

060-0055

Aangepaste versie 29-07-2005

CHARTER VERIFICATIE BENCHMARKINGCONVENANT

1. SITUERING

De Vlaamse Regering heeft met de energie-intensieve industrie een overeenkomst, waarbij de ondernemingen zich verplichten om hun energie-efficiëntie te verbeteren tot zij het wereldtopniveau bereiken, en dat niveau te behouden. Hierover werd voor de periode 2003-2012 een benchmarkingconvenant afgesloten tussen de Vlaamse overheid en de tot het convenant toegetreden sectoren en ondernemingen.

In het kader van het benchmarkingconvenant is de Commissie Benchmarking het bestuursorgaan van het convenant.

Met het oog op het bewaken van de correcte uitvoering van het in het convenant gehanteerde benchmarkingsysteem en van de opvolging van de daaruit voortvloeiende maatregelen hebben de bevoegde Ministers een onafhankelijk en neutraal Verificatiebureau aangesteld.

De praktische uitvoering van de werkzaamheden van het Verificatiebureau gebeurt door de verificateurs (al dan niet als zelfstandige dienstverleners).

De verificateur organiseert en voert de hem toevertrouwde opdrachten uit, binnen het kader gesteld door het Verificatiebureau.

Verifiëren is het leveren van het objectieve bewijs dat voldaan is aan de gestelde eisen, met name de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de uitvoering van het convenant. De hierbij betrokken partijen, instanties en dienstverleners (Verificatiebureau, verificateur, convenantonderneming, benchmarkconsultant, enz...) hebben een eigen rol, elk met verschillende inbreng en bevoegdheden.

Van elk der partijen in het benchmarkingconvenant en van de door hen ingeschakelde instanties of dienstverleners wordt een faire houding en een loyale medewerking bij de uitvoering van dit convenant verwacht, waarvan de verificatie deel uitmaakt.

2. BEVOEGDHEDEN

- **VERIFICATIEBUREAU:** Dit is de enige instantie die in individuele gevallen in termen van verificatie
 - bij de bepaling van de wereldtop van procesinstallaties oordeelt over
 - de benchmarkconsultant;
 - de gebruikte onderzoeksmethodes;
 - het door de benchmarkconsultant doorgevoerde onderzoek;
 - de bepaling van de afstand(en) van de procesinstallatie(s) van de onderzochte convenantvestiging tot de wereldtop;
 - de totaal te realiseren doelstelling van de convenantvestiging met het oog op het bereiken en het bewaren van de wereldtop.
 - oordeelt over de opstelling van het energieplan van het convenant;
 - oordeelt over de monitoring van de uitvoering van het energieplan.

Deze bevoegdheden en taken zijn verder gespecificeerd in de artikels 4 t.e.m. 8 en in bijlage 3 bij het benchmarkingconvenant.

- **VERIFICATEUR:** Deze werkt voor het Verificatiebureau en voert, in conformiteit met het benchmarkingconvenant en in overeenstemming met richtlijnen van de Commissie Benchmarking, de verificatiewerkzaamheden uit samen met de convenantonderneming en/of haar benchmarkconsultant. Op basis van zijn bevindingen inzake volledigheid en betrouwbaarheid zal het Verificatiebureau een beslissing nemen.
- **CONTACTPERSOON:** De door de leiding van de convenantonderneming aangeduide persoon die alle activiteiten voor de uitvoering van het benchmarkingconvenant in de onderneming of in de daaraan verbonden vestiging coördineert. Hij heeft de nodige bevoegdheden voor overleg en acties voor de verificatie.

3. VERWACHTINGEN

- **VERIFICATIEBUREAU:** Hiervan wordt verwacht dat het
 - objectief en neutraal de verificatieopdracht vervult;
 - het vertrouwen heeft en behoudt van de partijen in het benchmarkingconvenant (Vlaamse Regering, convenantondernemingen, sectororganisaties);
 - de garanties biedt voor een stabiele werking als Verificatiebureau tijdens de duur van het benchmarkingconvenant;
 - een internationaal kwaliteitscertificatie behaalt en behoudt;
 - beschikt over experts in de te verifiëren procestechnologieën;
 - kan voldoen aan de diverse praktische uitvoeringseisen zoals levertijd en wijze van uitvoering van alle taken die in het benchmarkingconvenant beschreven zijn;
 - leiding en sturing geeft aan de verificateurs, inclusief de voor de realisatie van de opdracht vereiste informatie en documentatie.
- **VERIFICATEUR:** Hiervan wordt verwacht dat hij
 - beschikt over de vereiste ervaring, kennis en persoonlijke vaardigheden en deze daadwerkelijk toepast om de hem toevertrouwde opdrachten tot een behoorlijk resultaat te brengen;
 - bij de instanties waar moet geverifieerd worden door zijn aanpak en optreden een gepast respect opbouwt;
 - tijdens het verificatieproces ten allen tijde de vereiste objectiviteit en neutraliteit in acht neemt;
 - alle redelijke richtlijnen die de goede uitvoering van de hem toevertrouwde opdracht, in het licht van de door de Vlaamse overheid gestelde doelstellingen ten goede komen, in acht neemt en ernaar handelt (o.m. betreft dit het kwaliteitshandboek, gedragslijnen enz...).
- **CONVENANTONDERNEMING:**
 - zorgt voor de aanduiding door de directie van een deskundig en bevoegd contactpersoon i.v.m. de opvolging van het verificatieproces en i.v.m. de coördinatie op de vestiging of bij de consultant terzake, alsook i.v.m. de toegang tot en de ter beschikking stelling van alle relevante informatie en gegevens waar de verificateur conform het benchmarkingconvenant recht op heeft;

- stelt een degelijk consultant voor die de studie kan uitvoeren conform het convenant en bij voorkeur zo dat er een meerwaarde voor het bedrijf gecreëerd wordt (of meerdere consultants indien er meerdere installaties of specialisaties zijn);
- indien de opdrachtverlenende convenantonderneming geïnformeerd wenst te worden door de consultant over de geplande bilaterale contacten en vergaderingen met het Verificatiebureau, zal de convenantonderneming de consultant hierop wijzen bij het toewijzen van de opdracht.
- vervult daadwerkelijk haar opdracht conform het convenant zodat er effectief kan geverifieerd worden.

4. GEDRAGSLIJN

- **VERIFICATIEBUREAU:**

- organiseert en staat in voor de vertrouwelijke behandeling van de gegevens;
- wanneer het Verificatiebureau opdrachten buiten het benchmarkingconvenant behandelt waarbij het gevaar van belangenvermenging ten aanzien van de partijen in het benchmarkingconvenant mogelijk wordt, dient dit via gepaste organisatorische maatregelen en bindende richtlijnen te worden verhinderd en met voldoende transparantie aan de partijen van het benchmarkconvenant bekend gegeven te worden;
- wanneer aan het Verificatiebureau op enigerlei wijze activiteiten worden gevraagd die binnen haar opdracht en budget van het convenant vallen, maar niet in het convenant staan omschreven, zal hiervoor toestemming door de Commissie Benchmarking moeten gegeven worden.

- **VERIFICATEUR:**

- respecteert het vertrouwelijk karakter van de hem tijdens het verificatieproces toegankelijke gegevens en van de bevindingen, tenzij dit expliciet (in een protocol of verslag) anders is afgesproken binnen het benchmarkconvenant of met de verstrekker van deze gegevens;
- onthoudt zich van elke activiteit die een persoonlijke belangenvermenging of een schijn van belangenvermenging vertoont; wordt niet als een dergelijke activiteit beschouwd, de ondersteuning bij de implementatie van het benchmarkingconvenant alsdusdanig; Deze ondersteuning doet hij voluit met een deontologie en met plichten die gelijkaardig zijn aan deze van een "public servant" of "openbaar ambtenaar"; tijdens het verificatieproces onthoudt hij zich echter van technologische adviezen over de te verifiëren processen ten gunste van de convenantonderneming of van haar benchmarkconsultant;
- houdt rekening met de hiernavolgende gedragslijnen tijdens zijn contacten met de convenantonderneming:
 - een klantgerichte opstelling;
 - een efficiënte, doeltreffende en pragmatische aanpak.
- houdt rekening met de in de ISO richtlijn 19011 bijlage B neergelegde IRCA (International Register of Certified Auditors) formele gedragscode; in het bijzonder betreft dit naast de reeds hiervoor behandelde punten:

- strikt objectief en betrouwbaar gedrag;
 - volledige openheid ten aanzien de te verifiëren convenantonderneming of haar benchmarkconsultant;
 - het niet accepteren van giften of commissies in welke vorm dan ook;
 - onbevooroordeeld gedrag, in het bijzonder zich onthouden van kritiek ten aanzien van het benchmarkingconvenant en van de bij het convenant betrokken partijen alsook van het Verificatiebureau;
 - volledige en discrete medewerking aan een formeel onderzoek, indien op enigerlei wijze het gedrag van de verificateur daar aanleiding toe mocht geven.
- **CONVENANTONDERNEMING:**
 - aanvaardt het Verificatiebureau en de aangewezen verificateur als een neutrale instantie / neutraal persoon met wie constructief wordt samengewerkt en dit met de nodige openheid en correctheid.

5. BEHANDELING VAN OPMERKINGEN EN KLACHTEN

5.1 Algemeen

- De bedoeling is om een correcte en doelmatige behandeling van opmerkingen en klachten te bewerkstelligen.
- Opmerkingen hebben een informeel karakter en worden door de betrokkenen direct en ad hoc behandeld. Klachten zijn formeel en worden derhalve schriftelijk (aangetekend schrijven of te bevestigen e-mail of te bevestigen fax) geformuleerd en voldoende gespecificeerd met opgave van de gewenste discretiegraad tussen aanmelder en ontvanger. De onderstaande procedure wordt gevolgd.
- Alle opmerkingen of klachten die niet de onderstaande procedure volgen, zijn niet ontvankelijk. De ontvanger zal in dergelijk geval bij de aanmelder verwijzen naar de te volgen procedure.

5.2 Behandelingswijze van opmerkingen

- Opmerkingen over de verificatie worden in eerste instantie met de verificateur zelf besproken en zo mogelijk opgelost, daarna met het hoofd Verificatiebureau en indien nodig wordt een bemiddeling georganiseerd in een commissie bestaande uit Verificatiebureau, bedrijf, sectorverantwoordelijke en de voorzitter van de Commissie Benchmarking.
Zodra opmerkingen niet tussen de verificateur en de aanbrenger rechtstreeks kunnen worden opgelost, worden ze geregistreerd en behandeld conform het handboek Kwaliteitszorg van het Verificatiebureau.
- Opmerkingen van de verificateur over de convenantonderneming worden aan het hoofd Verificatiebureau gemeld; hij tracht met het bedrijf tot een oplossing te komen, eventueel met bemiddeling zoals hoger.
- Opmerkingen van de convenantonderneming over het convenant, de bepalingen daarin en de interpretatie ervan worden in eerste instantie door de convenantonderneming overlegd met de sectorvertegenwoordiger, eventueel daarna ook met het

Verificatiebureau en/of de voorzitter van de Commissie Benchmarking. Zo nodig wordt de opmerking geagendeerd bij de Commissie Benchmarking.

5.3 Behandelingswijze van klachten van een convenantpartij over een verificateur

Deze klacht wordt ingediend bij het hoofd Verificatiebureau. Deze zal de klacht toetsen aan dit charter en rekening houdend met de gevraagde discretie, de klacht in overleg met belanghebbenden onderzoeken en behandelen. De indiener wordt over het resultaat van het onderzoek en over de mogelijk getroffen maatregelen geïnformeerd. Indien geen bevredigende oplossing wordt bereikt, heeft de indiener het recht een klacht in te dienen conform de bepalingen van punt 5.4, lid 2.

5.4 Behandelingswijze van klachten van een convenantbedrijf over het Verificatiebureau

We maken onderscheid tussen twee soorten klachten:

- Klachten over het Verificatiebureau i.v.m. de toepassing van het benchmarkingconvenant: deze worden bij de voorzitter van de Commissie Benchmarking ter behandeling ingediend. Is de aanmelder van de klacht een convenantonderneming, dan gebeurt dit via de betrokken sectorvertegenwoordiging. De voorzitter van de Commissie Benchmarking zal de klacht toetsen aan dit charter. De voorzitter zal de klacht onderzoeken en behandelen in overleg met belanghebbenden waarbij rekening wordt gehouden met de gevraagde discretiegraad. De indiener wordt over het resultaat van het onderzoek en over de mogelijk getroffen maatregelen geïnformeerd. Elk der partijen evenals de voorzitter van de Commissie Benchmarking kan een dergelijke klacht, mits respecteren van de gevraagde discretie, op de agenda van de Commissie Benchmarking plaatsen.
- Klachten m.b.t. de werking van het Verificatiebureau als dusdanig: deze klachten zullen worden ingediend bij de opdrachthouder van het Verificatiebureau die ze zal behandelen conform de hiërarchische en/of contractuele verbintenissen.

5.5 Behandelingswijze van klachten die niet onder voormelde procedure vallen

Deze klachten worden rechtstreeks tussen de betrokkenen behandeld.