

Protocol status- verlenging en wijziging

Protocol statusverlening en statuswijziging

Dit protocol geeft inzicht in de processen en activiteiten die ten grondslag liggen aan statusverlening en statuswijziging in CIRE.

1. Status in CIRE

Energieleveranciers en distributieplatforms die deelnemen in SITE werken alleen met Intermediaire Verkopers die zijn geregistreerd in CIRE. Een Intermediair (IM) die geregistreerd is in CIRE krijgt een Status toegekend. Deze status zegt iets over:

- a. Of de Intermediair voldoet aan de gegevens- en transparantievereisten en andere bepalingen zoals opgenomen in de CIRE gedragscode en in de CIRE Procedures;
- b. Of de Intermediair zijn (betalings)verplichtingen aan SITE/ CIRE nakomt.

In CIRE kennen we de volgende statussen:

Status	Uitleg	Tijdelijk/ permanent	Keurmerk voeren
VERIFIED	De Intermediair met de status Verifieerd voldoet aan de gegevens- en transparantievereisten en andere bepalingen zoals opgenomen in de CIRE gedragscode en komt zijn (betaal)verplichtingen aan SITE na	Permanent - tot herverificatie of nieuw onderzoek.	Ja
REVERIFYING	De Intermediair met de Status Reverifying, wordt onderworpen aan een periodiek verificatieonderzoek dat bepaalt of hij (nog altijd) aan de gegevens- en transparantievereisten en andere bepalingen zoals opgenomen in de CIRE gedragscode voldoet. Alleen de Verifieerd Intermediair naar wie een dergelijk onderzoek plaatsvindt, krijgt de tijdelijke status Reverifying. Ook indien er een wijziging verwerkt moet worden in de registratie van de Verifieerd Intermediair kan dit leiden tot de tijdelijke status Reverifying.	Tijdelijk – 14 kalenderdagen	Ja

NON-VERIFIED	De Intermediair met de status Non-verified voldoet niet aan de gegevens- en transparantievereisten en andere bepalingen zoals opgenomen in de CIRE gedragscode.	Permanent (tot herverificatie- of uitschrijving CIRE register)	Nee
PENDING	De Intermediair met de status Pending, wordt voor het eerst onderworpen aan een verificatieonderzoek dat bepaalt of hij aan de gegevens- en transparantievereisten en andere bepalingen zoals opgenomen in de CIRE gedragscode voldoet. Ook de Non-Verified Intermediair die opnieuw wordt onderworpen aan een verificatieonderzoek krijgt de status Pending toegewezen.	Tijdelijk 28 kalenderdagen,	Nee
SUSPENDED	De Intermediair met de status Suspended voldoet niet: <ul style="list-style-type: none"> aan zijn betaalverplichting jegens SITE; en/ of er is een kritische afwijking geconstateerd in de opgave van de Intermediair in type organisatie; en/of aantal werkzame verkoop-medewerkers en/of actueel gevoerde handelsnamen. 	Tijdelijk 28 kalenderdagen	Indien de Intermediair Verifieerd was in CIRE mag hij het Keurmerk blijven voeren zolang de status Suspended geldt.
INVESTIGATION	Tegen de Intermediair met de status Investigation is op grond van artikel 4 of artikel 7 van het CIRE Handhavingsreglement een onderzoek gestart en het verzoek tot verweer is verzonden aan de betrokken Intermediair conform het CIRE Handhavingsreglement. Hangende het onderzoek krijgt de Intermediair de status Investigation.	Tijdelijk, maximaal 56 kalenderdagen (28 dagen wederhoor en 28 dagen inhoudelijke behandeling dossier).	De Intermediair mag het Keurmerk blijven voeren tot een onherroepelijke uitspraak van de Commissie Compliance of de Geschillen-commissie.

*Let op! De Statussen Pending, Reverifyng, Suspended en Investigating zijn tijdelijke statussen. Indien de status van de Intermediair voorafgaand aan het toekennen van één Protocol statusverlening en statuswijziging CIRE

van deze tijdelijke statussen Verified was, geldt dat deze organisatie het CIRE transparantiekeurmerk mag blijven voeren.

*Let op! Indien de Intermediair geregistreerd is in CIRE en een status Verified heeft óf een status op grond waarvan het CIRE transparantiekeurmerk mag worden gevoerd (zie tabel), wordt hiermee voldaan aan de vereisten gesteld in Artikel 2.3 van de Gedragscode Consument en Energieleverancier van Energie Nederland.

In de volgende paragrafen wordt toegelicht bij welke activiteiten in CIRE welke status(wijziging) hoort.

2. Registratie

Bij registratie in CIRE krijg je nog geen status toegekend. Je ontvangt ook geen CIRE ID.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	Termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Registratie	Registratie CIRE	IM	<i>nvt</i>	GEEN	Nee
	Registratie niet volledig afgerond	IM	<i>nvt</i>	GEEN	Nee

3. Verificatieonderzoek

Als je de registratie hebt afgerond en de betaling van de jaarfee hebt voldaan, start het verificatieonderzoek. CIRE hanteert voor het verificatieonderzoek een doorlooptijd van maximaal 28 kalenderdagen. Het onderzoek vangt aan nadat jouw registratie volledig is afgerond en de betaling voor het jaaronderzoek is voldaan. Gedurende deze looptijd wordt aan jouw organisatie de status PENDING toegekend. Deze doorlooptijd is inclusief verwerking door CIRE van eventuele aanpassingen, toelichtingen en bezwaren. Als CIRE aanwijzingen geeft voor aanpassingen en/of toelichtingen, dan is een reactie hierop binnen vijf werkdagen vereist, gerekend vanaf de dag dat de email is verzonden.

Als jouw organisatie voldoet aan de gestelde vereisten en je hebt voldaan aan je betalingsverplichting dan ontvang je de status VERIFIED. Dit bericht wordt geplaatst in jouw CIRE-omgeving waarvan je op het door jouw organisatie opgegeven emailadres een notificatie ontvangt.

Indien CIRE niet kan vaststellen dat jouw organisatie voldoet aan de gestelde vereisten, dan wordt jouw status NON-VERIFIED. Dit bericht wordt geplaatst in jouw CIRE-omgeving waarvan je op het door jouw organisatie opgegeven emailadres een notificatie ontvangt.

Een besluit van CIRE (de Beheerder) is uitvoerbaar bij voorraad. Wanneer je het niet eens bent met de Beslissing van de Beheerder kun je beroep instellen bij de Voorzitter van de Protocol statusverlening en statuswijziging CIRE

Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	Termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Verificatieonderzoek	Gegevensonderzoek	Beheerder	afroden binnen 28 dagen na registratie en betaling IM	PENDING	Nee
	Transparantieonderzoek	Beheerder	afroden binnen 28 dagen na registratie en betaling IM	PENDING	Nee
	succesvol afronden verificatieonderzoek	Beheerder	na registratie voor 1 jaar toegekend, tenzij storno, afwijking of gegronde klacht	VERIFIED	Ja
	niet succesvol afronden verificatieonderzoek	Beheerder	na registratie voor 1 jaar toegekend, tenzij storno of tussentijds verificatieverzoek	NON-VERIFIED	Nee

Tussentijds verificatieverzoek

Op schriftelijk verzoek van jouw organisatie en tegen betaling van een administratieve vergoeding van € 45,00 ex BTW en na controle dat je geen achterstallige betalingen hebt, kan het verificatieonderzoek opnieuw worden uitgevoerd. De termijn waarbinnen dit plaatsvindt is 14 kalenderdagen gerekend vanaf de datum dat de betaling van de administratieve vergoeding is ontvangen. Gedurende deze periode wordt de status van NON-VERIFIED gewijzigd naar PENDING.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Tussentijds verificatieonderzoek	Gegevensonderzoek	Beheerder	afroden binnen 14 dagen na registratie en betaling IM	PENDING	Nee
	Transparantieonderzoek	Beheerder	afroden binnen 14 dagen na registratie en betaling IM	PENDING	Nee
	succesvol afronden verificatieonderzoek	Beheerder	na registratie voor 1 jaar toegekend, tenzij storno, afwijking of gegronde klacht	VERIFIED	Ja
	niet succesvol afronden verificatieonderzoek	Beheerder	na registratie voor 1 jaar toegekend, tenzij storno of tussentijds verificatieverzoek	NON-VERIFIED	Nee

4. Reputatieonderzoek

Het reputatieonderzoek is niet van invloed op jouw status in CIRE.

5. Monitoring en kwartaalcontrole

Controles op het CIRE verificatie- en reputatieonderzoek vindt doorlopend plaats. CIRE verzoekt iedere intermediair met de status VERIFIED eenmaal per kwartaal zijn gegevens te controleren, eventueel aan te vullen en te bevestigen binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek. Gedurende deze termijn verandert de status van jouw organisatie van VERIFIED naar REVERIFYING.

Indien je niet binnen 14 kalenderdagen reageert op het verzoek jouw gegevens te verifiëren, dan zal de status van jouw organisatie worden gewijzigd van REVERIFYING naar SUSPENDED. In dit geval word je geacht contact op te nemen met de Beheerder van CIRE die jouw status handmatig zal aanpassen naar REVERIFYING, zodat je jouw gegevens alsnog kunt verifiëren. Doe je dat diezelfde dag niet vóór 00:00 uur, dan wijzigt jouw status wederom naar SUSPENDED. Staat jouw status meer dan 28 dagen opeenvolgend op SUSPENDED dan wijzigt jouw status in NON-VERIFIED.

Jouw organisatie kan maximaal drie verzoeken per jaar indienen bij de backoffice van CIRE om jouw status te wijzigen naar REVERIFYING.

Een besluit van CIRE (de Beheerder) is uitvoerbaar bij voorraad. Wanneer je het niet eens bent met de Beslissing van de Beheerder kun je beroep instellen bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Monitoring	Kwartaal controle en bevestiging gegevens <14 dagen	IM	14 dagen verwerkingstijd	REVERIFYING	Geen invloed
	Kwartaal controle en bevestiging gegevens > 14 dagen	IM	tot 28 dagen na verloop eerste termijn	SUSPENDED	Geen invloed
	Kwartaal controle en bevestiging gegevens >42 dagen	IM	14 dagen verwerkingstijd en 28 dagen Suspended	NON-VERIFIED	Nee
	Steekproeven	Beheerder	ad hoc	GEEN INVLOED	Geen invloed

6. Betaling

Alleen de Intermediair die aan zijn betaalverplichting voldoet komt in aanmerking voor de status VERIFIED.

In het geval een betaling (SEPA incasso) van de maandelijkse CIRE bijdrage niet slaagt, dan informeert CIRE jouw organisatie hierover op het opgegeven emailadres en treedt het Protocol incasso in werking.

Let op: In het geval jouw organisatie de openstaande facturen niet binnen de aangezegde termijn(en) betaalt, dan zal jouw organisatie worden uitgeschreven uit CIRE. Dit betekent dat je naast het niet meer mogen voeren van het CIRE keurmerk jouw organisatie ook niet meer kan werken voor en/ of met alle deelnemers in CIRE.

Een beslissing van CIRE (de Beheerder) is uitvoerbaar bij voorraad. Wanneer je het niet eens bent met een Beslissing van de Beheerder kun je beroep instellen bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Betaling	betaling jaarfee	IM	jaarlijks	GEEN INVLOED	Geen invloed
	betaling maandelijkse licentie fee	IM	maandelijks	GEEN INVLOED	Geen invloed
	Storno < 5 dagen	IM		SUSPENDED	Ja
	Storno > 30 dagen	IM		UNSUBSCRIBE*	Nee

*UNSUBSCRIBE: Intermediair wordt uitgeschreven uit het CIRE register en de Overeenkomst tussen SITE en IM is beëindigd.

7. Wijzigingen en afwijkingen

Ingeval de status van jouw organisatie VERIFIED is en jouw organisatie een wijziging doorgeeft of als een externe databron een wijziging of afwijking aan CIRE doorgeeft over jouw organisatie, of als CIRE op basis van steekproeven zelf een afwijking constateert verandert CIRE jouw status van VERIFIED in REVERIFYING.

REVERIFYING is een tijdelijke status en deze wordt toegekend voor een periode van maximaal 14 kalenderdagen. CIRE brengt jou per email op de hoogte van deze statuswijziging op het door jouw organisatie opgegeven

emailadres en geeft daarmee de einddatum van de 14 kalenderdagen aan. Bij deze tijdelijke status is jouw organisatie gerechtigd het CIRE-keurmerk te blijven voeren.

Gedurende deze 14 kalenderdagen kunnen zich de volgende situaties voordoen:

1. Nadat de gegevens door CIRE zijn geverifieerd, getoetst en akkoord zijn bevonden, wordt de status gewijzigd van REVERIFYING naar VERIFIED. Hiervan word jij per mail op het door jouw organisatie opgegeven emailadres op de hoogte gesteld en de tijdelijke

status REVERIFYING is daarmee beëindigd.

2. Kunnen de wijzigingen niet worden geverifieerd, dan zal dit per email aan jouw organisatie worden teruggekoppeld en word jij gevraagd daarop inhoudelijk binnen 14 dagen te reageren. Als in dat geval jouw organisatie niet binnen de gestelde termijn van 14 kalenderdagen inhoudelijk reageert, dan zal de status van jouw organisatie worden gewijzigd van REVERIFYING naar NON-VERIFIED. Daarmee verliest jouw organisatie het recht om het CIRE Transparantiekeurmerk te mogen voeren. Van deze status wijziging word jij per email op de hoogte gesteld en de tijdelijke status REVERIFYING is daarmee beëindigd.

Een besluit van CIRE (de Beheerder) is uitvoerbaar bij voorraad. Wanneer je het niet eens bent met de Beslissing van de Beheerder kun je beroep instellen bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

Kritische afwijkingen t.a.v. aantal actieve verkopers en/of actueel gevoerde handelsnamen

Wanneer door CIRE een afwijking wordt geconstateerd in de door jou opgegeven gegevens omtrent het “Aantal actieve verkopers” (in loondienst of zelfstandig) of “Actueel gevoerde handelsnamen”, dan kan CIRE de status van jouw registratie op SUSPENDED zetten totdat de geconstateerde afwijking is opgehelderd. CIRE stelt je hiervan onmiddellijk op de hoogte per email en geeft daarin de termijn (maximaal 28 dagen) aan waarbinnen de geconstateerde afwijking dient te zijn opgehelderd.

Opheldering houdt in dat jouw organisatie voldoet aan de door CIRE gestelde verplichting t.a.v. de grootte van de organisaties en/of artikel 2 lid 2 van de CIRE gedragscode.

In dit geval is jouw organisatie gerechtigd het CIRE-keurmerk te blijven voeren indien deze hieraan voorafgaand VERIFIED of REVERIFYING was.

Een besluit van CIRE (de Beheerder) is uitvoerbaar bij voorraad. Wanneer je het niet eens bent met de Beslissing van de Beheerder kun je beroep instellen bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Wijziging/ afwijking	Verifiëren <14 dagen	IM	14 dagen verwerkingstijd	REVERIFYING	Geen invloed
	Wijziging geverifieerd/ afwijking opgehelderd	IM		VERIFIED	Geen invloed
	Wijziging niet geverifieerd/ afwijking niet opgehelderd binnen 14 dagen	IM		NON-VERIFIED	Nee
Kritische afwijking	afwijking opgave IM geconstateerd in type organisatie en/of aantal werkzame	Beheerder	14 dagen verwerkingstijd	SUSPENDED	Geen invloed

	verkoopmedewerkers en/of actieve handelsnamen				
	afwijking hersteld/opgehelderd	IM	< max 28 dagen	Vorige status	Ja – indien Verified /Reverifying
	afwijking niet hersteld/opgehelderd	IM	>28 dagen	UNSUBSCRIBE	Nee

*UNSUBSCRIBE: Intermediair wordt uitgeschreven uit het CIRE register en de Overeenkomst tussen SITE en IM is beëindigd.

8. Beroep tegen beslissing CIRE/Beheerder, klachten en ambtshalve onderzoek

Besluit Beheerder

Wanneer je het niet eens bent met een beslissing van de Beheerder inzake een statusverlening of statuswijziging dan kun je beroep instellen bij de Voorzitter van de Commissie Compliance conform artikel 3 van het CIRE Handhavingsreglement. Een besluit van CIRE (de Beheerder) is uitvoerbaar bij voorraad. Dit betekent dat de door de Beheerder opgelegde statusverlening of statuswijziging geldt totdat de Voorzitter van de Commissie Compliance een (ander) besluit neemt.

Klacht en ambtshalve toets

Op grond van het CIRE Handhavingsreglement kan er naar aanleiding van een klacht over een vermeende overtreding van de CIRE gedragscode door jouw organisatie een onderzoek worden ingesteld door de Commissie Compliance. De Commissie kan ook ambtshalve een onderzoek instellen naar vermeende overtredingen van de CIRE gedragscode.

De formele onderzoeksperiode start wanneer jouw organisatie per mail op de hoogte wordt gebracht op het van jou bekende adres van het onderzoek en wordt gevraagd verweer te voeren. Op dit moment wordt de status van jouw organisatie op INVESTIGATING gezet.

Als je voor aanvang van het onderzoek Verified (suspended, reverifying) was, mag je hangende het onderzoek tot een onherroepelijke uitspraak het CIRE Keurmerk blijven voeren.

De onderzoeksperiode duurt maximaal 56 dagen. Na het verzoek hiertoe heeft jouw organisatie 28 kalenderdagen om verweer te voeren. Na afloop van deze termijn krijg je binnen 28 dagen een Uitspraak van de Commissie Compliance. Een (gedeeltelijke) toewijzing van een klacht kan leiden tot een (tijdelijke) statuswijziging in NON-VERIFIED. Bij een afwijzing van de klacht zal je teruggaan naar de 'oude' status van je organisatie.

Er kunnen naar aanleiding van een onderzoek ook aanvullende maatregelen worden opgelegd/gemaakt tussen jouw organisatie en SITE over het implementeren van compliance maatregelen. Als dit het geval is, krijgt jouw organisatie de status zoals

Protocol statusverlening en statuswijziging CIRE

opgelegd door de Commissie Compliance of de Geschillencommissie totdat de compliance maatregelen geïmplementeerd zijn. In geval de compliance maatregelen niet tijdig of overeenkomstig de Uitspraak worden geïmplementeerd, wordt je status gewijzigd in NON-verified. Zie het CIRE Handhavingsreglement voor de beschrijving van deze procedures.

Proces/ procedure	Activiteit	Wie	termijn	Status	Keurmerk voeren ja/nee
Ontvankelijke klacht overtreding CIRE gedragscode	wederhoor	Beheerder	28 dagen na dagtekening	INVESTIGATING	Geen invloed
	behandeling commissie compliance	Beheerder	4 weken na verstrijken termijn wederhoor	INVESTIGATING	Geen invloed
	klacht (deels) gegrond	Commissie Compliance/ Beheerder	na verstrijken termijn beroeps- procedure (14 dagen na dagtekening beslissing)	NON-VERIFIED	Nee
	klacht ongegrond	Commissie Compliance/ Beheerder	Na verstrijken beroepstermijn 14 dagen	Terug naar 'oude' status	Geen invloed
Implementatie compliance maatregel	implementatietermijn	Geschillencommissie/ Commissie Compliance		INVESTIGATING, tenzij in Uitspraak anders bepaald	Nee
Beroep Geschillen- commissie		Geschillencommissie	14 dagen na uitspraak Commissie Compliance	INVESTIGATING	Nee

Het Protocol Statusverlening en wijziging is vastgesteld door het bestuur in haar vergadering op 18 november 2020 en treedt in werking op 1 januari 2021.