethode en het neerleggen van volmachten, zullen te gepasten tijde worden gepubliceerd op de website en aangekondigd via e-mail aan de ondertekenende leveranciers. Als de verkiezingen niet konden plaatsvinden voor het einde van de mandaten of als het aantal kandidaturen kleiner is dan het minimumaantal vertegenwoordigers, kunnen de tijdens de vorige verkiezing toegewezen mandaten uitzonderlijk worden verlengd met hoogstens 1 bijkomend jaar om het minimumaantal te bereiken.
- > De vertegenwoordigers van de gebruikers worden alle 2 jaar aangeduid door het Secretariaat dat instaat voor het beheer van de Franstalige klachten, er steeds over wakend dat er indien mogelijk minstens een vertegenwoordiger is van de lokale of gewestelijke openbare instellingen en een van de kmo's. In de mate van het mogelijke zal het Secretariaat tot deze benoemingen overgaan na een oproep tot kandidaturen via



minstens 2 organismen die in contact staan met de professionele ICT-gebruikers in het Waals Gewest. Het Secretariaat zal erover waken dat er niet voor een periode van meer dan 4 maanden, minder dan 2 vertegenwoordigers van de gebruikers zijn, door over te gaan tot de vervanging van ontslagnemende vertegenwoordigers of afgevaardigden die meer dan 2 opeenvolgende vergaderingen niet aanwezig zijn.

Het mandaat van de verkozen leden en van de plaatsvervangers van het Comité geldt voor hoogstens 2 jaar en wordt niet vergoed.

Quorum

De Kamer komt hoogstens 1 keer per maand bijeen en vergadert niet tijdens de maanden juli, augustus en december.

De aanwezigheid van minstens 1 vertegenwoordiger uit de 3 categorieën is vereist voor een geldige beraadslaging. Als dit quorum niet gehaald wordt, worden de te behandelen dossiers verdaagd naar de volgende zitting.

Besluitvormingsproces

De beslissingen worden genomen bij eenvoudige meerderheid van de aanwezige personen (volmachten zijn niet toegelaten). In geval van gelijkheid van stemmen geeft de stem van de oudste persoon de doorslag.

Van elke vergadering wordt een ontwerpverslag opgesteld dat per e-mail wordt verstuurd aan de aanwezige personen. Het verslag wordt definitief als er binnen 2 werkdagen geen opmerkingen zijn. Het definitieve verslag wordt vervolgens verstuurd aan alle effectieve en plaatsvervangende leden.

Er is een beknopte procedure voorzien om een besluit te nemen over een vraag om verduidelijking, over de gegrondheid van een klacht of over een wijziging van een genomen beslissing in het licht van een klacht, rekening houdend met het negatieve/positieve gevolg dat door de leverancier werd gegeven aan de correctieve maatregelen/publicatieverplichting (bv. omzetting van een opschorting in een intrekking, beslissing om een waarschuwing te geven of opschorting wanneer aangekondigde correctieve maatregelen niet werden doorgevoerd; besluit tot publicatie of niet-publicatie van de naam van de gesanctioneerde leverancier). Het Secretariaat verstuurt per e-mail een voorstel van beslissing aan de effectieve en plaatsvervangende leden. De afgevaardigden beschikken over 3 werkdagen om een eventueel meningsverschil aan te geven. Het voorstel wordt beschouwd als niet aanvaard via deze besluitvormingsprocedure als minstens 1/3 van de effectieve en plaatsvervangende vertegenwoordigers het verwerpen. Het eerste onderzoek van een klacht door het eTIC-Comité kan niet als dusdanig behandeld worden.

Vervangingen



De plaatsvervangende leden horen in de hieronder vermelde gevallen de gekozen effectieve afgevaardigden te vervangen. Ze ontvangen ter informatie een kopie van de oproepingen en een verslag van de vergaderingen. Afhankelijk van het aantal effectieve leden die minstens 6 werkdagen voor de zitting hun onbeschikbaarheid hebben gemeld, neemt het secretariaat contact op met het overeenkomstige aantal plaatsvervangers (volgens de rangorde) en meldt hen dat ze aan de vergadering kunnen deelnemen ter vervanging van het verontschuldigde lid.

Als een lid van het Comité afwezig is op twee achtereenvolgende vergaderingen van het Comité zonder hierover voorafgaand het Secretariaat op de hoogte te hebben gebracht of zonder gegronde reden, wordt het lid geschorst en vervangen door een plaatsvervangend lid tot het einde van zijn mandaat.

Als een lid van het Comité zijn ontslag indient, wordt het vervangen door een plaatsvervangend lid tot het einde van zijn mandaat.



Onverenigbaarheden:

De effectieve en plaatsvervangende leden, evenals het Secretariaat, worden onderworpen aan een algemene verplichting tot vertrouwelijkheid voor de duur van hun mandaat en gedurende de 24 maanden die erop volgen.

Als een geschil een leverancier betreft waarvan de bedrijfsleider of een aandeelhouder met een participatie van meer dan 10% werd verkozen als effectief lid van het Comité, wordt deze persoon tijdelijk geschorst als lid en vervangen door een plaatsvervangend lid, en dit tijdelijk voor de periode tussen de neerlegging van de klacht en de behandeling ervan door het Comité.

Als een geschil een leverancier betreft waarvan de bedrijfsleider of een aandeelhouder met een participatie van meer dan 10% werd verkozen als plaatsvervangend lid van het Comité, wordt deze persoon tijdelijk geschorst als plaatsvervangend lid voor de periode tussen de neerlegging van de klacht en de behandeling ervan door het Comité. Gedurende deze periode kan het lid niet worden opgeroepen om een lid van het Comité te vervangen.



Huishoudelijk reglement voor de specifieke werking van de Nederlandstalige Kamer van het eTIC-comité

Samenstelling van de Kamer

De Nederlandstalige Kamer van het eTIC-comité bestaat maximaal uit:

>

Ze wordt bijgestaan door een organisme, benoemd door het Toezichtscomité, om het beheer van de klachten uit de 'Nederlandstalige zone' te verzorgen.

Benoeming van de vertegenwoordigers:

- De vertegenwoordigers van de ICT-leveranciers worden gekozen uit de leveranciers die geregistreerd staan als onderschrijvers van het Handvest. Deze leveranciers kunnen zich aanbieden als kandidaat voor de functie van lid van de Nederlandstalige Kamer van het Comité.
- De vertegenwoordigers van de gebruikers worden om de twee jaar benoemd door het Secretariaat voor het beheer van de Nederlandstalige klachten. Het Secretariaat waakt erover om zo veel als mogelijk minstens één vertegenwoordiger van lokale of gewestelijke openbare organismen te hebben en een kmo-vertegenwoordiger. In de mate van het mogelijke zal het overgaan tot deze benoemingen na eerst een oproep voor kandidaturen te lanceren via minstens twee organismen die in contact staan met professionele ICT-gebruikers in het Vlaams Gewest. Het waakt erover dat er gedurende niet langer dan vier maanden minder dan twee vertegenwoordigers van de gebruikers zijn. Het zal daartoe overgaan tot vervanging van ontslagnemende vertegenwoordigers of vertegenwoordigers die meer dan twee opeenvolgende vergaderingen afwezig waren.