

# Procedures

# Procedures

## 1. Inleiding

### 1.1. Algemeen

CIRE staat voor het Centraal Intermediair Register Energiemarkt. Het is een register waarin Intermediaire verkopers van energie zich registreren. Aan de toetreding tot het register is een verificatieonderzoek verbonden. Hierbij wordt de Intermediair getoetst op vindbaarheid, bereikbaarheid en herkenbaarheid. Indien een Intermediair op basis van het onderzoek de status Verified krijgt, mag deze het CIRE Keurmerk voeren.

CIRE wordt geleid door de Stichting Integriteit en Transparantie Energieadvies (SITE): een initiatief van energieleveranciers en distributieplatformen. De aangesloten partijen werken alleen met Intermediairs die zich hebben geregistreerd in CIRE.

De Intermediair die zich registreert in CIRE is gebonden aan de CIRE gedragscode, hierin worden regels gesteld voor het sluiten van energiecontracten Intermediairs. De Intermediair gaat tevens een overeenkomst met SITE aan voor het gebruik van de dienstverlening – waaronder de registratie in CIRE.

Dit document geeft uitleg over en invulling aan de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met SITE zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden, de CIRE gedragscode, het Protocol statusverlening en statuswijziging en het Protocol incasso.

### 1.2. Verified in CIRE - vereisten

Om de status Verified te krijgen en behouden in het CIRE register heeft jouw organisatie conform de overeenkomst met SITE:

- Een waarheidsgetrouwe opgave gedaan bij de CIRE registratie, en/of de bestaande registratie tijdig gecontroleerd bij her-verificatie
- Zich akkoord verklaard met en zich houdt aan de CIRE gedragscode
- Voldaan aan de betalingsverplichting jegens SITE
- Met goed gevolg het Verificatieonderzoek doorlopen

### 1.3. Verified in CIRE - voordelen

Als je voldoet aan de transparantievereisten uit de CIRE gedragscode, ontvang je de status **VERIFIED en het CIRE transparantiekeurmerk**.

Die status en het keurmerk wil je hebben, want daar zal de markt waarde aan toekennen. Voldoe je nog niet, dan zal CIRE aan je uitleggen hoe jouw organisatie VERIFIED kan worden en krijg je de tijd aanpassingen te maken. Een inschrijving in CIRE is dan ook een grote kans om je te onderscheiden in de markt. Als geverifieerd intermediair onderscheidt

jouw organisatie zich positief en draagt zij bij aan een positief imago van een duurzame en eerlijke intermediaire markt.

CIRE zal jou als onderdeel van de dienst ook gaan voorzien van compliance nieuws en een kennisbank met informatie over relevante regelgeving. Altijd handig!

Ook heeft CIRE een afspraak met geselecteerde partners zodat je tegen gereduceerd tarief je organisatie kan laten adviseren bij

- Energie compliance e-learning incl. aanbod op maat;
- Certificering voor medewerkers;
- Data security self-assessments;
- Compliance documentatie.

## 2. Tariefstelling en betaling

De Intermediair gaat een overeenkomst aan met SITE voor onbepaalde tijd. De overeenkomst kan wederzijds schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

De bijdrage aan CIRE door een intermediair valt uiteen in 2 delen;

- a. Een jaarlijkse bijdrage van €175 ex btw ten behoeve van het Verificatieonderzoek en Reputatieonderzoek. Deze bijdrage is voor elke intermediair gelijk.
- b. Een maandelijks bijdrage ten behoeve van doorlopende monitoring en beschikbaarheid van diensten van SITE. Deze bijdrage kent drie tariefstellingen en is afhankelijk van de omvang van de werving door of namens jouw organisatie.

### 2.1. De categorieën ZFP, MKB en ENTERPRISE.

De categorie ZFP spreekt voor zich.

Werven voor of namens jouw organisatie meer dan 1 maar minder dan 100 verkopers? In loondienst en/of op zelfstandige basis? Dan wordt jouw organisatie door SITE aangemerkt als MKB. Werven voor of namens jouw organisatie meer dan 100 verkopers? Dan merkt SITE jouw organisatie aan als ENTERPRISE.

Je bent verplicht om eventuele onderaannemers en sub-onderaannemers zich zelfstandig te (laten) registreren in CIRE. Een (sub)onderaannemer is een persoon of bedrijf dat een contract/ afspraak heeft met jouw organisatie om een deel of alle verkoopactiviteiten van jouw organisatie uit te voeren. Jouw organisatie bepaalt de werkzaamheden en op grove lijnen de werkwijze. De andere partij voert dit uit. Deze partij doet dit als zelfstandige entiteit in het handelsverkeer. Dus niet in loondienst.

Het CIRE gebruiksrecht is een exclusief niet-overdraagbaar recht. Het is niet toegestaan dit gebruiksrecht aan derden (inclusief onderaannemers en sub-onderaannemers) te verstrekken en dus ook niet om onderaannemers onder jouw CIRE ID te laten werken.

Categorie	Jaarlijkse bijdrage	Maandelijkse bijdrage
ZZP	€175,00	€25,00
MKB	€175,00	€45,00
ENTERPRISE	€175,00	€125,00

*Tarieven intermediairs CIRE EX BTW*

Voor de registratie in CIRE doe je waarheidsgetrouwe opgave over het type verkooporganisatie en het aantal verkopers (in dienst of in onder-aanneming). Deze informatie houd je actueel. Deze opgave wordt gecontroleerd.

**Let op: valse opgave kan leiden tot Statuswijziging, intrekken van het CIRE Keurmerk en tot beëindiging van de registratie in CIRE**

Betaling van de jaarlijkse bijdrage (a) en de eerste maandelijkse bijdrage (b) is voorwaarde voor CIRE om het Verificatieonderzoek (en Reputatieonderzoek) te starten.

**Let op: onjuiste opgave kan leiden tot Statuswijziging, intrekken van het CIRE Keurmerk en tot beëindiging van de registratie in CIRE**

## 2.2. Storneringen

Als jouw organisatie niet voldoet aan de betalingsverplichting jegens SITE treedt het Protocol incasso in werking. Storneringen leiden tot statuswijziging zoals omschreven in het Protocol statusverlening en statuswijziging.

## 3. CIRE onderzoek en monitoring

### 3.1. Algemeen

Aan registratie in CIRE is een verificatieonderzoek verbonden. Hier wordt de Intermediair getoetst op vindbaarheid, bereikbaarheid en herkenbaarheid. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wordt de Intermediair een status toegekend die een oordeel inhoudt over de werkwijze van de Intermediair op bovenstaande punten. Indien een Intermediair op basis van het verificatieonderzoek de status Verified krijgt, mag deze het CIRE Keurmerk voeren.

Naast het verificatieonderzoek, wordt vanuit CIRE ook gekeken naar de reputatie van Intermediair op publieke websites en openbare bronnen (het Reputatieonderzoek) en wordt ook gemonitord of de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken nog actueel zijn (Monitoring).

Voorts kunnen klachten een reden zijn voor gericht onderzoek naar de werkwijze van een Intermediair. Deze werkwijze wordt omschreven in het CIRE Handhavingsreglement.

### 3.2. CIRE gedragscode

Bij registratie in CIRE wordt jouw organisatie gevraagd zich akkoord te verklaren met de CIRE gedragscode. De CIRE gedragscode bevat regels met betrekking tot transparante

verkoop van energiecontracten. Je verklaart o.a. dat de wervingspraktijken van jouw organisatie in overeenstemming zijn met bestaande wetgeving en zelfregulering en aanvullende transparantievereisten.

### **3.3. Verificatieonderzoek**

Na registratie van jouw organisatie in CIRE en betaling van de eerste termijn start de Beheerder van CIRE het Verificatieonderzoek. Dit onderzoek bestaat uit 2 onderdelen en wordt jaarlijks herhaald:

- Gegevensonderzoek
- Transparantieonderzoek

Als jouw organisatie voldoet aan de vereisten van het Verificatieonderzoek dan ontvangt jouw organisatie de status VERIFIED en het CIRE transparantiekeurmerk. Zie het Protocol statusverlening en statuswijziging voor de verdere werkwijze.

In de paragrafen hieronder lichten we toe wat deze onderzoeken inhouden.

#### **3.3.1. Gegevensonderzoek**

De Beheerder controleert de door jou bij registratie verstrekte gegevens over jouw organisatie en werkwijze aan de hand van de vereisten van de CIRE gedragscode. Hiervoor worden beschikbare bronnen voor handelsinformatie geraadpleegd. Jouw opgaaf en de controle van die gegevens dienen allereerst overeen te komen om de status VERIFIED te ontvangen.

#### **3.3.2. Transparantieonderzoek**

Als jouw organisatie naar buiten treedt met een eigen handelsnaam, behoort - in het kader van transparantie - jouw organisatie goed bereikbaar en vindbaar te zijn voor energieklienten. SITE beoordeelt aan de hand van de CIRE gedragscode of de website van jouw organisatie actueel en werkend is, of de website de voor de klant noodzakelijke contactgegevens vermeldt en of er bepaalde essentiële informatie wordt gegeven, zoals omschreven in de CIRE gedragscode. Wederom wordt gecontroleerd of dit overeenstemt met jouw opgave. Naast dit onderzoek voert de Beheerder een bereikbaarheidsonderzoek uit. Is jouw organisatie bereikbaar via de op de website vermelde gegevens en antwoord je vragen binnen redelijke termijn?

#### **3.3.3. Tussentijds verificatieonderzoek op verzoek van Intermediair**

Het Verificatieonderzoek vindt jaarlijks plaats. Op verzoek en tegen een administratieve vergoeding van € 45,00 kan de Intermediair die is geregistreerd in CIRE en aan wie de status Verified niet is toegekend SITE verzoeken om tussentijds opnieuw geverifieerd worden. Met een maximum van 2 keer per jaar.

#### **3.3.4. Doorlooptijd**

De Beheerder hanteert een uiterlijke doorlooptijd voor het onderzoek van 28 dagen. Gedurende de doorlooptijd wordt jouw organisatie de status PENDING toegekend.

### 3.4. Reputatieonderzoek

Naast het Verificatieonderzoek voert CIRE een Reputatieonderzoek uit naar elke in CIRE geregistreerde intermediair. De Beheerder onderzoekt op basis van door jouw organisatie verstrekte informatie en beschikbare handelsinformatie de reputatie van jouw organisatie in openbare bronnen. Hierbij wordt gekeken naar de ervaringen van energiekanten met jouw organisatie o.a. door middel van standaard Google zoekopdrachten. De opdrachten en zoekresultaten worden in jouw reputatierapport vermeld.

#### 3.4.1. Toelichting op je Reputatieonderzoek

In het kader van hoor en wederhoor, kun je een resultaat voorzien van een toelichting, dat eveneens in je reputatierapport zal worden getoond.

#### 3.4.2. Betwisten Resultaat

Vind je dat een resultaat in het Reputatieonderzoek onterecht wordt vermeld in CIRE? Dan kun je dit gemotiveerd aangeven aan de Beheerder van CIRE. De Beheerder zal jouw commentaar beoordelen. Wordt een betwisting als terecht beoordeeld? Dan zal het resultaat uit het rapport worden verwijderd. Indien je het niet eens bent met dit oordeel, kun je een klacht indienen bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

#### 3.4.3. Gerechtelijke- en zelfreguleringsuitspraken en besluiten toezichthouders

Uitspraken en besluiten van rechterlijke instanties, toezichthouders en zelfreguleringsinstanties die zien op een overtreding die ook een overtreding van de CIRE gedragscode inhoudt en die zijn geweest in het nadeel van jouw organisatie moeten op basis van de CIRE Gedragscode Artikel 3 lid 2 onder 13 aan de Beheerder worden verstrekt. Dergelijke uitspraken kunnen door de Commissie Compliance worden gevolgd en hieraan kan zij gepaste consequenties verbinden op grond van Artikel 8 van de CIRE gedragscode en Artikel 7 van het CIRE Handhavingsreglement.

### 3.5. Kwartaalcontroles en monitoring

Het CIRE Gegevensonderzoek, Transparantieonderzoek en Reputatieonderzoek vinden doorlopend plaats. Gegevens worden per kwartaal gecontroleerd door de Beheerder (kwartaalcontrole). Jij wordt dan gevraagd actief te controleren of jouw gegevens up-to-date zijn. Je ontvangt hierover bericht in de CIRE berichten-box en een notificatie per e-mail. Als bij deze verificatie afwijkingen worden geconstateerd, word je ook in de gelegenheid gesteld de afwijking op te helderen en/of te verklaren. Als je op dit verzoek niet of niet tijdig reageert kan dit gevolgen hebben voor de status van jouw organisatie. Je bent zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van jullie informatie en het tijdig

reageren op periodieke controles. Zie het Protocol statusverlening en statuswijziging voor de verdere werkwijze.

### 3.6. Onderzoeksrapporten

CIRE stelt naar aanleiding van haar onderzoek twee rapporten aan jouw organisatie ter beschikking:

- het Verificatierapport, en
- het Reputatierapport

Deze rapporten kun je inzien onder 'Mijn rapporten'. De rapporten worden beschikbaar ongeacht welke status jouw registratie is toegekend. CIRE deelnemers, energieleveranciers en platforms kunnen jouw rapporten opvragen. Hier krijg je bericht van en je geeft er zelf al dan niet toestemming voor om de rapporten te verstrekken. Houd de informatie in CIRE goed actueel, zodat als er een rapport wordt opgevraagd door een potentiële opdrachtgever, deze ook de juiste informatie bevat.

### 3.7. Deelverzoeken

Deelnemers (energieleveranciers en distributieplatforms) van SITE kunnen jou verzoeken jouw rapporten met hen te delen. Jij ontvangt hiervan bericht in jouw CIRE Dashboard. Een deelverzoek kun je per rapport Accepteren of Weigeren. De Deelnemer die het verzoek heeft gestuurd, ontvangt bericht van jouw keuze. Als je een deelverzoek hebt geaccepteerd wordt het betreffende rapport beschikbaar gesteld aan de betreffende Deelnemer. Jij bepaalt dus zelf of je een Verificatierapport of Reputatierapport wilt delen met een Deelnemer.

## 4. Statusverlening in CIRE

### 4.1. Publicatie handelsnaam en Status in CIRE-register

Alle geregistreerde CIRE Intermediairs worden met hun CIRE-ID, handelsnamen en de Status opgenomen in het CIRE register. Dit CIRE register is te raadplegen door SITE deelnemers via een eigen dashboard dat toegankelijk is via de website [www.cire-register.nl](http://www.cire-register.nl) (Let op! alleen voor ingelogde deelnemers) of via de API.

Let op! Een CIRE ID is gebonden aan één registratie. De organisatie die zich registreert is de organisatie die dit ID mag gebruiken. Eventuele onderaannemers moeten zich zelfstandig registreren in CIRE. Het CIRE gebruiksrecht is een exclusief niet-overdraagbaar recht. Indien het CIRE ID toch aan derden wordt verstrekt, zoals hiervoor bedoeld, kan CIRE het keurmerk schorsen of direct intrekken.

### 4.2. Publicatie handelsnaam en Status in CIRE-register

Statusverlening of statuswijziging in het CIRE register gebeurt conform het Protocol statusverlening en statuswijziging.

## 5. Geschillenregeling

Iedereen kan vermeende overtredingen van de CIRE gedragscode door geregistreerde Intermediairs melden. In het geval dat de klacht over jouw organisatie gaat, zullen we de klager aanraden om eerst te proberen dit onderling met jullie op te lossen. Dat geldt ook in het geval jouw organisatie een klacht heeft over een concurrent. Probeer het eerst onderling op te lossen. Lukt dit niet dan kan een formele klacht ingediend worden. De werkwijze wordt omschreven in het CIRE Handhavingsreglement.

In geval een intermediair het niet eens is met een besluit van de Beheerder inzake een statusverlening of statuswijziging dan kan de betreffende intermediair in beroep gaan bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

## 6.Vragen of verzoeken

Heb je een vraag of verzoek? Leg het ons voor door een email te sturen aan de Beheerder op [backoffice@cire-register.nl](mailto:backoffice@cire-register.nl). De Beheerder streeft er naar jouw vraag binnen een termijn van 3 werkdagen te behandelen.

De Procedures CIRE zijn vastgesteld door het bestuur in haar vergadering op 18 november 2020 en treden in werking op 1 januari 2021.



