

Leveringsvoorwaarden Baby Friendly Nederland

Versie 2018

Definities

Opdrachtgever: de organisatie die de overeenkomst met Baby Friendly Nederland aangaat voor een beoordeling (audit) volgens de vastgestelde internationale criteria van WHO/UNICEF/BFHI.

Opdrachtnemer: Baby Friendly Nederland.

1. Audit

- a. De opdrachtnemer verplicht zich ertoe alle werkzaamheden samenhangend met de audit binnen vier maanden na dagtekening van de overeenkomst uit te voeren.
- b. De audit zal in de regel gedurende een periode van maximaal twee maanden uitgevoerd worden. In overleg kan daar van afgeweken worden.
- c. De audit kan daadwerkelijk gepland worden nadat de getekende overeenkomst en de eerst betaling van 50% van de auditsom door Baby Friendly Nederland is ontvangen.
- d. De opdrachtgever kan schriftelijk melden individuele auditoren niet te accepteren op basis van vermeende belangenconflicten. Een dergelijke melding dient binnen vijf werkdagen na het bekendmaken van de auditoren met redenen omkleed schriftelijk te worden ingediend.
- e. Indien sprake is van omstandigheden buiten de invloedssfeer van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer welke nakoming van de overeenkomst al dan niet tijdelijk verhinderen, hebben zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer het recht om ofwel de overeenkomst te ontbinden of uit te stellen naar een in overleg later te bepalen tijdstip.
- f. Ingeval een situatie van overmacht, rust op opdrachtnemer de plicht de opdrachtgever hier onverwijld van op de hoogte te stellen.
- g. De opdrachtnemer houdt de bevindingen van de beoordelingen en informatie over aanvragers of gecertificeerden vertrouwelijk, tenzij wettelijke regelingen anders vereisen; de leden van de auditteams hebben hiertoe een geheimhoudingsverklaring ondertekend.
- h. Inzage in persoonlijke dossiers door de auditoren zal alleen plaatsvinden na uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
- i. De opdrachtgever accepteert dat waarnemers kunnen participeren in het auditteam van Baby Friendly Nederland voor doelen als training, collegiale toetsing of toezicht door vertegenwoordigers van de Landelijke Borstvoedingsraad, tenzij door de opdrachtgever tijdig redelijke en gegronde bezwaren worden gemaakt tegen de aanwezigheid van specifieke waarnemers.
- j. De opdrachtgever brengt personen die namens Baby Friendly Nederland actief zijn niet in een positie waarbij hun onafhankelijkheid, objectiviteit, veiligheid of gezondheid in het geding kan komen. Medewerkers van Baby Friendly Nederland nemen in dit kader geen geschenken of cadeaus aan van opdrachtgevers of hun medewerkers.
- k. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

2. Toekenning

- a. Baby Friendly Nederland beoordeelt de uitkomsten van de audit en beslist over de toekenning van het WHO/UNICEF certificaat. De opdrachtgever ontvangt een schriftelijk eindrapport van de bevindingen.
- b. Elke nieuw gecertificeerde organisatie krijgt een op naam gesteld uniek registratienummer en certificaat.
- c. Indien het resultaat van de audit onvoldoende is, wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld op welke termijn de onvoldoende beoordeelde onderdelen opnieuw worden onderzocht. Voor deze extra werkzaamheden wordt door de opdrachtnemer een offerte voor de aanvullende werkzaamheden aangeboden.
- d. Bekendmaking door de organisatie aan derden van de inhoud van documenten van Baby Friendly Nederland is toegestaan op voorwaarde dat daarbij het hele document en niet slechts een gedeelte daarvan wordt bekend gemaakt.

3. Onderhouden certificaat

- a. De organisatie neemt de regels van Baby Friendly Nederland in acht omtrent het gebruik van het kwaliteitskeurmerk.
- b. De organisatie verplicht zich de gegevens in het portal te controleren op juistheid, eventueel te wijzigen of aan te vullen.
- c. De organisatie meldt Baby Friendly Nederland direct of zo spoedig mogelijk veranderingen die van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden die onder auditering worden uitgevoerd. De organisatie meldt in ieder geval de volgende wijzigingen:
 - Veranderingen in de eigendomssituatie van de organisatie;
 - Veranderingen in de juridische, commerciële of organisatorische status;
 - Veranderingen in werkterrein/economische activiteiten van de organisatie en van aan haar gerelateerde organisatie of personen;
 - Verandering in de leiding of in de structuur;
 - Veranderingen in beleid in relatie tot het voldoen aan de vereisten;
 - Veranderingen in personeel dat een sleutelpositie bekleedt, zoals managers, beslissers en personeel met specifieke en voor de organisatie unieke deskundigheid;
 - Significante veranderingen in werkwijzen of procedures.

4. Interne audit

- a. Twee jaar na de eerste audit of recertificeringsaudit voert de organisatie, op basis van door Baby Friendly Nederland beschikbaar gestelde formats een interne audit uit. De resultaten van deze audit worden door Baby Friendly Nederland beoordeeld, Baby Friendly Nederland communiceert telefonisch het resultaat met de organisatie.

5. Recertificering

- a. Niet later dan zes maanden na de afloop van de geldigheid van het certificaat vindt de recertificering plaats.
- b. De recertificering vindt plaats overeenkomstig de procedure als bepaald in de betreffende productbeschrijving.
- c. Baby Friendly Nederland voert bij recertificeringen geen vooronderzoek uit. Het auditteam zal echter wel een beoordeling van de vereiste documenten uitvoeren en de resultaten daarvan in het eindrapport verwerken.

- d. Op basis van het resultaat van een recertificering kan Baby Friendly Nederland besluiten het certificaat tijdelijk of definitief in te trekken.

6. Betalingsvoorwaarden

- a. Indien binnen vier weken voor de uitvoering van de audit deze audit door de opdrachtgever wordt geannuleerd, wordt € 500,00 exclusief BTW voor reeds gemaakt kosten in rekening gebracht.
- b. De betalingstermijn is veertien dagen na factuurdatum.
- c. De factuur wordt gezonden aan de afdeling crediteuren administratie. Voor interne kostenplaatsen/inkoopnummers of referenties voor betaling of verwerking van de factuur is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
- d. Indien de opdrachtgever bij betaling in gebreke blijft, zal de factuur met de wettelijke rente verhoogd worden.

Voorwaarden

Het door de opdrachtgever niet voldoen aan de leveringsvoorwaarden kan tot gevolg hebben dat het certificaat wordt geschorst en/of ingetrokken.

7. Klachten

- a. Baby Friendly Nederland neemt twee soorten klachten in behandeling:
 - Klachten over Baby Friendly Nederland. Op de website www.babyfriendlynederland.nl vindt u [hier](#) de uitgebreide klachtenprocedure.
 - Klachten over een gecertificeerde organisatie.
 - Klachten over gecertificeerde organisaties moeten schriftelijk bij het bureau van Baby Friendly Nederland –via info@babyfriendlynederland.nl worden ingediend.
 - Baby Friendly Nederland zal de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen bevestigen. Indien een klacht niet schriftelijk wordt ingediend, niet is onderbouwd of klager en beklagde niet duidelijk zijn genoemd, zal Baby Friendly Nederland de klacht naar eigen goeddunken al dan niet ontvankelijk verklaren.
 - In de regel worden klachten over de prestaties van een gecertificeerde organisatie uitsluitend in behandeling genomen als aangetoond is dat eerst een klacht ingediend is bij de betreffende organisatie.
 - Na het ontvankelijk verklaren van de klacht zal Baby Friendly Nederland de betreffende organisatie om opheldering vragen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan Baby Friendly Nederland beslissen om de klacht direct te onderzoeken, tijdens de eerstvolgende audit van Baby Friendly Nederland of tijdens een extra beoordeling.
 - Voor zover de vertrouwelijkheidsbepalingen dit toestaan, zal de klager op de hoogte worden gesteld van de resultaten van het onderzoek van Baby Friendly Nederland.

8. Intrekken keurmerk

- a. Indien de gecertificeerde organisatie niet voldoet aan de op haar op grond van dit reglement rustende verplichtingen dan wel het haar verleende recht om het keurmerk te gebruiken misbruikt, kan het bestuur de toestemming tot het gebruik van het keurmerk met ingang van de door het bestuur bepaalde datum intrekken.
- b. Het bestuur doet van het intrekken van de toestemming tot gebruik van het keurmerk per email mededeling aan de organisatie.

- c. Vanaf de datum waarop de toestemming tot het gebruik van het keurmerk door het bestuur is ingetrokken mag de organisatie het keurmerk niet meer gebruiken (voeren).
- d. Aan het (onmiddellijk) intrekken van toestemming tot het gebruik van het keurmerk kan het bestuur in en buiten de stichting bekendheid geven.
- e. Indien de organisatie -na de schriftelijke mededeling over het intrekken van de toestemming tot het gebruik van het keurmerk- het keurmerk gebruikt, is zij (na schriftelijke sommatie de geconstateerde discrepantie binnen een termijn van veertien dagen te beëindigen) voor iedere keer dat zij daarna in overtreding is aan de stichting een boete verschuldigd van € 100,- per dag tot een maximum van € 10.000,- (tienduizend euro), onverminderd de gehoudenheid om aan de stichting alle door de stichting geleden schade te vergoeden. Genoemde bedragen dateren van 2018 en worden jaarlijks geïndexeerd.