

**SAMEN WERKEN AAN VERBETERING  
INCASSO AUTEURSRECHT EN NABURIGE  
RECHTEN**

ADVIES WERKGROEP VERBETERING INCASSO AUTEURSRECHT

Den Haag, 29 april 2009

# COLOFON

Projectnummer: 26101

Auteurs: Werkgroep Verbetering incasso auteursrecht (o.l.v. voorzitter Marco Pastors)

B&A Consulting bv  
Prinses Margrietplantsoen 87  
Postbus 829  
2501 CV Den Haag

t 070 - 3029500

f 070 - 3029501

e-mail: [info@bagroep.nl](mailto:info@bagroep.nl)

http: [www.bagroep.nl](http://www.bagroep.nl)

© Copyright B&A Groep 2009.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

B&A is gevestigd in Den Haag, Deventer, Amsterdam.

**4-5-2009 14:37:00**

# INHOUDSOPGAVE

**Samenvatting 5**

**Voorwoord 11**

**1 Inleiding 13**

- 1.1 Aanleiding van de werkgroep 13
- 1.2 Samenstelling van de werkgroep 15
- 1.3 Programma en aanpak van de werkgroep 15
- 1.4 Leeswijzer 16

**2 Situatieschets 17**

- 2.1 Collectief beheer 17
- 2.2 Beschrijving basisproces 20
- 2.3 Koppeling naar actuele problemen in de uitvoering 22
- 2.4 Concurrentiepositie cbo's 22

**3 Verbeteringen in primaire activiteiten 25**

- 3.1 Minder rekeningen 25
- 3.2 Klachtafhandeling en geschillenregeling 28
- 3.3 Onderhandeling 30

**4 Verbeteringen in ondersteunende activiteiten 35**

- 4.1 Operationalisering gedragscode 35
- 4.2 Uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen 36
- 4.3 Gezamenlijke voorlichting 40

**5 Conclusies en vervolg 43**

- 5.1 Afspraken 44

**Bijlage A: Gezamenlijke brief 17 okt. 20 08 47**

**Bijlage B: Collectief beheer 51**

**Bijlage C: Typen klachten 53**

**Bijlage D: Certificering en keurmerk 55**

**Bijlage E: Grondslagenmatrix 59**

**Bijlage F: Gedragscode VOI@E 63**



# SAMENVATTING

## HOOFDSTUK 1: INLEIDING

In de inleiding wordt gememoreerd dat de Tweede Kamer via de motie Smeets/Van der Burg (TK 29 515, nr. 219) het Kabinet heeft gevraagd om te bewerkstelligen dat er één beheersorganisatie ontstaat en dat ondernemers vanaf 1 juli 2008, of zoveel eerder als mogelijk, jaarlijks nog maar één factuur ontvangen van collectieve beheersorganisaties (cbo's) op het gebied van auteurs- en naburige rechten.

In een gezamenlijke brief van 17 oktober 2008 aan de Minister van Justitie en de Staatssecretaris van Economische Zaken geven VNO-NCW, MKB Nederland en de in 2008 opgerichte brancheorganisatie voor cbo's, VOI@E, aan dat er sinds het indienen van de motie op het terrein van zelfregulering, wetgeving (wetsvoorstel toezicht) en onderzoek (werkgroep auteursrecht van de Tweede Kamer) al veel ten gunste is veranderd, maar dat er ook nog veel moet en kan gebeuren. Aangekondigd wordt dat de komende tijd gezamenlijk gewerkt zal worden aan verdere verbeteringen op het gebied van *certificering, tariefgrondslagen, minder rekeningen en samenwerking bij voorlichting*, met respectering van bestaande branchecontracten, om langs deze weg zelfregulering een kans te bieden zich te bewijzen.

Er is een gezamenlijke werkgroep gevormd, ondersteund door het ministerie van Economische Zaken met de inzet van een secretaris en een onafhankelijk voorzitter (de heer M.G.T. Pastors) van de B&A Groep, en met ambtelijke adviseurs van de ministeries van Justitie en Economische Zaken.

De werkgroep heeft met name gekeken naar de relatie tussen incasserende cbo's en betalingsplichtige ondernemers.

Uitgangspunten voor de werkgroep zijn het bereiken van harmonisatie, meer efficiency, minder administratieve lasten, die zowel de rechthebbenden als de gebruikers ten goede komen (uiteraard rekening houdend met de investeringen en inspanningen die gedaan zijn om die efficiencyvoordelen te behalen) en verbreding van het draagvlak.

## HOOFDSTUK 2: SITUATIESCHETS

In hoofdstuk 2 wordt een situatieschets gegeven van het collectief beheer in Nederland, met een beschrijving van het basisproces en de uitvoeringsproblemen.

De werkgroep heeft zich met name gericht op de vier cbo's die veel contacten hebben met een substantieel deel van het bedrijfsleven en die, mede vanwege de aard van de regelingen en de uitvoeringsproblematiek, tot het aandachtsveld van het bedrijfsleven behoren: Buma, Sena, Reprorecht en Videma.

De laatste tien jaar zijn er geen nieuwe cbo's bijgekomen die incasseren bij bedrijven. Maar de in die periode gegroeide effectuering van een aantal regelingen voor het bedrijfsleven (met name voor de naburige rechten door Sena en het reprorecht door de gelijknamige stichting) en nieuwe vormen van gebruik (bijvoorbeeld het gebruik van film- en tv-beelden geregeld door Videma) zorgden wel voor een toename van

aantallen gefactureerde ondernemingen en aantallen facturen. De verschuiving naar digitale verschijningsvormen en distributie via internet leiden tot nieuwe businessmodellen en nieuwe vormen van gebruik, waarbij ook het nut van collectieve regelingen ter discussie staat. Door deze ontwikkelingen is de aandacht voor auteursrecht en collectief beheer de laatste jaren enorm toegenomen. Het huidige systeem vermindert het draagvlak voor het betalen van auteursrechten. De werkgroep meent dat gewenste verminderde regeldruk voor het bedrijfsleven voor een belangrijk deel via samenwerking en zelfregulering kan worden bereikt. Bij de uitwerking van de oplossingen dient ook rekening te worden gehouden met de toenemende (internationale) concurrentie voor Nederlandse cbo's.

### HOOFDSTUK 3: VERBETERINGEN IN PRIMAIRE ACTIVITEITEN

In hoofdstuk 3 worden de actieplan-onderdelen behandeld die gericht zijn op verbeteringen in de primaire activiteiten van cbo's, te weten *Minder rekeningen*, *Klachtafhandeling en geschillenregeling*, en *Onderhandeling*.

#### 3.1 Minder rekeningen

In het kader van de actie *Minder rekeningen* is nagegaan welke bundeling van facturen en afhandeling van inning via één uitvoeringsorganisatie wenselijk en mogelijk is. De werkgroep acht daartoe vrijwillige maar niet vrijblijvende samenwerking intrinsiek beter dan een opgelegd fusiepad. Cbo's zijn zich, ook door de oprichting van VOI©E steeds meer gezamenlijk en klantgericht aan het opstellen, en dat pad verdient - mits er serieuze vorderingen worden geboekt - voor de nabije toekomst de voorkeur. De cbo's zullen vanuit de bestaande samenwerking Buma/Sena in goed overleg met gebruikers op korte termijn dezelfde gebruiksgegevens gaan hanteren vanuit een *basisregistratie*. Nadat de basisregistratie en de ermee samenhangende uitvoeringsprocessen zijn geregeld, zijn op middellange termijn meer mogelijkheden tot intensivering van de samenwerking denkbaar. Dit zou bijvoorbeeld kunnen leiden tot een centrale portal om verschillende rechten te regelen: één systeem waarop gebruikers alle relevante basisgegevens kunnen invoeren of wijzigen (niet één rekening, maar wel één loket).

De werkgroep heeft in dit verband tevens de mogelijkheden onderzocht om in de nabije toekomst *elektronisch factureren* mogelijk te maken. Bij e-factureren kiest de werkgroep voor het opting out-principe, dat wil zeggen dat verzenders elektronische facturen mogen sturen, en alleen als de ontvanger aangeeft een papieren factuur te willen ontvangen, moet deze geleverd worden. Cbo's kunnen langs deze innovatieve weg in overleg met de branches de ontvangers van facturen de mogelijkheid bieden hun kosten te verlagen.

#### 3.2 Klachtafhandeling en geschillenregeling

VOI©E heeft al belangrijke stappen gezet op het terrein van *klachtafhandeling*: er is gewerkt aan transparantie en uniformering van de eigen klachtenregelingen van cbo's en op de website van VOI©E is een loket geopend als centraal klachtenpunt.

Vastgesteld is dat er relatief weinig individuele klachten zijn en dat deze in de regel door de desbetreffende cbo's worden afgehandeld. Individuele klachten over de uitvoering van collectief beheer moeten zo snel mogelijk worden behandeld, in eerste instantie via heldere en transparante klachtenprocedures via de cbo's.

Voor klachten die tot een geschil over de uitvoering mochten leiden, gaan partijen werken aan een *onafhankelijke geschillencommissie*. De werkgroep heeft daarbij een voorkeur voor samenwerking met de Stichting Geschillencommissie voor beroep en bedrijf. Naar de mening van partijen in de werkgroep zal in nader overleg met het ministerie van Justitie en de Stichting Geschillencommissie voor beroep en bedrijf de door de wetgever voorziene rol van het College en de geschillencommissie met betrekking tot (de toepassing van) tarieven nader moeten worden gezien en uitgewerkt. Betrokken partijen in de werkgroep wensen hierbij vroegtijdig te worden betrokken.

### 3.3 Onderhandeling

In *de onderhandelingsfase* wordt de basis gelegd voor facturatie en inning. De werkgroep is van mening dat de uitvoeringspraktijk aanzienlijk kan verbeteren als de afstemming in de onderhandelingsfase verbeterd en partijen zoveel mogelijk gezamenlijk onderhandelen. Uiteraard behouden alle betrokken partijen aan zowel gebruikers- als rechthebbendenzijde hun onderhandelingsvrijheid en contactuele en wettelijke bevoegdheden, maar voeren die zoveel mogelijk gezamenlijk uit. De werkgroep stelt een aanpak voor die systematisch voor betreffende cbo's enerzijds en branche of branches anderzijds zorgt voor het bespreken van de juiste onderwerpen op het juiste moment conform gezamenlijk overeengekomen procedures: een onderhandelingsprotocol. Deze nieuwe werkwijze moet er op gericht zijn te komen tot meer harmonisatie, transparantie en uitvoeringsefficiency waar beide partijen baat bij hebben. Hierbij is dus ook een belangrijke rol weggelegd voor samenwerkende branches. Deze minnelijke weg tot verbetering van de uitvoeringspraktijk heeft de voorkeur van de werkgroep boven gedwongen samenwerking. De werkgroep acht - tenzij anders overeengekomen - voor 2009 en 2010 verlenging van bestaande overeenkomsten en regelingen raadzaam om het onderhandelen over nieuwe tarief- en kortingenstructuren via het onderhandelingsprotocol mogelijk te maken en voor 2011 in te voeren.

## HOOFDSTUK 4: VERBETERINGEN IN ONDERSTEUNENDE ACTIVITEITEN

In hoofdstuk 4 worden verbeteringen aangegeven voor ondersteunende activiteiten die kunnen worden verbeterd. Deze hebben betrekking op *operationalisering van de Gedragscode van VOI©E, Uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen en Gezamenlijke voorlichting*.

### 4.1 Operationalisering Gedragscode

De *Gedragscode* die VOI©E in 2008 heeft geïntroduceerd is nog niet geoperationaliseerd. De code wordt door de leden van VOI©E nageleefd, maar verschillend en naleving is nog niet op alle punten goed toetsbaar. De werkgroep wil in het eerste kwartaal van 2010 een 'VOI©E-keurmerk' operationeel hebben. Hiervoor

worden op korte termijn met de cbo's en een gebruikersgroep de 'kritische eisen' voor de belangrijkste uitvoeringsaspecten nader geïnventariseerd. Een goed werkend systeem van zelfregulering, eventueel verankerd in de wet, door middel van het in gezamenlijk overleg operationaliseren van de Gedragscode zou het wettelijke toezicht door het College kunnen vereenvoudigen. Een markt die zichzelf goed organiseert, kan de taken van de wettelijke toezichthouder immers faciliteren. Afhankelijk van de resultaten van het in 2010 te realiseren keurmerk, kan door de werkgroep bekeken worden of het, mede in het licht van de wet op het toezicht, opportuun is om als tweede stap over te gaan op certificatie (onder accreditatie). Vermeden moet echter worden dat er dubbel toezicht ontstaat.

#### 4.2 Uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen

Het door de werkgroep geanalyseerde stelsel van *tariefgrondslagen* dat door de vier onderzochte cbo's worden gehanteerd, oogt complex. De vele differentiaties hangen samen met de verschillen in gebruik tussen de sectoren en de uitkomsten van onderhandelingen van een cbo met de diverse branches. De werkgroep spreekt een voorkeur uit voor een vereenvoudiging van tariefgrondslagen en indelingen. Aanpassingen in tariefgrondslagen en indelingen zullen echter zoveel mogelijk door de relevante cbo's en relevante clusters van branches gezamenlijk moeten plaatsvinden. De werkgroep heeft uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen opgesteld, aan de hand waarvan in overleg tussen betrokken partijen, zoveel mogelijk gezamenlijk, afspraken kunnen worden gemaakt:

- Klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik;
- Mogelijkheden pay per use onderzoeken;
- Niet innen als inning niet loont;
- Tarief koppelen aan economische meerwaarde;
- Gelijksoortigheid;
- Uniformering in doelgroepenbeleid;
- Transparantie over branchecontracten;
- Samen met branches gebruikshoogten onderzoeken;
- Niet met terugwerkende kracht factureren, tenzij verwijtbaar;
- Niet te repareren gelden.

#### 4.3 Gezamenlijke voorlichting

Op het terrein van *voorlichting* heeft VOI©E met de website [www.voice-info.nl](http://www.voice-info.nl) een goed begin gemaakt met het verbeteren van de transparantie. Zo zijn er van alle cbo's factsheets met de belangrijkste informatie en cijfers te vinden, inclusief doorverwijzingen naar allerlei relevante stukken, zoals statuten, jaarverslagen en reglementen. Partijen gaan aan gezamenlijke voorlichting werken om misverstanden over de uitvoering van overeengekomen regelingen te voorkomen. Via de websites van partijen, een gezamenlijke brochure en procedureafspraken in het gestructureerd overleg moet eenduidige communicatie en verbreding van het draagvlak worden bevorderd.



## HOOFDSTUK 5: CONCLUSIES EN VERVOLG

In hoofdstuk 5 worden de conclusies van de beraadslagingen van de werkgroep verzameld en worden de afspraken over het vervolgtraject in kaart gebracht. De werkgroep stelt voor de voorstellen uit te werken en te implementeren in drie fasen: 2009, 2010, en daarna. Het zwaartepunt van de gezamenlijke inspanningen zit bij het uitwerken van het onderhandelingsprotocol, de geschillenregeling, de voorlichting en het bewaken van de uitvoering van de voorstellen. De rest van de projecten (de basisregistratie, de interne klachtafhandeling en het operationaliseren van de gedragscode) zal voornamelijk door cbo's worden uitgevoerd. Voor het einde van 2009 wil de werkgroep de werkwijze en clustering voor de onderhandelingen met de betrokken partijen en de werkwijze rond het VOI©E-keurmerk hebben vormgegeven. De werkgroep streeft er naar om nog in 2009 het overleg met de Stichting Geschillencommissie voor beroep en bedrijf en het ministerie van Justitie te starten over een onafhankelijke geschillencommissie en aan de hand van de businesscase te besluiten over e-factoreren. In 2010 zal de verdere implementatie van de verbetervoorstellen plaatsvinden: een aanvang nemen met gestructureerd onderhandelen, een gezamenlijke voorlichtende brochure en planning van de verdere stappen in gezamenlijke uitvoering vanuit de basisregistratie.

Voorzitter Marco Pastors concludeert dat tijdige en voortvarende uitvoering van de voorstellen in dit rapport de basis kan zijn voor een nieuwe fase in auteursrechtinning, van samenwerkende collectieve beheersorganisaties die door betere samenwerking met het bedrijfsleven zowel nationaal als internationaal een gerespecteerd toonbeeld kunnen worden van professioneel innen, beheren en repareren.

## BIJLAGEN

Bijlagen bij het rapport zijn: de brief van partijen over het gezamenlijke actieplan d.d. 17 oktober 2008; een schematisch overzicht van de cbo's in Nederland; een inventarisatie van de soorten klachten; een notitie over certificering en keurmerk; de grondslagenmatrix van Buma, Sena, Reprorecht en Videma; alsmede de Gedragscode van VOI©E.



# VOORWOORD

In de afgelopen 5 maanden is door de leden van de werkgroep hard gewerkt aan het opstellen van concrete verbetermogelijkheden op korte termijn, om de uitvoering van auteursrechteninning te vereenvoudigen. De serieuze en constructieve houding van de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en VOI©E zijn tijdens het proces over en weer duidelijk geworden, en dat is een stap vooruit ten opzichte van de periode daarvoor.

Dit rapport legt de basis voor meer gezamenlijk opereren van zowel bedrijfsleven als collectieve beheersorganisaties en de onderwerpen waar dit gezamenlijk opereren over moet gaan worden in dit rapport aangedragen.

Ik heb gezien dat de betrokken werkgroepleden hun maximale inzet hebben geleverd om voor hun achterban, vanuit hun professionele overtuiging en met respect voor elkaars belangen, het maximale resultaat te realiseren voor rechthebbenden en betalingsplichtigen.

Het rapport dat voor u ligt, kan de basis zijn voor een nieuwe fase in auteursrechtinning, van samenwerkende collectieve beheerorganisaties die door betere samenwerking met het bedrijfsleven zowel nationaal als internationaal een gerespecteerd toonbeeld kunnen worden van professioneel innen, beheren en repareren.

Het zal hard werken worden, maar het is nodig en de moeite waard.

Marco Pastors  
Voorzitter werkgroep Verbetering incasso auteursrecht  
Adviseur B&A Groep



# 1

## INLEIDING

Dit rapport is de uitwerking van de gezamenlijke brief van VNO-NCW, MKB Nederland en VOI©E van 17 oktober 2008 (zie bijlage A) en beperkt zich tot de collectieve uitvoering van auteursrechten en naburige rechten en meer specifiek tot de incassoaspecten.

### 1.1 AANLEIDING VAN DE WERKGROEP

Inning van auteursrechten wordt uitgevoerd door cbo's die zijn opgericht door verschillende verenigingen van rechthebbenden. Elke cbo stuurt ieder voor zich betalingsplichtigen, meestal jaarlijks, een factuur, gebaseerd op rechten van hun rechthebbenden en afspraken met branches, vanuit gescheiden gegevensbestanden, met eigen inningsbeleid en eigen klachtenregelingen.

Via de motie Smeets/Van der Burg (TK 29 515, nr. 219) heeft de Tweede Kamer najaar 2007 het kabinet gevraagd om "te bewerkstelligen dat er één beheersorganisatie ontstaat en dat ondernemers vanaf 1 juli 2008 of zoveel eerder als mogelijk jaarlijks nog maar één factuur ontvangen van cbo's op het gebied van auteurs- en naburige rechten, zo nodig via aanpassing van de desbetreffende wet- en regelgeving".

De cbo's hebben, gesteund door hun achterbannen, op 8 april 2008 een branchevereniging opgericht, 'VOI©E', om gezamenlijk te werken aan verbeterde transparantie, voorlichting en samenwerking, met als leidraad een door alle cbo's onderschreven gedragscode. VOI©E heeft alle 18 in Nederland actieve cbo's in haar ledenbestand.

De twee grootste cbo's, Buma en Sena, bieden vanaf 1 januari 2008 de mogelijkheid van een gezamenlijke factuur aan, die wordt verstuurd door een gezamenlijke organisatie, SCAN. De belangstelling hiervoor neemt langzaam toe, na een aarzelend begin maken inmiddels 18.000 bedrijven van deze mogelijkheid gebruik.

Op 17 oktober 2008 hebben VNO-NCW, MKB Nederland en VOI©E gezamenlijk een brief gestuurd aan de Minister van Justitie en de Staatssecretaris van Economische Zaken, met de aankondiging een werkgroep te formeren en het verzoek een onafhankelijke voorzitter te benoemen. Het in de aanbiedingsbrief van de Staatssecretaris van Economische Zaken aan de Kamer genoemde actieplan is opgesteld naar aanleiding van het inmiddels bij partijen ontstane inzicht dat invoering van één rekening bij geen van hen vooropstaat en in een aantal gevallen ook op praktische problemen stuit.

Wel is gebleken dat er een grote behoefte bestaat aan meer transparantie, heldere tariefgrondslagen, betere voorlichting en meer aandacht voor klachten van betalende ondernemers.

In de gezamenlijke brief stellen VNO-NCW, MKB Nederland en VOI©E voor te gaan werken aan:

- *Certificering en klachtafhandeling,*
- *Tariefgrondslagen,*
- *Minder rekeningen en*
- *Samenwerking bij voorlichting.*

Partijen willen langs deze weg en binnen het aangegeven tijdpad, zelfregulering een kans bieden zich te bewijzen.

De Staatssecretaris van Economische zaken geeft in zijn oplegbrief aan dit gezamenlijk plan zeer op prijs te stellen omdat hiermee ook invulling wordt gegeven aan het uitgangspunt van zelfregulering bij samenwerking tussen betrokken partijen, zoals al is bepleit in de beleidsbrief auteursrecht van 20 december 2007. Tevens stelt hij: “uitgangspunt is dat er een voor de ondernemer merkbare vermindering van de regeldruk tot stand komt.”

In november 2008 is ook een voorstel ingediend tot ‘Wijziging van de Wet tot het toezicht op collectieve beheersorganisaties voor auteurs- en naburige rechten’. Dit wetsvoorstel sluit aan bij de behoefte aan meer transparantie en toezicht. Kern van het wetsvoorstel is:

- Uitbreiding van het aantal cbo’s dat onder de toezichtswet valt;
- Voorafgaande toestemming van het College van Toezicht vereist bij verhoging van de tarieven en bij andere belangrijke besluiten;
- Uitbreiding van de transparantieverplichtingen;
- Bevoegdheid voor het College om bestuurlijke boetes en dwangsommen op te leggen;
- Oprichting van een onafhankelijke geschillencommissie;
- Bevoegdheid minister om bij AMvB uitvoering bij te sturen.

Het kabinet beoogt de wetswijziging in 2010 in werking te laten treden.

### 1.1.1 Beperkingen

De werkgroep heeft het wetsvoorstel toezicht binnen de doelstelling van deze werkgroep als gegeven beschouwd. De werkgroep geeft via zelfregulering voor een deel nadere invulling aan de met het wetsvoorstel beoogde situatie.

Wensen die betrokken partijen hebben met betrekking tot het wetsvoorstel zullen met het parlement en de bij het wetsvoorstel betrokken ministeries worden besproken en vallen buiten het bestek van dit rapport.

De werkgroep heeft zich niet gericht op het wettelijk kader, i.c. de Auteurswet en de Wet op de naburige rechten. Ook heeft de werkgroep zich niet gebogen over de toekomst van het auteursrecht (bijvoorbeeld hoe omgegaan dient te worden met nieuwe businessmodellen en gebruiksvormen door technologische ontwikkelingen).

Dit laatste vraagstuk wordt wel onderzocht door onder meer een werkgroep van de Tweede Kamer, onder voorzitterschap van het lid mevrouw Gerkens.

De werkgroep heeft zich ook niet gericht op de kwaliteit van de repartitie (doorbetalen van gelden aan rechthebbenden).

De werkgroep heeft met name gekeken naar de relatie tussen incasserende cbo's en betalingsplichtige ondernemers. Daarbij is de contractuele relatie tussen cbo's en grote marktpartijen (zoals de mediacontracten met omroep en kabelexploitanten) buiten beschouwing gelaten. De relatie tussen cbo's en organisaties binnen de publieke sector is slechts indirect aan de orde gekomen, hoewel de verbetervoorstellen ook zeker vruchten kunnen afwerpen in de relatie tussen cbo's en de publieke sector.

## **1.2 SAMENSTELLING VAN DE WERKGROEP**

Op 26 november 2008 is de werkgroep van start gegaan. Hierin hebben vertegenwoordigers van de drie ondertekenende organisaties zitting genomen. Daarnaast zijn - in een adviserende rol - vertegenwoordigers van Justitie, EZ en OCW uitgenodigd voor deelname aan de werkgroep. Tevens is de staatssecretaris van Economische Zaken verzocht een onafhankelijke voorzitter te benoemen. De werkgroep kende de volgende samenstelling:

- Dhr. M.G.T. Pastors (onafhankelijk voorzitter, adviseur B&A Groep);
- Mw. J.A. van den Bandt (VNO-NCW);
- Dhr. H.O. van den Berg (MKB Nederland);
- Dhr. M.J. Frequin (directeur VOI©E);
- Dhr. D.C.M. de Rouwe (voorzitter werkgroep incasso VOI©E);
- Dhr. H. Sinnema (secretaris, adviseur B&A Groep).

Ambtelijke adviseurs:

- Dhr. A.L. Levisson en dhr. Z.M. van Esch (EZ);
- Dhr. M.J.H. Langendoen (Justitie).

Corresponderende leden:

- Dhr. H. Hofenk (OCW);
- Dhr. P. van Beukering (EZ);
- Mw. E. Prins (MKB Nederland).

Afgesproken is dat de werkgroep in april 2009 rapporteert en dat partijen de resultaten van de werkgroep en het vervolgvorstel met de ministeries van Economische Zaken en Justitie bespreken.

## **1.3 PROGRAMMA EN AANPAK VAN DE WERKGROEP**

De werkgroep heeft zich gericht op uitwerking van de genoemde vier onderwerpen van het actieplan. Hiervoor is ze in de periode november 2008 - april 2009 zeven maal bijeengekomen en zijn verschillende deelsessies georganiseerd. De vertegenwoordigers

van betrokken partijen in de werkgroep hebben tussentijds voortdurend de meningen van hun achterban gepeild.

Uitgangspunten voor de werkgroep zijn het bereiken van meer efficiency, minder administratieve lasten, die zowel de rechthebbenden als de gebruikers ten goede komen (uiteraard rekening houdend met de investeringen en inspanningen die gedaan zijn om die efficiencyvoordelen te behalen) en verbreding van het draagvlak.

Binnen het deelproject *Certificering en klachtafhandeling* is voor een goede herkenbaarheid van cbo's voor de betalende ondernemer de gedragscode van VOI@E opgepakt als basis voor eventuele certificering. Voor deze verkenning is onder leiding van de voorzitter een workshop georganiseerd met twee experts uit overheid en bedrijfsleven en deelnemers vanuit alle cbo's. Daarnaast is binnen VOI@E één aanspreekpunt (loket) ingericht voor klachten van gebruikers over cbo's. Ook is een workshop, onder leiding van de voorzitter, gehouden over de mogelijkheden voor meer uniforme en transparante klachtafhandeling.

Binnen het tweede deelproject *Tariefgrondslagen* heeft de werkgroep de tariefgrondslagen geïnventariseerd en zijn in werkgroepverband de mogelijkheden verkend voor een verbeterd en transparant systeem om deze grondslagen te bespreken in relevante clusters van gebruikers en cbo's en in overleg te stroomlijnen.

In het deelproject *Minder rekeningen* is bezien welke (verdere) bundeling van facturen en afhandeling van inning en incasso wenselijk en mogelijk is, in eerste instantie voor de vier cbo's die verantwoordelijk zijn voor het grootste deel van de facturen (Buma, Sena, Stichting Reprorecht en Videma). Daarnaast zijn de mogelijkheden van elektronisch factureren onder begeleiding van een extern deskundige geïnventariseerd en zijn offertes van in aanmerking komende leveranciers aangevraagd en beoordeeld, op basis waarvan een businesscase kan worden gemaakt. Hiervoor bestaat bij partijen veel belangstelling

Binnen het vierde en laatste deelproject *Samenwerking bij voorlichting* heeft de werkgroep besproken wat nodig is om de onduidelijkheid bij betalingsplichtigen te verhelpen. Inmiddels heeft VOI@E een website en -portal voor de collectieve exploitatie en beheer van rechten gerealiseerd, waar al veel informatie over de cbo's te vinden is: [www.voice-info.nl](http://www.voice-info.nl).

## **1.4 LEESWIJZER**

In dit rapport worden de bevindingen van de werkgroep neergelegd.

In hoofdstuk 2 is aangegeven hoe de sector in elkaar zit en hoe het basisproces van een cbo er uitziet. In de hoofdstukken er na worden de acties uit het actieplan uitgewerkt. In hoofdstuk 3 staan de onderwerpen genoemd die te maken hebben met het primaire proces: *Minder rekeningen* en *Klachtafhandeling en geschillenregeling*. Daarnaast is er een nieuwe actie opgenomen die betrekking heeft op de fase voorafgaand aan facturering: *Onderhandeling*. In hoofdstuk 4 worden de verbeteringen in de ondersteunende activiteiten uitgewerkt: *Operationalisering Gedragscode (Certificering)*, *(Uitgangspunten voor onderhandelingen over) Tariefgrondslagen* en *Gezamenlijke voorlichting*. Hoofdstuk 5 ten slotte bevat de conclusies en een voorstel voor vervolg.



# 2

## SITUATIESCHETS

In dit hoofdstuk wordt de situatieschets gegeven van de volgende punten:

- Collectief beheer;
- Beschrijving basisproces;
- Koppeling naar actuele problemen in de uitvoering;
- Concurrentiepositie cbo's.

### 2.1

#### COLLECTIEF BEHEER

Auteurs, artiesten, producenten en uitgevers laten een groot deel van hun rechten collectief uitoefenen door collectieve beheerorganisaties (cbo's). De cbo's innen en verdelen namens deze rechthebbenden hun auteursrechtgelden. Door het betalen van een vergoeding aan de cbo, krijgen gebruikers het recht gebruik te maken van met auteursrecht beschermde werken, en worden gebruikers gevrijwaard van verdere claims. Dit geeft bedrijven de zekerheid dat ze niet later nog meer rekeningen ontvangen. In het wetsvoorstel toezicht (10 november 2008; nota van wijziging 8 april 2009) worden de volgende 20 cbo's genoemd, waarvan er twee (nog) geen lid zijn van VOI©E, omdat zij op dit moment niet als cbo actief zijn in Nederland:

1. Vereniging Buma;
2. Stichting Leenrecht;
3. Stichting Literaire Rechten Auteurs (LIRA);
4. Stichting Musi©opy;
5. Stichting Naburige Rechtenorganisatie voor Musici en Acteurs (NORMA);
6. Stichting Pictoright;
7. Stichting Platform Multimediaproductanten (Stichting PM);
8. Stichting Reprorecht;
9. Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO) / stichting International Publishers Rights Organisation (iPRO);
10. Stichting tot Exploitatie van Kabeltelevisierechten op Audiovisueel Materiaal (SEKAM);
11. Stichting SEKAM VIDEO;
12. Stichting Thuiskopievergoeding Audio Productanten (STAP);
13. Stichting Sena;
14. Stichting Stemra;
15. Stichting Verdeling Videoproductanten (SVVP);
16. Stichting De Thuiskopie;
17. Vereniging tot Exploitatie van Vertoningsrechten op Audiovisueel Materiaal (VEVAM);
18. Stichting Videma (stichting Groepstelevisie/stichting gesloten netwerken).

19. Stichting International Rights Collecting and Distribution Agency (IRDA)<sup>1</sup>
20. AGICOA Netherlands<sup>2</sup>

Een overzicht met meer informatie over de cbo's, zoals soort vergoeding en type rechthebbenden, staat weergegeven in bijlage B. 'Factsheets' met de belangrijkste informatie over incasso, verdeling en reglementering per cbo zijn te vinden op de website van VOI©E: [www.voice-info.nl](http://www.voice-info.nl).

Een groot deel van bovenstaande organisaties is een zogenaamde 'verdeelorganisatie', wat betekent dat ze alleen verantwoordelijk zijn voor de verdeling van de gelden onder rechthebbenden, en geen facturen versturen.

De volgende cbo's zijn verantwoordelijk voor het overgrote deel van de facturen: Buma (166.400 facturen in 2007), Sena (160.000 facturen), Stichting Reprorecht (240.000 facturen) en Videma (21.000 facturen).

Stemra stuurt facturen op basis van feitelijk gebruik voor vastleggingen van muziek. De andere cbo's versturen minder dan 1000 facturen per jaar. PRO en Pictoright sturen veel minder facturen vanwege de beperkte omvang van hun doelgroepen. PRO factureert op basis van feitelijk gebruik aan universiteiten, hogescholen en mbo-instellingen en commerciële knipseldiensten. Pictoright factureert op jaarbasis circa 800 gebruikers (met name uitgevers, musea en kunstinstellingen) voor het feitelijk gebruik van beeldende kunst.

Stichting Thuiskopie incasseert bij een beperkte groep producenten en importeurs van dragers en Stichting Leenrecht incasseert bij openbare bibliotheken.

Stichting Musi©opy incasseert met name bij (verenigingen van) koren.

Door de beperkte omvang en maatwerkafspraken zijn de lijnen tussen cbo en gebruikers korter en treden relatief minder problemen op die tot het aandachtsveld van de werkgroep behoren.

De werkgroep heeft zich met name gericht op Buma, Sena, Reprorecht en Videma die, vanwege het substantieel aantal facturen dat zij aan het bedrijfsleven sturen, de aard van de regeling en de uitvoeringsproblematiek van hun incassoactiviteiten, tot het aandachtsveld van het bedrijfsleven behoren. Deze vier cbo's vertegenwoordigen een belangrijk deel van de totale omzet van de in Nederland actieve en in VOI©E verenigde cbo's. Hun totale incasso-omzet bedroeg in 2007 bijna 328 miljoen euro. De vergoedingen die bij ondernemingen en publieke instellingen worden geïncasseerd bedroegen in 2007 in totaal 113 miljoen euro. Dit is bijna 35% van de totale incasso.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> IRDA incasseert en verdeelt de laatste jaren geen vergoedingen; ze heeft daarover wel een geschil met andere cbo's.

<sup>2</sup> AGICOA Netherlands is in oprichting en is als zodanig op dit moment nog niet actief in Nederland.

<sup>3</sup> Dit is exclusief de leenrecht- en thuiskopievergoedingen die worden verdeeld door cbo's die daarvoor als verdeelorganisaties optreden. De overige 65% wordt gevormd door de inkomsten uit kabelvergoedingen, uitvoeringsrechten radio en televisie, podia, online licensing, rechten geïncasseerd in het buitenland, leenrecht, readerregeling, regeling knipseldiensten, regelingen voor gebruik beeldende kunst en bladmuziek.

### 2.1.1 Historie

De vereniging *Buma* (Bureau voor Muziekauteursrecht) is opgericht in 1913. *Stemra* (Stichting tot Exploitatie van Mechanische Reproductierechten der Auteurs) is opgericht in 1936. *Buma* richt zich op de exploitatie van het muziekauteursrecht voor het openbaar maken van muziekstukken (popconcerten, muziek in discotheken en horecabedrijven). *Stemra* legt zich toe op het exploiteren van muziekwerken die worden vastgelegd op beeld- en geluidsdragers; ofwel het verveelvoudigen van muziekstukken. *Buma* vertegenwoordigt componisten, tekstschrijvers en muziekuitgevers op basis van een exclusieve vergunning van de overheid. *Buma* en *Stemra* vormen samen één uitvoerende organisatie.

*Stichting Reprorecht* is de organisatie van auteurs en uitgevers sinds 1974 en wordt in 1985 door de wetgever aangewezen als de enige instantie die verantwoordelijk is voor de inning van vergoedingen voor het gebruik van fotokopieën van auteursrechtelijk beschermd werk. *Stichting Reprorecht* maakt gebruik van de diensten van Cedar. Cedar is het facilitair bedrijf voor zes auteursrechtorganisaties en is verantwoordelijk voor de administratie van de betreffende cbo's, van facturering tot vergoeding aan rechthebbenden. In de bijlagen is een overzicht terug te vinden met de soorten vergoedingen, gebruikers en rechthebbenden (bijlage B).

*Videma* regelt sinds 1988 het gebruik van tv- en filmbeelden voor de zakelijke gebruikers (bedrijven en instellingen). Binnen- en buitenlandse film- en tv-studio's, publieke en commerciële omroepen, muziekuitgeverijen, film- en videodistributeurs en tv-producenten hebben *Videma* gemachtigd als hun uitvoerende organisatie.

In 1992 richten organisaties van rechthebbenden *Sena* op: de Stichting ter Exploitatie van Naburige rechten. Op aanwijzing van de Minister van Justitie is *Sena* exclusief belast met de uitvoering van (een deel) van de Wet op de naburige rechten. In de praktijk betekent dit formeel dat *Sena* namens haar rechthebbenden toestemming verleent aan gebruikers van muziek voor "het openbaar maken van voor commerciële doeleinden uitgebrachte fonogrammen". *Sena* incasseert hiervoor een vergoeding en betaalt deze op basis van wettelijk goedgekeurde reglementen door aan de uitvoerende musici en platenproducenten.

### 2.1.2 Huidige situatie

De laatste tien jaar zijn er geen nieuwe cbo's bijgekomen die incasseren bij bedrijven. Groeiende effectuering van een aantal regelingen voor het bedrijfsleven (met name voor de naburige rechten door *Sena* en het *reprorecht*) en nieuwe vormen van gebruik (bijvoorbeeld het gebruik van film- en tv-beelden geregeld door *Videma*) zorgen wel voor een toename van aantallen gefactureerde organisaties en aantallen facturen.

De verschuiving naar digitale verschijningsvormen en distributie via internet leidt tot nieuwe businessmodellen en nieuwe vormen van gebruik, waardoor ook opnieuw de rol van collectieve regelingen ter discussie staat. Er moeten tevens nieuwe tarieven worden bepaald. Digitaal gebruik biedt in potentie ook veel meer mogelijkheden om

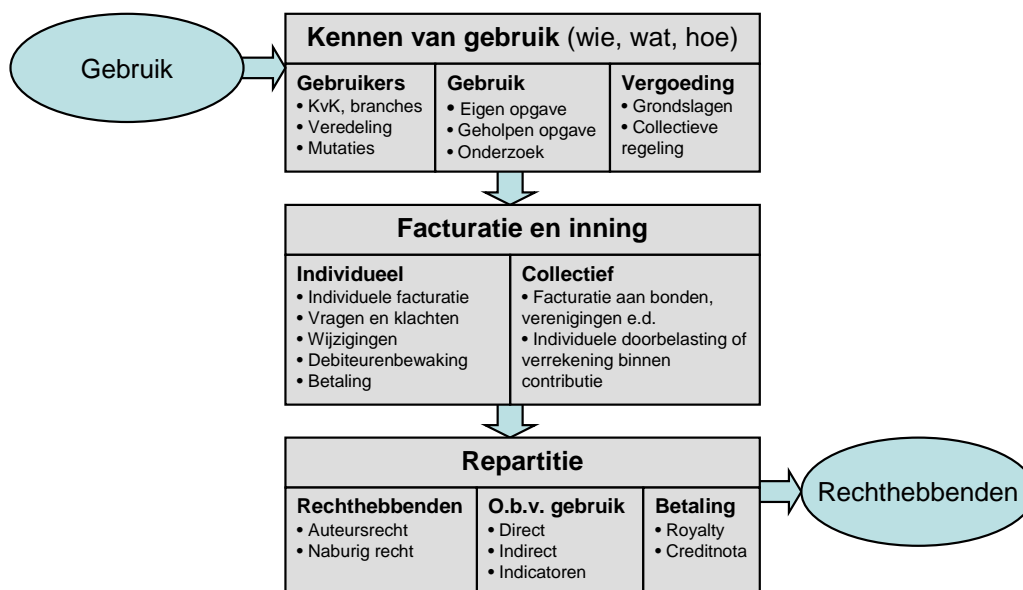
gebruik te meten. Door deze ontwikkelingen is de aandacht voor auteursrecht en collectief beheer de laatste jaren enorm toegenomen.

Auteursrechten en naburige rechten behoren tot het privaatrecht. De rechten van auteurs zijn verankerd in de Auteurswet en die van uitvoerenden, omroepen en producenten in de Wet op de naburige rechten. Beide wetten zijn gegrondvest op internationale verdragen. Daarnaast is uitvoerige jurisprudentie richtinggevend. In Nederland worden tarieven in de regel niet door de overheid vastgesteld, maar moeten tot stand komen door onderhandelingen tussen rechthebbenden en gebruikers. De enige uitzondering op deze regel is het reprorecht, waarvoor het tarief wel bij AMvB door de overheid is bepaald.

Een deel van de rechten wordt collectief geëxploiteerd, deels door organisaties die daarin het alleenrecht hebben. Aan de gebruikerskant staan het georganiseerde bedrijfsleven of instellingen in de publieke sector, vaak vertegenwoordigd door brancheverenigingen, voor het bedrijfsleven ondersteund door hun koepels VNO-NCW en MKB Nederland.

## 2.2 BESCHRIJVING BASISPROCES

Het basisproces van een cbo valt uiteen in drie operationele hoofdactiviteiten: ‘kennen van gebruik’, ‘facturatie en inning’ en ‘repartitie’. Onderstaand zijn de hoofdactiviteiten schematisch weergegeven:



Voordat de operationele hoofdactiviteiten kunnen starten, moet er worden onderhandeld: per doelgroep bepalen welke gebruiksvormen voorkomen, bepalen voor welke gebruiksvormen betaald moet worden, en het bepalen en overeenkomen van te hanteren tarieven en parameters.

Daarnaast wordt bepaald hoe wordt omgegaan met geïnde maar nog niet uitgekeerde bedragen, en wat er gebeurt met geld dat wel geïnd is maar waarvoor de rechthebbende niet is gevonden. Dit is vastgelegd in repartitiereglementen.

#### *Kennen van gebruik*

Voor het bepalen wie gebruikt, baseren de cbo's zich op Kamer van Koophandelgegevens, soms aangevuld met (leden)gegevens van brancheorganisaties (afhankelijk van de afgesloten contracten) en veelal met updates van zogenoemde 'veredelaars', die kenmerken als vierkante meters en aantal fte aan de bestanden toevoegen. Daarnaast sporen cbo's zelf gebruik op en zijn er organisaties die zichzelf melden.

De grondslagen voor tarieven zijn gekoppeld aan de mate en soort van openbaarmaking, ofwel aan de functionaliteit van het gebruik. De grondslagen worden in samenspraak met de betreffende brancheorganisaties of hun koepels (in geval van Reprerecht) overeengekomen.

#### *Facturatie en inning*

Wanneer het gebruik bekend is en de hoogte van de vergoeding bepaald, wordt een factuur verzonden. Als de gegevens op de factuur niet correct blijken te zijn, worden ze verbeterd. Als geen betaling wordt ontvangen, dan wordt de vordering doorgezet naar een incassobureau, en volgen deurwaarder en rechter. Het komt ook voor dat vorderingen als oninbaar worden afgeboekt.

Voor collectieve contracten lopen afzonderlijke facturatieprojecten. Door brancheorganisaties worden collectieve contracten voor branchedelen afgesloten. In dat geval neemt de branche de betaling van de vergoeding op zich voor haar leden, of in een enkel geval voor de gehele branche (doorgaans in ruil voor korting) en verrekent de branche dit met haar leden via de contributie of met een aparte rekening. Soms wordt deze rekening niet door de betreffende brancheorganisatie, maar door de cbo zelf verstuurd.

#### *Repartitie*

Ten slotte zijn cbo's belast met het verdelen en uitbetalen van de geïnde gelden onder en aan rechthebbenden.

Aan auteurs- en naburig rechthebbenden wordt op basis van direct of indirect gebruik of op basis van indicatoren uitbetaald, dit wordt binnen verenigings- of stichtingsverband vastgesteld. De betaling geschiedt via een afrekennota vanuit de cbo (als 'royalty').

Een adequate en zorgvuldige verdeling van gelden onder de binnen- en buitenlandse rechthebbenden is een kerntaak van een cbo. De verdelende cbo's hebben een belangrijke rol bij het verkrijgen en behouden van het draagvlak voor de collectieve uitoefening van rechten en de vrijwaring voor individuele aanspraken die de cbo aan zijn betalers moet geven. Iedere categorie rechthebbenden heeft daartoe zijn 'eigen' cbo. Die cbo's verschillen ook qua status: soms met een privaatrechtelijk mandaat, soms met een met instructies omgeven aanwijzing door de wetgever of overheid. Sommige collectieve rechten worden niet door de incasserende organisatie verdeeld, maar door de organisaties van de diverse betrokken rechthebbenden omwille van het vereiste draagvlak. Hiervan is sprake bij de kabel-, leenrecht- en thuiskopievergoeding.

Repartitie is geen onderdeel van het incassoproces, en is door de werkgroep dus niet nader bekeken. Wel is gesproken over het omgaan met niet verdeelde gelden.

### **2.3 KOPPELING NAAR ACTUELE PROBLEMEN IN DE UITVOERING**

Omdat de cbo's vooral werken voor hun eigen rechthebbenden en verschillen kennen in wettelijk regime, zijn in de uitvoering eigen oplossingen ontstaan. Die specifieke oplossingen bevinden zich op alle terreinen, bij de afspraken met brancheorganisaties, het samenstellen van het basisbestand, de frequentie van facturen, het inningsbeleid, de bezwaarprocedure, het kwijtscheldingsbeleid, het financieel beheer en de repartitie. Daarnaast zijn verschillende keuzes gemaakt over zelf doen of uitbesteden. Deze beslissingen zijn per cbo en per achterliggende groep rechthebbenden op maat gemaakt. Hierbij speelt dat het innen van auteursrechten een privaatrechtelijke activiteit is die is gebaseerd op de wet en het grondwettelijke recht van vrijheid van vereniging. De cbo's voeren de werkzaamheden uit voor de groepen rechthebbenden voor en door wie zij zijn opgericht. Dat heeft geleid tot de situatie waar we nu in verkeren, maar de vraag is of het beëindigen van dat recht mogelijk en nodig is.

De werkgroep is wel van mening dat verbetering gewenst is. Het huidige systeem brengt onnodige kosten met zich mee en vermindert het draagvlak voor het betalen van auteursrechten. De uitvoering van alle activiteiten van cbo's dient beter op elkaar afgestemd te worden, en de cbo's dienen meer gezamenlijk en eenduidig te opereren, en niet ieder voor zich het wiel uit te vinden. Dat is niet alleen in het belang van de betalingsplichtigen, maar ook in het belang van rechthebbenden.

Hiervoor is echter ook de medewerking van organisaties van gebruikers vereist. De verschillen zijn voor een deel ook juist tot stand gekomen op grond van de verschillende wensen van deze partijen. Willen de betrokken partijen een verbetering realiseren, dan zullen beide partijen zich moeten committeren aan de voorgestelde verbeteringen en aan de voorwaarden die deze verbeteringen tot stand kunnen brengen.

De werkgroep meent dat de gewenste verbetering via de weg van samenwerking en zelfregulering kan worden bereikt.

### **2.4 CONCURRENTIEPOSITIE CBO'S**

Er zijn internationale ontwikkelingen, zoals de Aanbeveling van de Europese Commissie uit 2005 over grensoverschrijdende licentieverlening van muziekrechten voor online gebruik en de beschikking van de Commissie in de CISAC-zaak, die erop wijzen dat de al bestaande grensoverschrijdende concurrentie tussen collectieve beheersorganisaties aanzienlijk zal gaan toenemen. Cbo's strijden op het internationale vlak met elkaar om de gunst van rechthebbenden. Er is in de laatste tijd ook concurrentie om gebruikers ontstaan op de terreinen van online, mobiele en satellietverspreiding. Buitenlandse rechthebbenden kunnen hun buitenlandse cbo verzoeken de inning in Nederland ter hand te nemen. Grote rechthebbenden overwegen steeds vaker de voorheen aan een cbo uitbestede uitoefening van rechten weer zelf te gaan exploiteren.

Voor betalingsplichtigen kan dit betekenen dat ze behalve van de gestroomlijnde Nederlandse cbo's ook facturen gaan ontvangen van individuele partijen.

Met deze concurrentie dient rekening te worden gehouden wanneer men de uitoefening van het collectief beheer van auteursrechten op nationaal niveau via wettelijke regulering of zelfregulering aan normen gaat binden. De Nederlandse regering heeft, mede om deze reden, ook in Brussel gepleit voor een geharmoniseerde regeling voor (het toezicht op) collectief beheer. De werkgroep erkent dat deze ontwikkelingen tot belangrijke veranderingen in het landschap van cbo's kunnen leiden. Er lijkt echter geen belemmering te zijn om nu te komen tot oplossingen die de inning van auteursrechtvergoedingen in Nederland kunnen verbeteren. Wellicht kunnen dergelijke oplossingen de concurrentiepositie van Nederlandse cbo's juist versterken, omdat zij gericht zijn op het vergroten van het draagvlak voor de inning van auteursrechtvergoedingen.

In de volgende hoofdstukken worden eerst voor de primaire activiteiten en daarna voor de ondersteunende activiteiten verbetervoorstellen uitgewerkt.





# 3

## VERBETERINGEN IN PRIMAIRE ACTIVITEITEN

In dit hoofdstuk worden de actieplan-onderdelen behandeld die gericht zijn op verbeteringen in de primaire activiteiten van cbo's, te weten *Minder rekeningen* en *Klachtafhandeling en geschillenregeling*. De eerste vloeit voort uit de motie Smeets/Van der Burg (TK 29 515, nr. 219).

Aan deze verbeteringen heeft de werkgroep toegevoegd het onderdeel *Onderhandeling*. Onder meer binnen het deelproject *Tariefgrondslagen* is namelijk gebleken dat verschillen in behandeling van branches en organisaties niet alleen ontstaan in de uitvoering, maar ook een rechtstreeks gevolg zijn van verschillen in afspraken die tijdens onderhandelingen worden gemaakt.

Daarom is het gewenst dat onderhandelingen van verschillende cbo's per branche op elkaar worden afgestemd, en dat branches onderling vergelijkbare afspraken maken. De onderdelen worden per paragraaf beschreven.

### 3.1

#### MINDER REKENINGEN

De actie *Minder rekeningen* komt voort uit de motie Smeets/Van der Burg inzake één factuur voor alle rechten. In het gezamenlijke actieplan van VNO-NCW, MKB Nederland en VOI©E is opgenomen dat nagegaan wordt welke verdere bundeling van facturen en afhandeling van inning via één uitvoeringsorganisatie wenselijk en mogelijk is.

Daartoe zijn door de werkgroep de overlappen en verschillen in uitvoeringsprocessen bepaald. Duidelijk is geworden dat cbo's weinig samenwerken en veel werkzaamheden dubbel doen. Dit veroorzaakt onnodige kosten en verschillen in basisgegevens ten behoeve van facturering.

Tegelijkertijd constateert de werkgroep dat er onder cbo's een grote bereidheid is om hun uitvoering vrijwillig gezamenlijk te verbeteren. Met name door gezamenlijk adressenbestanden in te kopen en aan te vullen (aanvullen van parameters), gezamenlijk rekeningen te sturen wanneer bedrijven dat willen, en eenduidige bezwaarprocedures in te stellen. De in 2007 door Buma en Sena opgerichte uitvoeringsorganisatie SCAN is hier een goed voorbeeld van.

De werkgroep acht vrijwillige maar niet vrijblijvende samenwerking intrinsiek beter dan een opgelegd fusiepad. Cbo's zijn zich, ook door de oprichting van VOI©E steeds meer klantgericht aan het opstellen, en dat pad verdient - mits er serieuze vorderingen worden geboekt - voor de nabije toekomst de voorkeur. Deze voorwaarde is echter cruciaal.

### 3.1.1 Basisregistratie betalingsplichtigen

Voor een belangrijk deel baseren cbo's zich op gegevens van de Kamer van Koophandel. Deze blijken om verschillende redenen voor de praktijk van alledag te weinig courant en actueel. Cbo's besteden daarom veel inspanning aan het verrijken van de bestanden, maar werken daarbij meestal niet samen.

De cbo's dienen op korte termijn (2009-2010) dezelfde basisgegevens te gaan hanteren. Dit wordt bewerkstelligd door het ontwikkelen van een basisregistratie, te beginnen bij Buma en Sena die al basisgegevens uitwisselen en verifiëren. Dit houdt het volgende in:

- Er worden gezamenlijk, liefst centraal KvK-bestanden ingekocht;
- Gezamenlijk wordt de verrijking van de gegevens geregeld en worden dubbele uitgaven op dit gebied voorkomen;
- Eigen basisbestanden worden aan elkaar gekoppeld, door middel van een centrale database;
- Cbo's betalen gezamenlijk de kosten voor de basisregistratie;
- Branches stellen hun lidmaatschapsgegevens conform de brancheafspraken beschikbaar en toetsen waar mogelijk de bestanden aan hun eigen gegevens ter optimalisering van de basisregistratie (het is ook denkbaar dat - een deel van - de basisregistratie gezamenlijk met betrokken branches wordt opgezet, in welk geval ook de deling van hiermee behaalde efficiencyvoordelen bespreekbaar is);
- Cbo's gebruiken de data uit deze basisadministratie voor hun facturering en leveren de hun gemelde mutaties aan.

Opslag en beheer binnen het Service Centrum Auteurs- en Naburige rechten (zie hieronder) lijkt het meest logisch.

Nadat de basisregistratie en de ermee samenhangende uitvoeringsprocessen zijn geregeld (eind 2010 naar verwachting) zijn op middellange termijn meer mogelijkheden voorstelbaar om tegemoet te komen aan gewichtige bezwaren van gebruikers waar het gaat om herkenbaarheid, transparantie en efficiëntie:

- Gezamenlijk bericht vanuit de basisregistratie naar gebruikers: 'wij kennen u als', 'facturen zijn te verwachten van' en 'wijziging is hier mogelijk';
- Een centrale portal om verschillende rechten te regelen: 1 systeem waarop gebruikers alle relevante basisgegevens kunnen invoeren of wijzigen (niet 1 rekening, maar 1 loket);
- Een gezamenlijk callcenter voor eerstelijns vragen over een factuur (bijvoorbeeld voor een bepaalde regeling of branche);
- Een gezamenlijke buitendienst voor verschillende cbo's.

Deze mogelijkheden kunnen branchegewijs worden ingevoerd. De Horeca heeft bijvoorbeeld te maken met Buma en Sena (voor muziek), Videma (voor beeld) en soms ook nog andere (bijvoorbeeld Reprorecht).

Er zijn al initiatieven die deze kant opgaan. Zo bestaat voor het onderwijs al één gezamenlijke website met informatie over het gebruik van muziek, film en het maken

van kopieën ([www.auteursrechtenonderwijs.nl](http://www.auteursrechtenonderwijs.nl)). Een mogelijke volgende stap is dat hier ook de rechten kunnen worden geregeld.

#### *Service Centrum Auteurs- en Naburige Rechten (SCAN)*

Op dit moment werken Buma/Stemra en Sena al samen binnen SCAN. Door deze samenwerking is het voor muziekgebruikers sinds 1 januari 2008 mogelijk om één muziekfactuur te ontvangen, dus voor Buma/Stemra en Sena gezamenlijk. Gebruikers kunnen via internet ([www.muzeiklicentie.nl](http://www.muzeiklicentie.nl)) hun licenties afsluiten en betalen. Het servicecentrum hanteert de voorwaarde van 'schone klanten'. Voor deelname aan de gezamenlijke factuur mogen gebruikers bij geen van beide cbo's een betalingsachterstand hebben.

In 2008 zijn circa 10.000 ondernemers na uitnodiging of na eigen aanmelding gebruik gaan maken van de mogelijke ontvangst van een gezamenlijke factuur. Medio 2009 komen daar nog eens circa 8.000 gebruikers bij.

Momenteel zijn Buma/Stemra en Sena binnen het servicecentrum bezig met de ontwikkeling van een gezamenlijke database: het verknopen van de databases van Buma/Stemra en Sena tot één centraal bestand. Een van de aandachtspunten bij de ontwikkeling is de organisatie van een centraal databasebeheer.

Inmiddels heeft Videma bij Buma/Stemra en Sena aangegeven graag de mogelijkheden te onderzoeken voor samenwerking binnen het servicecentrum. Mogelijke aandachtspunten die nog regeling behoeven zijn:

- Het later instappen door andere/nieuwe cbo's;
- De relatie met de branchecontracten (in verband met de ledengegevens);
- De dekking van kosten en risico's (wie betaalt en profiteert?).

**Eind 2010 is vanuit de bestaande samenwerking Buma/Sena, in goed overleg tussen cbo's en met gebruikers, een basisregistratie uitgebouwd. Dit betekent dat cbo's dezelfde basisgegevens gaan hanteren. Na inregeling van de basisregistratie kan de samenwerking worden uitgebreid, bijvoorbeeld met een centrale portal, buitendienst en eerstelijns callcenter.**

### 3.1.2 Elektronisch factureren

Cbo's versturen alle individuele gebruikers een factuur. Meestal gebeurt verzending jaarlijks, alleen Reprorecht doet dit voor kleine bedragen aan ondernemingen met maximaal 20 werknemers tweejaarlijks. Op dit moment worden alle facturen door cbo's geprint en per post verstuurd. Sena heeft het printen en wegsturen van de facturen uitbesteed. Verschillende cbo's bieden gebruikers de mogelijkheid om middels automatische incasso te betalen, maar daar wordt weinig gebruik van gemaakt.

De werkgroep heeft mogelijkheden onderzocht om in de nabije toekomst elektronisch factureren mogelijk te maken. Er is een inventarisatie van aanbieders gemaakt en er zijn voor de gezamenlijke cbo's offertes aangevraagd. E-facturering zal niet de meeste kwesties rond de facturatie en inning van auteursrechtgelden kunnen oplossen. Wel geeft het cbo's de mogelijkheid om betere service aan gebruikers te leveren, om

ondernemers een mogelijkheid te geven de administratieve lasten te verlagen, en voor te sorteren op de toekomst.

Op dit moment wordt door cbo's gewerkt aan de businesscase voor e-factureren. Als wordt gekozen voor *opting in*, dat wil zeggen dat de ontvanger eerst moet aangeven dat hij een elektronische factuur wil, lijken de kosten op korte termijn de baten te overstijgen.

De Belastingdienst heeft onlangs echter aangegeven dat *opting out* is toegestaan. Dat wil zeggen dat verzenders elektronische facturen mogen sturen, en alleen als de ontvanger aangeeft een papieren factuur te willen ontvangen, moet deze geleverd worden. In dat geval wordt de businesscase sneller positief. Gezamenlijke aanwending van bereikte kostenbesparing als gevolg van *opting out* is bespreekbaar.

**Bij e-factureren kiest de werkgroep voor het *opting out*-principe. Dat zal de kosten van cbo's voor het aanbieden van elektronische factureren in belangrijke mate kunnen compenseren. Cbo's kunnen afspraken over elektronisch factureren maken in de onderhandelingen met branches, om zo de kosten te kunnen verlagen.**

### 3.2 KLACHTAFHANDELING EN GESCHILLENREGELING

De werkgroep heeft aan de hand van de klachten die gedurende de looptijd van de werkgroep binnenkwamen bij VNO-NCW en MKB Nederland, enig inzicht verkregen in de aard en omvang van de klachten. Vastgesteld is dat er relatief weinig individuele klachten zijn en dat deze in de regel door de desbetreffende cbo's worden afgehandeld. Gebleken is wel dat klachtafhandeling door cbo's voor klagers weinig inzichtelijk is, klachtenregelingen onderling verschillen en dat de klantgerichtheid van beantwoording soms te wensen overlaat.

De werkgroep heeft in kaart gebracht welke typen klachten cbo's binnenkrijgen (zie bijlage C) en hoe cbo's thans omgaan met deze klachten. Vervolgens is bepaald welke verbeteringen op korte termijn zijn aan te brengen.

VOI©E is bezig belangrijke stappen te zetten:

- Er zijn afspraken gemaakt over transparantie en uniformering van de eigen klachtenregelingen van cbo's;
- Er is een digitaal loket bij VOI©E geopend als centraal klachtenpunt.

Uitgangspunt van de werkgroep is dat individuele klachten over de uitvoering van collectief beheer snel worden behandeld, in eerste instantie via heldere en transparante klachtenprocedures via de cbo's, waar nodig ondersteund door VOI©E. De volgende stap is die naar een onafhankelijke geschillencommissie. De werkgroep heeft daarbij een voorkeur voor samenwerking met de Stichting Geschillencommissie voor beroep en bedrijf.

Bredere juridische geschillen over de uitleg van de wet dienen naar de mening van de werkgroep echter aan de rechter te worden overgelaten.

### 3.2.1 Uniformering eigen regeling

De klachtenregelingen van de cbo's dienen zoveel mogelijk geüniformeerd en op peil gebracht te worden. De werkgroep beveelt hierbij de volgende lijn aan:

- De cbo maakt op de website en de factuur de klachtenregeling bekend;
- Vragen en administratieve verzoeken kunnen telefonisch, elektronisch en schriftelijk aan de cbo worden gedaan;
- Betwisting en bezwaren kunnen elektronisch en schriftelijk aan de cbo worden gemeld;
- Klachten en vragen worden altijd in behandeling genomen door de cbo;
- De cbo is telefonisch altijd tijdens kantooruren bereikbaar;
- De cbo stuurt bij elektronische en schriftelijke reacties onmiddellijk een ontvangstbevestiging;
- De cbo handelt vragen en administratieve verzoeken in principe binnen drie weken af;
- De cbo streeft naar afhandeling van een betwisting of bezwaar binnen drie weken, na drie weken volgt in ieder geval een voortgangsbericht aan de gebruiker;
- De cbo maakt in zijn regeling expliciet duidelijk welke interne routing reacties hebben;
- De cbo maakt in zijn regeling expliciet duidelijk welke beroepsmogelijkheden er voor de gebruiker zijn in geval van ontevredenheid over de opvolging;
- De cbo en VOI@E gebruiken de hun daartoe beschikbare communicatiemiddelen om de gebruikers hiervan op de hoogte te stellen.

### 3.2.2 Geschillenregeling

In het wetsvoorstel toezicht is voorzien in een actievere rol van het College van Toezicht als het gaat om de vaststelling en toepassing van tarieven en staat de mogelijkheid benoemd van aanwijzing van een onafhankelijke geschillencommissie door de Minister van Justitie (art. 22). Deze commissie beslecht dan geschillen tussen cbo's en betalingsplichtigen over de billijkheid van de hoogte en de toepassing van vergoedingen. De Minister van Justitie streeft er naar eind 2010 deze geschillencommissie operationeel te hebben. Hiervoor wordt ook samenwerking gezocht met de Stichting Geschillencommissie voor beroep en bedrijf. Naar de mening van VNO-NCW, MKB Nederland en VOI@E zal in nader overleg tussen het ministerie van Justitie en de Stichting Geschillencommissie voor beroep en bedrijf de door de wetgever voorziene rol van het College en de geschillencommissie met betrekking tot (de toepassing van) branchebrede tariefgeschillen nader moeten worden bezien en uitgewerkt. Zij spreken de wens uit richting ministerie van Justitie en de Geschillencommissie om vroegtijdig te worden betrokken bij deze uitwerking.

**Cbo's dienen hun eigen klachtenregeling duidelijker bekend te maken, door vermelding op de website en op de factuur. Ook dienen de regelingen te worden geüniformeerd. Daarnaast is bij VOI@E een centraal loket voor informatie en klachten ingericht. De werkgroep spreekt de voorkeur uit voor een onafhankelijke geschillencommissie voor geschillen tussen individuele gebruikers en een cbo. In het wetsvoorstel is een onafhankelijke geschillencommissie voorzien voor geschillen over (de toepassing van) tarieven. In het wetsvoorstel heeft ook het College van Toezicht een rol bij de totstandkoming van tarieven. Een en ander dient in overleg met alle betrokkenen nader te worden uitgewerkt.**

### 3.3 ONDERHANDELING

In de onderhandelingsfase wordt de basis gelegd voor facturatie en inning. De werkgroep is van mening dat de uitvoeringspraktijk aanzienlijk kan verbeteren als de afstemming in de onderhandelingsfase aan beide zijden verbetert.

De werkgroep stelt een aanpak voor die systematisch voor beide partijen zorgt voor het bespreken van de juiste onderwerpen op het juiste moment conform de gezamenlijk overeengekomen procedures. Daarmee kunnen verwachtingen worden waargemaakt en worden verrassingen voorkomen.

Deze nieuwe werkwijze moet er op gericht zijn te komen tot meer uitvoeringsefficiëntie waar beide partijen baat bij hebben.

De werkgroep streeft er naar om in onderling overleg te komen tot een helder onderhandelingsprotocol waarlangs cbo's en gebruikers gezamenlijk overleggen over de onderwerpen die alle regelingen en overeenkomsten voor de desbetreffende cbo's en clusters van gebruikers treffen (zie ook paragraaf 4.2 over uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen). Ook regelingen en tarieven voor nieuwe gebruiksvormen kunnen dan eerst met het relevante cluster of met de relevante clusters worden besproken. Onderdeel van het onderhandelingsprotocol is een overeen te komen onderhandelingsstermijn en een procedure voor het geval niet tijdig voor het gewenste gebruik een regeling kan worden getroffen.

Bij het samenwerkingspad is dus ook een belangrijke rol weggelegd voor samenwerkende branches. De verbeterprocessen dienen in overleg met hen plaats te vinden. Ook deze samenwerking is niet vrijblijvend. De samen gekozen verbeterprocessen vragen steun en medewerking van alle betrokken partijen. Belangrijk voordeel voor de verbreding van het draagvlak voor overeengekomen regelingen is dat het de intentie van de werkgroep is om langs deze weg ook de branches te betrekken die geen rechtstreekse contractuele relatie met de betreffende cbo('s) hebben.

Deze minnelijke weg tot verbetering van de uitvoeringspraktijk heeft de voorkeur van de werkgroep boven gedwongen samenwerking.

Onderwerpen die in de nieuwe onderhandelingen aan de orde komen, zijn:

- Onderhandelingstijdvak
- Frequentie
- Agendavoorbereiding
- Recente klachten
- Evaluatie lopende overeenkomst
- Bestaande gebruiksvormen
- Hoogte van gebruik, grondslagen en tarieven (inclusief eventuele bagatelbepaling)
- Nieuwe gebruiksvormen toevoegen
- Facturering (1 factuur en/of e-factureren)
- Kortingen / vergoeding van verleende diensten
- Uitvoering
- Uitvoeringskosten
- Rapportage
- Onderwerpen voor de volgende onderhandelingsronde
- Communicatie

### 3.3.1 Clustering

Clustering van onderhandelingen aan beide zijden van de onderhandelingstafel betekent een afweging tussen inleveren van onderhandelingsruimte en minder maatwerk enerzijds, en meer transparantie en vereenvoudiging anderzijds. Uiteraard behouden alle betrokken partijen aan zowel gebruikers- als rechthebbendenzijde hun onderhandelingsvrijheid en contractuele en wettelijke bevoegdheden, maar voeren die zoveel mogelijk gezamenlijk uit.

De werkgroep brengt een clustering aan in drie hoofdonderwerpen:

- muziek (Buma, Sena);
- bewegend beeld (Videma);
- tekst (Reprorecht)

De werkgroep verwacht dat efficiencywinst kan worden geboekt als de al ingezette samenwerking tussen Buma en Sena in onderling overleg kan worden uitgewerkt tot een verregaande vorm van uniformering van tariefstructuren/-grondslagen die waar mogelijk uitmondt in één regeling voor muziek. In voorkomende gevallen kan op basis van dezelfde uitgangspunten gezamenlijk overleg plaatsvinden over vergelijkbare tariefstructuren/-grondslagen voor bewegend beeld met Videma. Vooral nog lijkt het, gelet op het afwijkende karakter van de reprorechtregeling, niet voor de hand te liggen dat de reprorechtregeling bedrijfsleven ook in één regeling wordt ondergebracht.

Een belangrijk winstpunt kan worden geboekt door verdergaande harmonisatie van tariefgrondslagen per cluster, als beide partijen bereid zijn het eerder overeengekomen maatwerk op te geven. In het kader van professionalisering en transparantie ziet de werkgroep dit als een belangrijk streven.

### 3.3.2 Deelconclusie en vervolgtraject

De werkgroep neemt zich voor om de onderhandelingsprocedure in een vervolgtraject in 2009 verder in te vullen met alle betrokken partijen.

Het streven is om vanaf 2010 te beginnen met de nieuwe werkwijze en clustering.

De tweede helft van 2009 kan dan worden gebruikt om de systematiek, de clustering en de grondslagenstructuur nader vorm te geven. De directeuren van cbo's kunnen hiervoor gezamenlijk met de brancheonderhandelaars een conceptvoorstel opstellen. Dit proces wordt ondersteund door VOI©E, VNO-NCW en MKB Nederland.

### 3.3.3 Aandachtspunten

Het is zowel voor de cbo als voor de gebruikers van belang dat de rechthebbenden zich herkennen in de cbo. Dat is van belang voor het draagvlak en dus de te verlenen vrijwaring voor het gebruik. Omgekeerd geldt dat ook. De gebruikers moeten zich herkennen in de regeling die voor hun sector, in of na overleg met hun brancheorganisatie, is getroffen. Bij transparantie- en efficiencyverbeteringen door samenvoeging dient het behoud of bij voorkeur de versterking van het draagvlak scherp in het oog te worden gehouden.

Daarnaast is er mogelijk mededingingsrecht in het geding, onder meer omdat buitenlandse cbo's en niet-VOI©E-leden wel gescheiden kunnen opereren.

Het voornemen van de werkgroep is dat in 2010 volgens het gezamenlijk vastgestelde onderhandelingsprotocol in relevante clusters wordt gesproken over de algemene uitgangspunten voor o.a. tariefstructuren en (transparante) kortingstructuren c.q. vergoedingen voor verleende diensten, waaronder samenwerking bij de voorgenomen basisregistratie. Op basis van de resultaten van dit overleg kunnen voor de jaren 2011 en volgende de dan geldende tarieven en branchecontracten met de relevante partijen worden getoetst en toegepast<sup>4</sup>. Gedurende de voorbereidingen naar dit traject acht de werkgroep het raadzaam om voor 2009 en 2010 de huidige contracten en tariefstructuren van en met Buma, Sena, Videma en Reprorecht ongewijzigd te laten, behoudens overeengekomen indexering van tarieven en in gezamenlijk overleg tussen betrokken partijen tot stand te komen aanpassingen. Bij de start van het nieuwe overlegmodel vormt voor VNO-NCW en MKB Nederland het feitelijk prijsniveau het uitgangspunt.

---

<sup>4</sup> Cbo's die reeds met contractpartijen in overleg zijn over de juiste verhouding van verleende korting tot de daarvoor verleende tegenprestatie, willen dit overleg in 2009 voortzetten en waar mogelijk afronden. Partijen gaan voor de bespreking van de kortingenstructuur een overleg tussen relevante partijen organiseren met het streven om in het derde kwartaal van 2009 in gezamenlijk overleg de uitgangspunten voor een logische en transparante kortingenstructuur vast te stellen. In die gevallen waar bestaande kortingen naar het oordeel van de cbo's substantieel uit de pas lopen, kunnen zij met de betreffende contractpartijen het overleg voortzetten aan de hand van het gezamenlijke toetsingskader, hetgeen mogelijk tot aanpassing in 2010 kan leiden.



**De werkgroep is van mening dat de uitvoeringspraktijk aanzienlijk kan verbeteren als de onderhandelingsprocedure beter gestructureerd wordt. Deze procedure wordt door partijen in 2009 verder uitgewerkt. De werkgroep acht – tenzij anders overeengekomen - voor 2010 een pas op de plaats raadzaam om het onderhandelen over nieuwe tarief- en kortingenstructuren langs het overeen te komen onderhandelingsprotocol mogelijk te maken.**



# 4

## VERBETERINGEN IN ONDERSTEUNENDE ACTIVITEITEN

In het vorige hoofdstuk zijn verbeteringen voorgesteld op activiteiten die rechtstreeks betrekking hebben op de kwaliteit van het rekeningsverkeer. In het actieplan zijn daarnaast ondersteunende activiteiten benoemd die verbetering behoeven. Deze hebben betrekking op *Operationalisering Gedragscode (Certificering)*, *(Uitgangspunten voor onderhandelingen over) Tariefgrondslagen* en *Gezamenlijke voorlichting*. Operationalisering Gedragscode richt zich op het toetsbaar naleven van gedragsregels. Bij Tariefgrondslagen gaat het om vereenvoudiging en uniformering van de diverse grondslagen, tarieven en staffels. Gezamenlijke voorlichting is bedoeld om ondernemers gezamenlijk en beter in te lichten over het auteurs- en naburig recht en om tevens te komen tot genormaliseerde verhoudingen tussen cbo's en bedrijfsleven. De paragrafen zijn wederom per deelproject opgebouwd.

### 4.1 OPERATIONALISERING GEDRAGSCODE

De Gedragscode die VOI@E in 2008 heeft geïntroduceerd (bijlage F) is nog niet optimaal geoperationaliseerd. Dat wil niet zeggen dat hij niet wordt nageleefd, maar naleving is niet op alle punten goed toetsbaar. Wel zijn de eisen die in de Gedragscode gesteld zijn aan transparantie voor iedereen te toetsen door middel van de via de website van VOI@E beschikbaar gestelde informatie van alle leden. Om de kwaliteit van cbo's beter in beeld te krijgen, is in eerste instantie de huidige stand van zaken geïnterpreteerd en zijn de opties verkend.

#### 4.1.1 Gedragscode wordt keurmerk

De werkgroep stelt voor om in het eerste kwartaal van 2010 een 'VOI@E-keurmerk' (zie ook bijlage D) operationeel te hebben. Hiervoor dienen op korte termijn met de cbo's en een gebruikersgroep de 'kritische eisen' nader te worden geïnterpreteerd: eisen die betrekking hebben op de belangrijkste uitvoeringsaspecten van een cbo. Ter begeleiding van het verdere proces zullen gebruikers een klankbordgroep vormen. Bij de bepaling van de kritische eisen dient de Gedragscode van VOI@E als uitgangspunt. Ook de eisen uit het nieuwe wetsvoorstel toezicht en conclusies van de werkgroep in dit rapport zullen worden meegenomen. De werkgroep zet in op een overzichtelijke lijst met eisen, geen dik boekwerk dat moet worden langsgelopen.

In het wetsvoorstel toezicht is opgenomen dat bij AMvB een gedragscode kan worden aangewezen waarvan cbo's in hun jaarverslag moeten aangeven of en in hoeverre zij die code toepassen (artikel 2 lid 3: het zogenaamde 'pas toe of leg uit' beginsel). Het wetsvoorstel toezicht voorziet in een uitbreiding van kwaliteitseisen waaraan alle bij AMvB aangewezen cbo's moeten voldoen, onder verscherpt toezicht van het College van Toezicht. Het College heeft daarbij onder meer de bevoegdheid aanwijzingen te geven en sancties op te leggen. Mocht dit alsnog niet tot verbetering leiden, dan kan de

minister van Justitie middels AMvB de betreffende cbo dwingen tot samenwerking en boetes opleggen.

Een goed werkend systeem van zelfregulering door middel van het in gezamenlijk overleg operationaliseren van de Gedragscode in de vorm van een keurmerk of certificering (zie hieronder) zou het wettelijke toezicht door het College kunnen vereenvoudigen. Een markt die zichzelf goed organiseert, kan de taken van de wettelijke toezichthouder immers faciliteren. Aandachtspunt voor VOI@E hierbij is het voorkomen van een lasten- en kostenverzwaring die cbo's in een ongunstiger positie plaatst dan partijen die dat niet hoeven te doen. De werkgroep wil een stapeling van dwingende gedragsnormen vermijden.

VNO-NCW, MKB Nederland en VOI@E achten het essentieel dat de geoperationaliseerde Gedragscode het product is van zelfregulering die zijn verankering krijgt in de wet en dat de wetgever ervoor zorgt dat versterkt toezicht plaatsvindt op collectieve beheersorganisaties die niet deelnemen aan de zelfregulering. Met andere woorden: geen 'free riders' gedrag.

#### 4.1.2 Certificatie (onder accreditatie) als mogelijke tweede stap

Afhankelijk van de resultaten van het keurmerk, kan door partijen bekeken worden of het opportuun en nodig is om als tweede stap over te gaan op *certificatie (onder accreditatie)* (zie voor een beschrijving bijlage D). De normen worden samen met voorschriften en procedures vastgelegd in een 'certificatieschema'. Bij de uitwerking van dit schema wordt gebruik gemaakt van de kennis en ervaringen vanuit het keurmerk. Stakeholders zullen zijn betrokken middels een centraal College van Deskundigen. Vermeden moet echter worden dat er dubbel toezicht ontstaat.

**VOI@E streeft naar operationalisering van de Gedragscode tot een keurmerk in het eerste kwartaal van 2010 in overleg met gebruikers. Afhankelijk van de resultaten en de relatie met de voorgenomen wetswijzigingen op het toezicht kan worden overwogen om als tweede stap over te gaan op certificering.**

## 4.2 UITGANGSPUNTEN VOOR ONDERHANDELINGEN OVER TARIEFGRONDSLAGEN

De werkgroep heeft de gehanteerde grondslagen en tarieven door de vier grootste cbo's in kaart gebracht (zie bijlage E) en bestudeerd welke aanpassingen wenselijk zijn. De tariefgrondslagen van cbo's betreffen op het oog een complexe materie, met tal van grondslagen, doelgroepen, differentiaties, tarieven, individuele regelingen en branchecontracten. Dit is dan ook één van de achterliggende gronden voor de roep om transparantie. Aan de andere kant is vastgesteld dat de vele differentiaties samenhangen met de verschillen in gebruik tussen de sectoren en de uitkomst van onderhandelingen van een cbo met een branche. De leden van een branche hebben doorgaans wel te maken met een eenduidige set tarieven per cbo, maar tussen cbo's zijn er verschillen.

De werkgroep heeft niet gekozen voor het op macroniveau veranderen van bestaande tarieven en indelingen. Wel spreekt de werkgroep de voorkeur uit voor een vereenvoudiging van tarieven en indelingen. Aanpassingen in tarieven en indelingen zullen echter per branche of, bij voorkeur, relevante clusters van moeten plaatsvinden, en zoals eerder aangegeven door gezamenlijk onderhandelen door de betreffende cbo's.

De werkgroep heeft uitgangspunten voor tariefgrondslagen opgesteld, aan de hand waarvan in overleg tussen betrokken partijen kan worden besproken of daar wel of niet op gezamenlijk niveau (betreffende cbo's enerzijds en betreffende (clusters van) branches anderzijds), afspraken over kunnen worden gemaakt.

**Uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen**

1. Klein tarief voor klein gebruik / eventuele bagatelregeling, ook voor grensgevallen tussen privé- en zakelijk gebruik;
2. Mogelijkheden pay per use met specifieke branches bespreken;
3. Niet innen als inning niet loont;
4. Tarief koppelen aan economische meerwaarde;
5. Gelijksoortigheid;
6. Uniformering in doelgroepenbeleid;
7. Transparantie over branchecontracten;
8. Samen met branches gebruikshoogten onderzoeken;
9. Niet met terugwerkende kracht factureren, tenzij verwijtbaar;
10. Niet te repareren gelden.

#### 4.2.1 Klein tarief voor klein gebruik

Instelling van een klein tarief voor klein gebruik kan een belangrijke bron van ergernis wegnemen. Nu vallen, bijvoorbeeld in de regeling reprorecht bedrijfsleven, bedrijven met 2 werknemers in dezelfde tariefcategorie als bedrijven met 19 medewerkers. De werkgroep pleit voor zoveel mogelijk lineaire tariefstelling door middel van een standaardstaffel indeling (vierkante meters of aantallen fte) die met kleine stappen begint die steeds groter worden. Een en ander dient mede in het licht van een eventuele bagatelregeling te worden bekeken. Een bagatelregeling kan mogelijk ook problemen in uitvoering voorkomen in grensgevallen tussen privé- en klein zakelijk gebruik.

#### 4.2.2 Mogelijkheden pay per use met specifieke branches bespreken

Pay per use heeft altijd de voorkeur van de werkgroep, het moet echter wel gelet op de administratieve lasten en de kosten uitvoerbaar zijn. Pay per use is in de werkgroep niet nader onderzocht. De technologische mogelijkheden nemen toe. In alle onderhandelingen dienen hernieuwde mogelijkheden voor pay per use als bespreekpunt te worden meegenomen. Partijen zullen inventariseren en blijven monitoren wat de mogelijkheden voor pay per use zijn voor die regelingen die nu nog (deels) een forfaitair karakter hebben.

#### 4.2.3 Niet innen als inning niet loont

Als inning niet loont, oftewel: als de incassokosten voor cbo's hoger zijn dan het gefactureerde bedrag, dient volgens de werkgroep een cbo in beginsel niet te innen. Uiteraard staat dit los van investeringen die een cbo gerechtvaardigd acht voor voorlichting, handhaven van exclusieve rechten, beschermen van gerechtvaardigde aanspraken van rechthebbenden die anders niet kunnen worden gerealiseerd, internationale verplichtingen of het nieuw in de markt zetten van een regeling. Doch ook in die gevallen moeten betrokken partijen oog hebben voor de consequenties voor het draagvlak van de regeling. Belangrijk is in die gevallen wel het signaal aan gebruikers af te geven: 'u wordt wel aangemerkt als gebruiker, maar wij innen vooralsnog niet'. Ingeval inning door technologische ontwikkelingen, samenvoeging van facturen of andere vormen van samenwerking tussen cbo's en (relevante clusters van) gebruikers wel loont, kan alsnog tot inning worden overgegaan.

#### 4.2.4 Tarief koppelen aan economische meerwaarde

In het auteursrecht wordt ten principale geen onderscheid gemaakt tussen commercieel of niet-commercieel gebruik. Er is ook geen rechtvaardiging voor dat een zorginstelling, bibliotheek of welke niet-commerciële instelling ook, wel gewoon voor zijn gas, licht, meubilair en potloden moet betalen en niet voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd werk.

Het auteursrecht mag echter niet de toegang tot informatie belemmeren, vandaar dat in de Auteurswet allerlei uitzonderingen zijn gemaakt voor privégebruik, citeren (bij voorbeeld in het kader van promotioneel gebruik), kopiëren, uitlenen, openbaar maken in het onderwijs, etc.

In de meeste gevallen koppelt de wetgever aan de in de Auteurswet verleende toestemming tot gebruik een aanspraak voor een billijke vergoeding.

Ook daar waar de wetgever dat niet voorschrijft houden cbo's in hun tariefstelling en regelingen rekening met de economische meerwaarde van het gebruik. De economische meerwaarde is echter een zeer complex begrip en dient per regeling door betrokken partijen te worden uitgewerkt.

#### 4.2.5 Gelijksortigheid

Het wetsvoorstel toezicht bepaalt dat cbo's rekening moeten houden met de belangen van betalingsplichtigen en dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. Gelijksortige bedrijven, maar net vallend onder een andere regeling, mogen volgens de werkgroep onderling dus niet dusdanige verschillen in grondslagen bevatten dat grote verschillen in factuurhoogte ontstaan. Hier dienen cbo's en branches in hun tariefstelling rekening mee te houden. De in het wetsvoorstel en de gedragscode geregelde transparantie zal helpen om gelijksoortigheid te bewerkstelligen.

#### 4.2.6 Uniformering in doelgroepenbeleid

Uit analyse van de werkgroep blijkt dat de verschillende cbo's voor eenzelfde sector verschillende grondslagen, differentiaties en tariefgroepen hanteren. Dit dient bij voorkeur door betrokken partijen in de clusters te worden geüniformeerd, zodat een ondernemer bij de ene cbo niet onder net een andere regeling valt dan bij een andere.

#### 4.2.7 Transparantie over kortingen / vergoedingen voor diensten

De korting bij collectieve contracten dient altijd in relatie te staan tot de geleverde dienst (het leveren van adressenbestanden, het meewerken aan onderzoek, het overnemen van het debiteurenrisico en het factureren). Op grond van het wetsvoorstel toezicht moeten kortingsregelingen openbaar gemaakt worden. Betrokken partijen zullen bespreken wat onder kortingsregelingen moet worden verstaan en in hoeverre de kortingenstructuur geobjectiveerd kan worden gemaakt. Op grond daarvan kan per collectief contract worden getoetst of een verleende korting aan de daarvoor overeengekomen uitgangspunten voldoet.

#### 4.2.8 Samen met branches gebruikshoogten onderzoeken

De werkgroep geeft als uitgangspunt mee dat eventuele onderzoeken onder (een specifiek deel van de) gebruikers naar de hoogte van gebruik, zoveel mogelijk gezamenlijk met relevante en daaraan meewerkende branches worden uitgevoerd. Basisprincipe is dat na het gezamenlijk opdracht geven voor het onderzoek, er meer draagvlak is voor de uitkomsten op het gebied van mate van gebruik.

#### 4.2.9 Niet met terugwerkende kracht factureren, tenzij verwijtbaar

Inspanningen op het gebied van samenwerking kunnen nieuwe te factureren gebruikersgroepen opleveren. Volgens de werkgroep dienen deze groepen bij wijze van overgangsregeling niet met terugwerkende kracht gefactureerd te worden (dus enkel voor het lopende en de komende jaren), tenzij sprake is van verwijtbare nalatige of foutieve opgave door de betreffende gebruiker(s). Hetzelfde geldt voor aanpassingen in de hoogte van gebruik: hiervoor dient niet met terugwerkende kracht extra gefactureerd te worden, tenzij sprake is van verwijtbare nalatige of foutieve opgave.

#### 4.2.10 Niet te repareren gelden

Voor niet te repareren geld, doordat rechthebbenden niet worden gevonden of te weinig brongegevens bekend zijn, worden door de cbo uit kostenoverwegingen alternatieve bestedingen gevonden. Dit zijn onder andere uitkering aan de wel gevonden rechthebbenden, investeringen in de bedrijfsvoering en collectieve bestedingen ten gunste van de gehele sector rechthebbenden. Cbo's dienen voor het aangaan van overeenkomsten met gebruikers hierover transparantie in acht te nemen. Cbo's dienen aan te geven in hoeverre de door de cbo te verlenen vrijwaring strekt en welke inspanningen door een cbo worden geleverd om de rechthebbenden te traceren en wat de cbo doet met de gelden die niet binnen redelijke termijn aan de individuele rechthebbenden worden uitgekeerd. De consequentie van niet te repareren/gerepareerde gelden kan punt van overleg zijn in de gesprekken met gebruikersclusters.

**De werkgroep heeft de voorkeur voor vereenvoudiging van tarieven en tariefindelingen. De werkgroep heeft uitgangspunten voor tariefgrondslagen opgesteld aan de hand waarvan in overleg tussen betrokken partijen, zoveel mogelijk gezamenlijk (betreffende cbo's enerzijds en betreffende - clusters van - branches anderzijds), afspraken kunnen worden gemaakt.**

## 4.3 GEZAMENLIJKE VOORLICHTING

In het takenpakket van de werkgroep is de opdracht opgenomen om aan gezamenlijke voorlichting te werken om misverstanden over de uitvoering van overeengekomen regelingen te voorkomen. Voorkomen moet worden dat de contractpartners (cbo's en VOI©E respectievelijk branches en koepels) verschillende geluiden laten horen. Mede daarom is de werkgroep verzocht te bepalen hoe de voorlichting over auteursrechten en de afspraken en verplichtingen die daaruit voortvloeien eenduidig naar bedrijven kunnen worden gecommuniceerd.

Voor gezamenlijke voorlichting moet immers een basis te vinden zijn als er betere afspraken worden gemaakt over tarieven, grondslag, facturatie en inning. Ook kunnen de branches en hun koepels een bijdrage leveren aan het behoud van het draagvlak voor de (uitoefening van de) rechten, wanneer zij na klachten uit hun achterban navraag doen bij de desbetreffende cbo of VOI©E. Zo helpen ze voorkomen dat op basis van onjuiste informatie onrust ontstaat bij gebruikers over de incasso.

### 4.3.1 Website VOI©E

VOI©E heeft met de website [www.voice-info.nl](http://www.voice-info.nl) een goed begin gemaakt met het verbeteren van de transparantie. Zo zijn er van alle cbo's factsheets met de belangrijkste informatie en cijfers te vinden, inclusief doorverwijzingen naar allerlei relevante stukken, zoals statuten, jaarverslagen en reglementen. Tevens worden de belangrijkste misverstanden over collectief beheer besproken en is er een actuele nieuwsvoorziening over cbo's en cbo's in de media. Op deze website is ook het centrale loket voor informatie en klachten (zie 3.2 Klachtafhandeling) geopend. Op de websites van VNO-NCW, MKB Nederland en de deelnemende branches zal naar deze website worden verwezen.

### 4.3.2 Gezamenlijke brochure

Voor de nabije toekomst stelt de werkgroep concreet een gezamenlijke brochure voor, die is ingevoegd bij elke factuur, welke verwijst naar een gezamenlijke pagina op de website van VOI©E en waar wordt uitgelegd:

- waarom voor auteursrecht betaald moet worden;
- wat brancheorganisaties en cbo's zijn overeengekomen;
- hoe het tarief tot stand is gekomen;
- hoe kan worden gecontroleerd of de factuur correct is;
- hoe correcties kunnen worden doorgegeven;
- wanneer en hoe bezwaar kan worden gemaakt.



Ook op de websites van VNO-NCW, MKB Nederland en de deelnemende branches wordt gelinkt naar deze gezamenlijke pagina en wordt aandacht besteed aan deze gezamenlijke informatie, het bestaansrecht van auteursrecht en de rol van cbo's en VOI©E.

#### 4.3.3 Communicatieplan

Het is niet waarschijnlijk dat na een periode van irritaties, misverstanden en weinig rekening houden met elkaar de openbare berichtgeving vanaf nu vanzelf goed gaat. Daarom dient te worden afgesproken dat ergernissen over uitspraken en publicaties op de agenda staan van reguliere contacten tussen partijen. Dat kan bijvoorbeeld in de onderhandelingstrajecten en de vervolgspraken die nodig zijn om de uitvoering te volgen, maar ook door het gezamenlijk voortgangsoverleg dat wordt ingericht om te volgen of en hoe de aanbevelingen van de werkgroep worden uitgewerkt.

De uitwerking van de voorstellen die door de werkgroep zijn beschreven, dienen de komende periode steeds voorzien te worden van een communicatieplan. Zowel binnen de voortzetting van de werkgroep als binnen de onderhandelingsplatforms worden de komende jaren regelmatig stappen gezet waarover gezamenlijk gecommuniceerd kan worden, met respect voor elkaars belangen en standpunten. Branches en koepels kunnen een belangrijke rol spelen in het tonen dat door cbo's, in samenwerking met elkaar en met branches, wordt gewerkt aan verbetering.

Er wordt voorlopig niet gekozen voor een betaalde mediacampagne, er zijn genoeg contactmomenten tussen cbo en bedrijven om te gebruiken voor gezamenlijke communicatie. Dit kan worden aangevuld met *free publicity* in kranten, vakbladen en eigen media.

**De werkgroep gaat aan gezamenlijke voorlichting werken om misverstanden over de uitvoering van overeengekomen regelingen te voorkomen. Via de websites van partijen, een gezamenlijke brochure en procedureafspraken in het gestructureerd overleg worden eenduidige communicatie en verbreding van het draagvlak bevorderd.**



# 5

## CONCLUSIES EN VERVOLG

Op basis van haar beraadslagingen komt de werkgroep Verbetering incasso auteursrecht tot de volgende conclusies om de incasso van auteursrechtgelden te verbeteren en te vereenvoudigen.

### *Basisregistratie*

Eind 2010 is vanuit de bestaande samenwerking Buma/Sena, in goed overleg tussen cbo's en met gebruikers, een basisregistratie uitgebouwd. Dit betekent dat cbo's dezelfde basisgegevens gaan hanteren. Na regeling van de basisregistratie kan de samenwerking worden uitgebreid, bijvoorbeeld met een centrale portal, buitendienst en eerstelijns callcenter.

### *E-factureren*

Bij e-factureren kiest de werkgroep voor het *opting out*-principe. Dat zal de kosten van cbo's voor het aanbieden van elektronische factureren in belangrijke mate kunnen compenseren. Cbo's kunnen afspraken over elektronisch factureren maken in de onderhandelingen met branches, om zo de kosten te kunnen verlagen.

### *Klachtenprocedure / geschillenregeling*

Cbo's dienen hun eigen klachtenregeling duidelijker bekend te maken, door vermelding op de website en op de factuur. Ook dienen de regelingen te worden geüniformeerd. Daarnaast is bij VOI@E een centraal loket voor informatie en klachten ingericht. De werkgroep spreekt de voorkeur uit voor een onafhankelijke geschillencommissie voor geschillen tussen individuele gebruikers en een cbo. In het wetsvoorstel is een onafhankelijke geschillencommissie voorzien voor geschillen over (de toepassing van) tarieven. In het wetsvoorstel heeft ook het College van Toezicht een rol bij de totstandkoming van tarieven. Een en ander dient in overleg met alle betrokkenen nader te worden uitgewerkt.

### *Onderhandeling*

De werkgroep is van mening dat de uitvoeringspraktijk aanzienlijk kan verbeteren als de onderhandelingsprocedure beter gestructureerd wordt. Deze procedure wordt door partijen in 2009 verder uitgewerkt. De werkgroep acht - tenzij anders overeengekomen - voor 2010 een pas op de plaats raadzaam om het onderhandelen over nieuwe tarief- en kortingenstructuren langs het overeen te komen onderhandelingsprotocol mogelijk te maken.

### *Operationalisering Gedragscode*

VOI@E streeft naar operationalisering van de Gedragscode tot een keurmerk in het eerste kwartaal van 2010 in overleg met gebruikers. Afhankelijk van de resultaten en de relatie met de voorgenomen wetswijzigingen op het toezicht kan worden overwogen om als tweede stap over te gaan op certificering.

### *Uitgangspunten voor onderhandelingen over tariefgrondslagen*

De werkgroep heeft de voorkeur voor vereenvoudiging van tarieven en tariefindelingen. De werkgroep heeft uitgangspunten voor tariefgrondslagen opgesteld, aan de hand waarvan in overleg tussen betrokken partijen, zoveel mogelijk gezamenlijk (betreffende cbo's enerzijds en betreffende - clusters van - branches anderzijds), afspraken kunnen worden gemaakt.

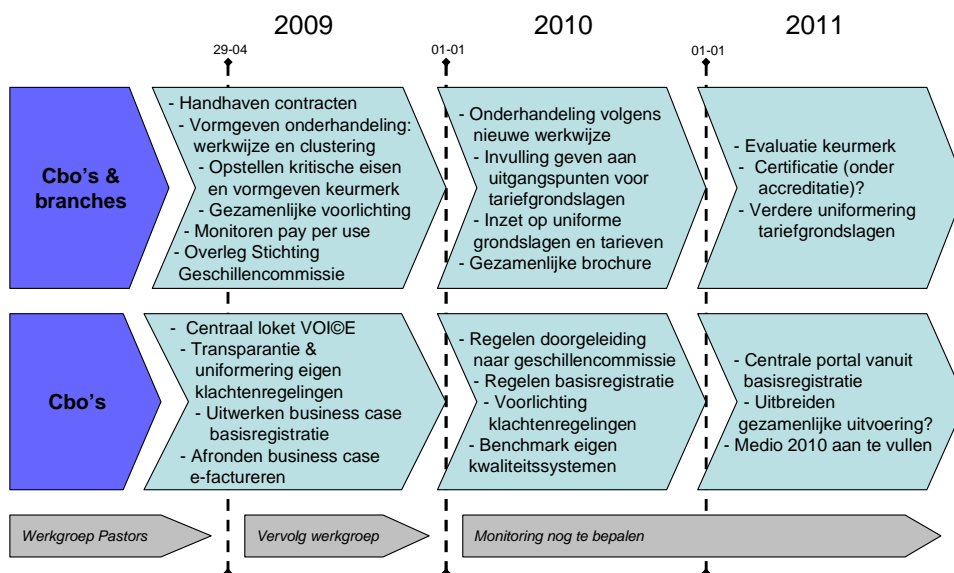
### *Gezamenlijke voorlichting*

De werkgroep gaat aan gezamenlijke voorlichting te werken om misverstanden over de uitvoering van overeengekomen regelingen te voorkomen. Via de websites van partijen, een gezamenlijke brochure en procedureafspraken in het gestructureerd overleg worden eenduidige communicatie en verbreding van het draagvlak bevorderd.

## 5.1 AFSPRAKEN

De werkgroep stelt voor de voorstellen uit te werken en te implementeren in drie fasen: 2009, 2010, en daarna. Het zwaartepunt van de gezamenlijke inspanningen zit bij de onderhandelingen, operationaliseren van de gedragscode en de voorlichting, de rest van de projecten zal voornamelijk door cbo's worden uitgevoerd. Knelpunt daarbij is de beschikbare capaciteit aan VOI@E-/cbo-kant, en de complexiteit van deze projecten, waardoor de kans bestaat dat doelen niet worden gehaald. Daarom moeten uitvoeringsplannen worden opgesteld en de implementatie daarvan door de partijen achter de werkgroep worden gemonitord.

In schematische weergave ziet het vervolgtraject er als volgt uit:



### 5.1.1 Activiteiten in 2009

In de rest van het lopende jaar dienen volgens de werkgroep de volgende activiteiten te worden ondernomen:

- De werkwijze en de (eerste) clustering voor de onderhandelingen met de betrokken partijen wordt vormgegeven. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren in de vorm van een gezamenlijke bijeenkomst met deelname van de cbo-directies en de onderhandelaars van de meest relevante branches. Gewerkt wordt daarbij aan de werkwijze voor nieuw te starten onderhandelingen. Lopende onderhandelingen zullen worden gedaan volgens de nieuwe inzichten.
- De werkwijze rond het VOI©E-keurmerk wordt nader vormgegeven. Ook moet de lijst met kritische eisen, samen met gebruikers en rechthebbenden worden opgesteld. Dit gebeurt naar verwachting in één of twee gezamenlijke bijeenkomsten. Voor de invoering wordt een klein projectteam ingesteld. Inzet is toepassing van het keurmerk in het voorjaar van 2010.
- VNO-NCW, MKB Nederland en VOI©E zullen, onder meer met een gezamenlijk persbericht, gezamenlijk en via hun eigen communicatiemiddelen aandacht geven aan de uitkomsten van deze werkgroep. Daarnaast worden aangesloten leden in staat gesteld te communiceren over het advies. In de loop van 2009 worden afspraken gemaakt over toekomstige communicatie, bijvoorbeeld gekoppeld aan de verschillende verbetervoorstellen.
- De werkgroep heeft nu geen onderzoek laten verrichten naar de stand van zaken en de toepassingsmogelijkheden van pay per use. De ontwikkelingen ter zake en eventuele voorbeelden in nieuwe overeenkomsten zullen gezamenlijk worden gevolgd.
- De werkgroep wil in overleg treden met de Stichting Geschillencommissies voor beroep en bedrijf en het ministerie van Justitie over de invulling van de onafhankelijke geschillencommissie.
- Het centrale loket van VOI©E is online en zal waar nodig worden aangevuld.
- De eigen klachtenregelingen van cbo's dienen transparant en uniform te worden gemaakt volgens de daartoe gegeven richtlijnen. De cbo's zullen hierbij vanuit VOI©E worden ondersteund. Partijen gaan werken aan de inrichting van een onafhankelijke geschillencommissie en zullen in overleg treden over een optimale stroomlijning van een geschillenregeling.
- De werkgroep Incasso van VOI©E zal op korte termijn een businesscase basisregistratie uitwerken.
- De werkgroep Incasso van VOI©E zal de businesscase e-factureren afronden en zal naar verwachting in het derde kwartaal 2009 beslissen over de invoering. Inzet is een begin maken met e-factureren vanaf 1 januari 2010 met een *opting out*-systeem met steun van VNO-NCW en MKB Nederland en de betrokken branches.
- Voor de overkoepelende organisatie en de monitoring in 2009 en 2010 zal een gezamenlijke werkgroep van VNO-NCW, MKB Nederland en VOI©E actief blijven, bij voorkeur met behoud van adviserende leden van de ministeries van Justitie en Economische Zaken.

### 5.1.2 Activiteiten 2010

In 2010 zal verdere implementatie van de verbetervoorstellen plaatsvinden:

- De werkwijze rondom de onderhandelingen is naar verwachting geregeld.
- Binnen de onderhandelingsplatforms dient invulling te worden gegeven aan de geformuleerde uitgangspunten voor tariefgrondslagen. Daarnaast dient te worden ingezet op (in ieder geval voor de betreffende sector) uniforme grondslagen, tarieven en staffels.
- In het kader van gezamenlijke voorlichting wordt door de werkgroeppartijen een brochure uitgegeven met een gezamenlijk verhaal over het (betalen voor) auteursrecht en de verbeteringen die zijn aangebracht.
- Lopende dit jaar zal naar verwachting door de Stichting Geschillencommissies gewerkt gaan worden aan de invulling van de onafhankelijke geschillencommissie. Vanuit de werkgroep zal in ieder geval aandacht zijn voor de doorgeleiding van klagers (vanuit het centrale loket) naar deze commissie.
- De basisregistratie, waarvoor in 2009 een businesscase is opgesteld, wordt door de betrokken partijen geregeld.
- De cbo's komen gezamenlijk (vanuit VOI©E) met voorlichting over de geüniformeerde klachtenregelingen en het centrale loket bij VOI©E.
- De cbo's voeren een onderlinge benchmark uit op basis van de eigen kwaliteitssystemen.
- Medio 2010 vindt planvorming plaats over verdere stappen in gezamenlijke uitvoering vanuit de basisregistratie.

### 5.1.3 Activiteiten na 2010

Na 2010 wordt het VOI©E-keurmerk geëvalueerd en wordt bezien of certificering (onder accreditatie) gewenst is. Ook wordt ingezet op verdere uniformering van de tariefgrondslagen. Daarnaast wordt vanuit de basisregistratie een centrale portal opgestart en worden eventuele andere stappen gezet in de gezamenlijke uitvoering. De activiteiten voor de derde fase zullen medio 2010 worden aangevuld.

# BIJLAGE A: GEZAMENLIJKE BRIEF 17 OKT. 2008

VNO-NCW

MKB  
NEDERLAND

VOICE

Zijne Excellentie  
Dr. E.M.H. Hirsch Ballin  
Minister van Justitie  
Postbus 20301  
2500 EH DEN HAAG

Onderwerp  
Auteursrecht  
Briefnummer  
08/12.301/Ban/Pro.036

Den Haag  
17 oktober 2008

Excellentie,

## Achtergrond

Er zijn klachten van ondernemers over sommige collectieve beheersorganisaties (cbo's) in verband met de uitvoering van het auteursrecht en het naburig recht. Deze klachten betreffen zowel de wijze van inning en de onderbouwing van de in rekening gebrachte bedragen.

Het voorafgaande heeft geleid tot onvrede bij bedrijven en aandacht van de Tweede Kamer. Via de motie Smeets/ Van der Burg heeft de TK najaar 2007 het kabinet gevraagd om "te bewerkstelligen dat er één beheersorganisatie ontstaat en dat ondernemers vanaf 1 juli 2008 of zoveel eerder als mogelijk jaarlijks nog maar één factuur ontvangen van cbo's op het gebied van auteurs- en naburige rechten, zonodig via aanpassing van de desbetreffende wet- en regelgeving".

## Wat is er sinds het indienen van deze motie gebeurd?

- Wetsvoorstel toezicht  
Inmiddels is een wetsvoorstel tot wijziging van de Wet Toezicht collectieve beheersorganisaties aangekondigd. Dit wetsvoorstel sluit aan bij de behoefte aan meer transparantie en een sterker toezicht. Dit zal tot uiting komen in toezicht op de tariefontwikkeling en in de openbaarmaking van tarieven, licentievoorwaarden en operationele kosten van cbo's, een en ander waar nodig in aanvulling op zelfregulering van de sector. In het wetsvoorstel wordt ook voorzien in een onafhankelijke geschillencommissie. Dit wetsvoorstel zal naar verwachting in 2010 in werking treden.

V N O N C W

**MKB**  
NEDERLAND

**VOICE**

Blad  
2

- Oprichting VOICE  
Oprichting Vereniging VOICE<sup>1</sup>; deze recent opgerichte vereniging is een brancheorganisatie waaraan alle momenteel in Nederland actieve cbo's [16] deelnemen. Zij heeft een gedragscode opgesteld, met gedragsregels en een klachtenprocedure. Deze staat ook open voor betalingsplichtige ondernemers in geval van klachten over de incasso.
- Eén factuur voor muziekgebruik  
Buma en Sena bieden één factuur aan voor ondernemers; de ondernemer kan reeds aangeven prijs te stellen op één factuur vanuit deze twee organisaties. Onder de huidige condities hebben ondernemers tot op heden weinig belangstelling voor deze mogelijkheid getoond, hetgeen om nadere bezinning vraagt. Dit samenwerkingsverband kan in beginsel worden uitgebreid met andere cbo's, wanneer dit toegevoegde waarde biedt voor gebruikers en rechthebbenden.
- Meer voorbeelden van één factuur  
Op deelterreinen wordt gezamenlijk geïnd. In het zogenaamde 'kabelcontract' zijn alle betrokken rechtenorganisaties vertegenwoordigd. Er is ook een gezamenlijke regeling voor het wetenschappelijk, hoger en middel beroeps onderwijs voor het reprografisch en digitaal kopiëren, als losse kopieën en gebundeld, waarbij Reprorecht, PRO, Pictoright en Musi©opy zijn betrokken. Pictoright is weer een fusie van de cbo's voor beeldmakers en fotografen ( Beeldrecht, Scrio, de Visuelen en Burafo).
- Parlementair onderzoek naar toekomst auteursrecht  
Een werkgroep van de Tweede Kamer is een onderzoek gestart naar de toekomst van het auteursrecht. Men wil onder meer onderzoeken wat de gevolgen zijn van internet en andere technische ontwikkelingen en welke knelpunten zich voordoen. Deze werkgroep verwacht dit najaar al verslag te kunnen uitbrengen van haar bevindingen.

Met deze punten zijn we er nog niet. VNO-NCW, MKB-Nederland en VOICE ('partijen') hebben daarom afgesproken dat in de komende tijd gewerkt zal worden aan concrete verbetering met de hieronder genoemde acties.

#### **Afspraken voor de komende tijd**

1. Certificering  
Voor een goede herkenbaarheid van cbo's, vooral voor de betalende ondernemer, zal VOICE de gedragscode gaan uitwerken.

---

<sup>1</sup> Vereniging van Organisaties die Intellectuele eigendom Collectief Exploiteren



VNO NCW


 MKB  
NEDERLAND


 VOICE
Blad  
3

Het gaat dan om elementen als transparantie, waarvoor betaalt men nu precies, de gehanteerde definities, parameters en de op basis van deze parameters en andere toepasselijke gegevens berekende licentieprijzen, eventuele voordelen uit branche- of andere collectieve regelingen, gedragsregels, normering van de uitvoeringskosten, de wijze van verdeling, etc. Een cbo die zich hieraan niet houdt, kan worden geroyeerd. Het lidmaatschap houdt daarmee een keurmerk in. Daardoor ontstaat een vorm van certificering. Partijen zullen de uitwerking van een dergelijke certificeringregeling bespreken.

Tevens zal binnen VOICE één aanspreekpunt komen voor vragen over rekeningen en klachten van gebruikers over individuele leden van VOICE.

2. Tariefgrondslagen

De basis voor facturering voor gebruikers is niet altijd eenduidig. Cbo's hanteren verschillende grondslagen wat tot verwarring leidt bij betalende ondernemers. Partijen zullen voor 1 april 2009 deze grondslagen analyseren, met als doel te komen tot een meer logisch en transparant systeem. Allen hebben een voorkeur voor tariefsystemen die zijn gebaseerd op feitelijk gebruik (*pay per use*). Bij het ontwikkelen daarvan moet rekening worden gehouden met de administratieve lasten, uitvoerings- en investeringskosten.

3. Minder rekeningen

Wanneer er meer transparantie en eenduidigheid is in de tariefgrondslagen, zullen partijen, zo mogelijk voortbouwend op de genoemde initiatieven van Buma en Sena en Pictoright, nagaan welke verdere bundeling van facturen en afhandeling van inning en incasso via één uitvoeringsorganisatie wenselijk en mogelijk is. Tevens worden de mogelijkheden van elektronisch factureren onder de loep genomen. Partijen doen graag mee aan een door het ministerie van EZ te organiseren workshop om de mogelijkheden hiervan te verkennen.

4. Samenwerking bij voorlichting

Voor bedrijven staat het betalen voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermde werken niet ter discussie, maar is vaak niet duidelijk waarom en waarvoor er betaald moet worden. Dit kan onnodige irritaties tussen cbo's en betalingsplichtigen veroorzaken. Partijen zullen gezamenlijk onderzoeken wat nodig is om deze onduidelijkheid te verhelpen en gaan de benodigde acties samen uitvoeren.

5. Bestaande branchecontracten

De cbo's Buma en Sena zullen hun bestaande contracten met brancheorganisaties respecteren vanuit het beginsel dat contracten door betrokken partijen dienen te worden nagekomen. Dit impliceert, conform het convenant dat beide cbo's met VNO-NCW en MKB-Nederland in 2007 hebben gesloten, dat voor 2008 de bestaande overeenkomsten worden gecontinueerd, behoudens een overeengekomen indexering van 2%.

VNO NCW

**MKB**  
NEDERLAND

**VOICE**

Blad  
4

Voor 2009 zijn Buma en Sena bereid de overeenkomsten opnieuw voort te zetten, behoudens een indexering van 2,4% per 1 januari 2009, zolang de tegenprestaties van de brancheorganisaties en verleende kortingen in redelijke verhouding (blijven) staan.

Partijen zullen een werkgroep formeren om deze activiteiten uit te werken. Conclusies van de parlementaire werkgroep zullen zo mogelijk bij de besprekingen van deze paritaire werkgroep worden betrokken. Partijen hebben het ministerie van EZ verzocht een onafhankelijke voorzitter te benoemen. In deze werkgroep hebben zitting vertegenwoordigers van onze organisaties, en - in een adviserende rol - vertegenwoordigers van Justitie, EZ en OCW. De werkgroep zal in het eerste kwartaal van 2009, uiterlijk 1 april 2009, rapporteren. Partijen zullen de resultaten van de uitwerking door de werkgroep in april 2009 met de ministeries van Economische Zaken en Justitie bespreken. Partijen wensen langs deze weg en binnen het aangegeven tijdpad, zelfregulering een kans te bieden zich te bewijzen.

Een afschrift van deze brief zenden we aan de staatssecretaris van Economische Zaken.

Hoogachtend,

VNO-NCW



Bernard Wientjes  
Voorzitter

MKB-Nederland



Loek Hermans  
Voorzitter

VOICE



Aad Kosto  
Voorzitter

## BIJLAGE B: COLLECTIEF BEHEER

Organisatie	Categorie	Soort vergoeding	Wordt opgehaald t.b.v.	Vergoeding afkomstig van	Aangesloten leden
Buma/Stemra	Auteursrecht (muziek)	Openbaarmaking en verveelvoudiging van muziek	Componisten, tekstdichters en muziekuitgevers	Alle gebruikers van muziek auteursrecht	Componisten, tekstdichters en muziekuitgevers
Leenrecht	Auteursrecht	Leenrechtvergoedingen voor het uitlenen van boeken, cd's en films	Alle auteursrechthebbenden	Openbare bibliotheken	Auteursrechtenorganisaties
Lira	Auteursrecht	Met name leenrecht-, kabel- en thuiskopie-vergoedingen		Stichting Leenrecht, kabelexploitanten en stichting Thuiskopie	Literaire auteurs, bewerkers, vertalers en scenarioschrijvers en journalisten
			Literaire auteurs, journalisten, bewerkers, vertalers en scenarioschrijvers		
MusiCopy	Auteursrecht (muziek)	Verveelvoudiging bladmuziek	Componisten, tekstdichters en muziekuitgevers	o.a. muziekscholen en koren	Componisten, tekstdichters en muziekuitgevers
NORMA	Naburig recht	Leenrecht-, kabel- en thuiskopievergoedingen	Musici, acteurs en andere performers	o.a. Leenrecht en Thuiskopie en kabelexploitanten	Muzikanten en acteurs
Platform Multimediaproductanten	Auteursrecht	Thuiskopievergoeding	Productanten en uitgevers	Stichting Thuiskopie	Productanten en uitgevers op het gebied van interactieve media
Pictoright	Auteursrecht (beeld)	Leenrecht-, thuiskopie- en reprorecht-/ readervergoedingen; evenals reproductierechten beeldende kunstenaars	Ontwerpers, illustratoren, fotografen, kunstenaars en architecten	Leenrecht, Thuiskopie en Reprorecht / readerregeling, evenals regelingen met uitgevers, musea en andere kunstinstellingen	Ontwerpers, illustratoren, fotografen, beeldende kunstenaars en architecten
PRO	Auteursrecht (schrift)	Gebruik van beschermd materiaal in onderwijspublicaties, knipselkranten en op LiteROM	Uitgevers en auteurs(organisaties)	Onderwijsinstellingen, knipseldiensten	Uitgevers
		Leenrechtvergoedingen		Stichting Leenrecht	
Reprorecht	Auteursrecht (schrift)	Kopiëren korte gedeelten uit auteursrechtelijk beschermde geschriften	Uitgevers en auteurs	Bedrijven, overheidsinstellingen, bibliotheken en scholen	Uitgevers en auteurs
SENA	Naburig recht (muziek)	Openbaarmaking van muziek	Artiesten en platenproducenten	Alle gebruikers van door de Wet Naburige rechten beschermde muzikale producten	Artiesten en producenten
SEKAM	Naburig recht (beeld)	Kabeldoorgifte van op televisie uitgezonden producties	Binnen- en buitenlandse film- en televisieproducenten	Kabelexploitanten	Binnen- en buitenlandse film- en televisieproducenten
SEKAM Video	Naburig recht (beeld) Auteursrecht	Aandeel producenten thuiskopievergoeding	Binnen- en buitenlandse film- en televisieproducenten	Thuiskopie	Binnen- en buitenlandse film- en televisieproducenten
		Video uitleenvergoeding		Stichting Leenrecht	
STAP	Auteursrecht	Thuiskopiëren	Productanten	Thuiskopie	Productanten van geluidsdragers
SVV	Auteursrecht (beeld)	Leenrechtvergoedingen	Videoproducenten	Leenrecht	Videoproducenten

Organisatie	Categorie	Soort vergoeding	Wordt opgehaald t.b.v.	Vergoeding afkomstig van	Aangeslotenen/leden
Thuiskopie	Auteursrecht	Thuis kopiëren op voorwerpen die bestemd zijn om een werk ten gehore te brengen, te vertonen of weer te geven	Componisten, artiesten en producenten	Fabrikanten en importeurs blanco dragers	Auteursrechtenorganisaties
VEVAM	Naburig recht	Kabeldoorgifte van films en tv-programma's	Schrijvers, regisseurs en producenten van films en tv-producties	Kabelexploitanten	Schrijvers, regisseurs en producenten van films en tv-producties
		Aandeel filmers thuiskopievergoeding		Thuiskopie	
Videma	Auteursrecht (beeld)	Vertoningsrechten tv-beelden	Producenten van bewegend beeld en omroepen	Zakelijke gebruikers en gesloten netwerken	Producenten van bewegend beeld en omroepen

## BIJLAGE C: TYPEN KLACHTEN

Om verschillende redenen kloppen gebruikers bij een cbo aan met een vraag of opmerking. Ondernemers willen bijvoorbeeld weten waarom ze een factuur ontvangen, ze willen doorgeven dat bedrijfsgegevens niet kloppen of ze hebben opmerkingen van meer principiële aard: ze vinden dat ze te veel betalen of überhaupt niet hoeven te betalen. Het betreffen dan ook lang niet altijd 'klachten', maar dus ook verzoeken, vragen, opmerkingen, betwistingen et cetera. Om die reden is het eigenlijk beter om te spreken van *reacties*: gebruikers ontvangen een factuur en reageren daar op, wat niet altijd een klacht betekent. Temeer omdat een 'klacht' door sommige cbo's eng beschouwd wordt als beklag over de wijze van behandeling/bejegening. Voor alle verschillende reacties wordt van cbo's nauwkeurige afhandeling gevraagd. De werkgroep heeft zodoende de verschillende typen reacties in kaart gebracht, en de afdeling die in eerste instantie verantwoordelijk is voor afhandeling:

<i>Type reactie</i>	<i>Voorbeeld</i>	<i>Verantwoordelijke afdeling</i>
1. Algemene informatievragen	'wat is auteursrecht?' 'namens wie int u?'	Helpdesk
2. Mutatieverzoeken bedrijfs- of gebruiksgegevens	'adres klopt niet'; 'aantal m2 klopt niet'; 'er is bij mij sprake van een branchecontract'	Administratie/ Relatiebeheer/ Licentiebeheer
3. Betwisting of grondslag adequaat gebruik weergeeft	'ik gebruik niet overal muziek'; 'ik wil wel betalen, maar niet op basis van m2'	Juridische afdeling
4. Betwisting of tariefhoogte billijk is	'dit lijkt mij wel erg duur'	
5. Principieel bezwaar tegen regeling/gebruiksrecht	'ik wil niet betalen voor auteursrecht'	
6. Betalingsproblemen	'ik wil wel betalen, maar ik kan niet'	Administratie/ Relatiebeheer
7. Klacht over wijze van behandeling/bejegening	'ik ben onvriendelijk te woord gestaan'; 'ik krijg steeds hetzelfde antwoord'	Uitvoeringsmanager/ Bestuur

Daarnaast kan onderscheid worden aangebracht vanuit de onderliggende rechtsverhouding:

- Een collectief contract: bij een geschil of klacht zal doorgaans de wederpartij van de cbo zijn of worden betrokken, vaak zullen daarover ook afspraken in het contract staan;
- Een individueel contract: een geschil of klacht zal doorgaans in de onderlinge contractuele relatie worden opgelost, vaak zullen daarover ook afspraken in het contract staan;

- Een nota/betalingsvoorstel zonder contractuele basis, maar op basis van een wettelijke aanspraak: de klachtenregeling zal met name op deze categorie gebruikers betrekking hebben.

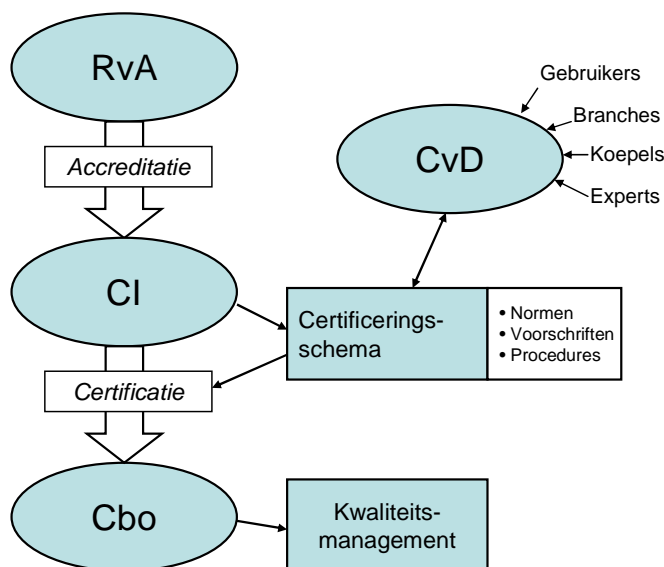
## BIJLAGE D: CERTIFICERING EN KEURMERK

Certificering is een vrijwillige regeling, waar door middel van (onafhankelijke) toetsing wordt vastgesteld of wordt voldaan aan vooraf gestelde criteria en gedragsregels. Het zorgt ervoor dat gebruikers, die niet altijd deskundig zijn, de zekerheid (vertrouwen) hebben dat cbo's hun activiteiten conform daaraan gestelde standaarden uitvoeren. De werkgroep heeft twee vormen van certificering uitgediept: certificatie onder accreditatie en keurmerk.

### Certificatie (onder accreditatie)

Certificatie betreft 'het geheel van activiteiten, op grond waarvan een onafhankelijke, deskundige en betrouwbare instelling vaststelt en schriftelijk kenbaar maakt dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een duidelijk omschreven object voldoet aan vooraf gestelde eisen' (Kabinetstandpunt). 'Onder accreditatie' houdt in dat de certificerende instelling (CI) geaccrediteerd dient te zijn door de Raad voor Accreditatie (RvA). De RvA keurt als het ware de keurders.

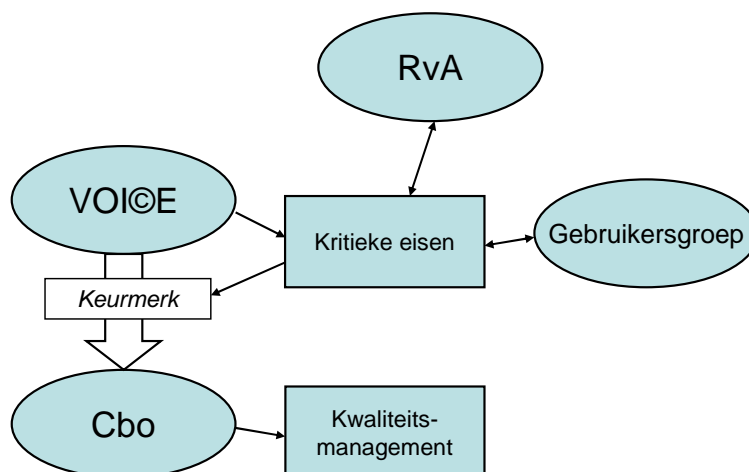
De eisen/normen zijn objectief, eenduidig en toetsbaar. Ze worden vastgelegd in een 'certificatieschema' (of: 'beoordelingsrichtlijn'), waarin ook alle verdere voorschriften en procedures een plaats krijgen, zoals de algemene werkwijze, de methodieken die door de certificerende instelling worden toegepast en de sanctieregels. Het certificatieschema wordt vastgesteld door alle betrokken partijen, die verenigd zijn in een '(centraal) College van Deskundigen' (CvD). Dit alles in schematische weergave:



Certificatie vindt periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) plaats. De certificeringsinstelling (CI) toetst of aan de gestelde eisen wordt voldaan en geeft wel of niet een certificaat af. Wanneer een cbo niet voldoet aan de eisen (en zodoende geen certificaat ontvangt), krijgt het van de CI 4 tot 6 maanden de tijd om te verbeteren, waarna opnieuw toetsing door de CI plaatsvindt. Wanneer dan opnieuw een onvoldoende wordt gescoord, kunnen sancties volgen (zie later). Voor de inrichting van certificatie onder accreditatie geldt een reëel implementatietraject van een jaar.

### Een keurmerk

De tweede vorm van certificering die is uitgediept, betreft de inzet van een keurmerk. Ook bij een keurmerk worden vooraf eisen vastgesteld waaraan een cbo dient te voldoen. Er vindt echter geen toetsing plaats door een geaccrediteerde instelling. Idee achter een keurmerk is het leggen van een claim: cbo's geven aan gebruikers aan zich te houden aan algemene normen. VOI©E ziet er op toe dat cbo's die normen proberen na te leven. De Gedragscode van VOI©E kan goed als uitgangspunt dienen voor de verdere bepaling van deze normen. Een simpele toets door de Raad voor Accreditatie kan onderdeel zijn van deze verdere bepaling.



Met een keurmerk kan op korte termijn (maanden) gewerkt gaan worden. Vermelding kan plaatsvinden op de website van VOI©E en bijvoorbeeld op de Consuwijzer ([www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl)).

### Interne kwaliteitssystemen

Op dit moment beschikken verschillende cbo's voor eigen (interne) kwaliteitssystemen. Videma wordt sinds november 2001 gecertificeerd volgens ISO 9001:2000 (binnenkort opgevolgd door editie 2008). In het kader hiervan zijn normen vastgelegd in een kwaliteitshandboek, worden periodiek interne audits uitgevoerd, worden de resultaten van die audits binnen de afdeling en MT's geëvalueerd en vindt jaarlijks een externe audit plaats. Bij goed gevolg wordt het certificaat driejaarlijks vernieuwd. Binnen Cedar wordt gebruik gemaakt van een intern kwaliteitsmanagementsysteem, waarmee continu wordt gewerkt aan procesverbetering. Belangrijkste eigenschappen van het systeem zijn de Plan-Do-Check-Act-aanpak, een procesbeschrijving van de uitvoering met onderscheid in 5 stappen en zes verbetermodules:



**Figuur:** Kwaliteitsmanagementsysteem Cedar





## BIJLAGE E: GRONDSLAGENMATRIX

<b>Buma</b>			
<i>Doelgroepen</i>	<i>Grondslagen</i>	<i>Differentiatie</i>	<i>Standaardtarief</i>
Horeca	Oppervlakte (plus aantal dagen bij amusementsmuziek)	staffel lineair	Horeca tarief achtergrondmuziek
Winkels	Oppervlakte	staffel degressief	Mechanische achtergrondmuziek tarief
Supermarkten	Oppervlakte	staffel degressief	Supermarkten tarief
Kantoren / werkruimte	FTE's	staffel degressief	Werkruimten tarief
Fitnessbedrijven	Oppervlakte	staffel degressief	Fitnessbedrijven tarief
Medische / Zorginstellingen	Oppervlakte	staffel degressief	Mechanische achtergrondmuziek tarief
Sportinstellingen	Oppervlakte	staffel degressief	Mechanische achtergrondmuziek tarief
Onderwijsinstellingen	Aantal leerlingen	staffel lineair	Onderwijsinstellingen tarief
Muziekverenigingen	Aantal leden	lineair	Amateur muziekverenigingen tarief
Muziekevenementen	% recette/gage (met minimum oppervlakte prijs)	lineair	Algemeen tarief
Bioscopen	% recette	lineair	Algemeen tarief
Theater / Schouwburg	% recette/gage (met minimum oppervlakte prijs)	lineair	Algemeen tarief

<b>Sena</b>			
<i>Doelgroepen</i>	<i>Grondslagen</i>	<i>Differentiatie</i>	<i>Standaardtarief</i>
Horeca - achtergrondmuziek	Oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Staffel	Horeca mechanische achtergrondmuziek
Horeca amusements tarief	Oppervlakte (m <sup>2</sup> ) + frequentie openstellingen	Staffel	Amusementsmuziek
Hotels en bungalowparken	Aantal kamers/bungalows	Staffel	Doorgifte muziek naar hotelkamers en bungalows
Zakelijke markt	Oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Staffel	Muziekgebruik binnen bedrijfsrestaurants
Detailhandel, niet zijnde warenhuizen en zelfbedieningszaken	FTE's	Staffel	Verkoopruimtes algemeen
Supermarkten	Oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Staffel	Supermarkten, warenhuizen en zelfbedieningszaken
Werkruimten / zakelijke markt	FTE's	Staffel	Bedrijfsruimten algemeen

<b>Reprorecht</b>			
<i>Doelgroepen</i>	<i>Grondslagen</i>	<i>Differentiatie</i>	<i>Standaardtarief</i>
Bedrijven	Aantal FTE's en branche (hoog/laag)	staffel	Algemeen tarief
Bedrijven (individuele regeling)	Totaal aantal fotokopieën maal percentage reprorechtplichtig (verschilt per branche) en/of aantal FTE's	lineair	4,5 cent per kopie
Overheid	Totaal aantal fotokopieën maal percentage reprorechtplichtig (verschilt per sector) en/of aantal FTE's	lineair	4,5 cent per kopie
Onderwijsinstellingen	Totaal aantal fotokopieën maal percentage reprorechtplichtig (verschilt per sector) en/of aantal leerlingen	lineair	4,5 cent per kopie/1,1 cent per kopie

<b>VIDEMA</b>			
<i>Doelgroepen</i>	<i>Grondslagen</i>	<i>Differentiatie</i>	<i>Standaardtarief</i>
Onderwijsinstellingen (AOC / MBO raad)	Gewogen leerling	lineair	Eigen tarief
Onderwijs primair en algemeen voortgezet	Aantal locaties	Vast bedrag per locatie	Eigen tarief
Cafés en koffiehuisen	Vertoningoppervlakte (m)	Staffel	Eigen tarief
Cafeteria's, lunchroom, grillroom etc.	Vast bedrag	Vast bedrag	Eigen tarief
Fitnessbedrijven	Aantal tv-toestellen	Bedrag per tv, maximaal 3 tv's	Eigen tarief
Gemeentehuizen	Aantal tv-toestellen	Bedrag per tv	Eigen tarief
Hotels, motels en aanverwant	Doorgifte: aantal tv-toestellen. Bar: café-regeling Overige ruimten: cafetariaregeling	Bedrag per kamer	Eigen tarief
Recreatiebedrijven	Regeling thans in onderhandeling		Eigen tarief
Sociaal Cultureel Werk	Vast bedrag	Tarief afhankelijk van gebruik	Achtergrondvertoning en in groepsverband kijken
Sportverenigingen (centrale overeenkomst met diverse sportbonden)	Vast bedrag	Vast bedrag	Eigen tarief
Sportverenigingen (geen centrale overeenkomst met enkele sportbonden)	Aantal leden	Staffel: tot 100, 100-500, meer dan 500	Eigen tarief
Verpleeghuizen	Aantal ruimten met tv	Bedrag per ruimte	Eigen tarief, met mogelijkheid tot korting
Verzorgingshuizen	Aantal recreatieruimten met tv	Bedrag per ruimte	Eigen tarief, met mogelijkheid tot korting
Winkelbedrijven	Per winkel	Vast bedrag	Eigen tarief
Winkelbedrijven, INTRES-leden	Per winkel	Vast bedrag	Eigen tarief
Wit- en bruingoedwinkels, UNETO-VNI-leden	Per tv	Staffel: tot 25, 25-50, meer dan 50	Eigen tarief
Wit- en bruingoedwinkels	Per tv	Staffel: tot 25, 25-50, meer dan 50	Eigen tarief



## BIJLAGE F: GEDRAGSCODE VOIOE

### Overwegingen

Een collectieve beheersorganisatie (CBO) bevordert de totstandkoming, verspreiding en gebruik van door het auteursrecht en de naburige rechten beschermde werken en prestaties, en komt op voor de materiële en immateriële belangen van de rechthebbenden, zijnde makers, uitvoerende kunstenaars en producenten van dit beschermde materiaal, en hun rechtverkrijgenden;

Bij het behartigen van de belangen van rechthebbenden worden ook de belangen van gebruikers en/of betalingsplichtigen geraakt. De bij de Stichting Auteursrechtbelangen aangesloten CBO's hebben daartoe een aantal - zichzelf bindende - gedragsregels vastgelegd in de onderhavige gedragscode.

Een CBO kan bovendien de totstandkoming van auteurs- of nabuurrechtelijke licenties vereenvoudigen en zodoende bijdragen aan de toegankelijkheid en beschikbaarheid van beschermd materiaal.

Een CBO zorgt voor doeltreffende handhaving van de rechten waarvoor zij verantwoordelijk is, doelmatige inning van vergoedingen en tijdige, correcte en doorzichtige uitkering ervan. Doel hierbij is tevens om bij te dragen aan eerlijke mededingingscondities voor gebruikers en/of betalingsplichtigen. Een CBO zal haar werkzaamheden uitvoeren met best practice als maatstaf;

Deze gedragscode is opgesteld in goed overleg tussen de Stichting Auteursrechtbelangen en de bij haar aangesloten organisaties.

### **ARTIKEL 1 - BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN EN DEFINITIES**

Voor de werking van deze gedragscode wordt verstaan onder:

- a. CBO (Collectieve beheersorganisatie): een rechtspersoon, opgericht en bestuurd door rechthebbenden ten aanzien van het auteursrecht, de naburige rechten daaronder begrepen, die in opdracht van en ten behoeve van deze rechthebbenden zonder winstoogmerk op continue basis auteurs- en/of nabuurrechtelijke vergoedingen ontvangt en verdeelt. De CBO als bedoeld in deze gedragscode heeft zich door ondertekening van deze gedragscode bereid verklaard haar na te leven;
- b. CvTA: College van Toezicht Auteursrechten als bedoeld in de Wet Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteurs- en naburige rechten;
- c. Gebruiker en/of betalingsplichtige: de (rechts)persoon die toestemming nodig heeft en/of een vergoeding verschuldigd is uit hoofde van het auteursrecht en de naburige rechten en die een rechtsverhouding heeft met de CBO op grond van een wettelijke verplichting, een licentieovereenkomst danwel als partij bij een standaardovereenkomst of -regeling;
- d. Geschillencommissie: een onafhankelijke commissie waaraan geschillen tussen de CBO en de rechthebbende (interne geschillenregeling), de CBO en een gebruiker/betalingsplichtige (externe geschillenregeling) en tussen CBO's onderling

- (onderlinge geschillenregeling) kunnen worden voorgelegd;
- e. Geschillenregeling: een regeling volgens de voorwaarden in bijlagen II, III en IV van deze gedragscode, middels welke geschillen tussen de CBO en een rechthebbende, de CBO en een gebruiker en/of betalingsplichtige en tussen CBO's onderling in beginsel afgehandeld dienen te worden;
- f. Kosten van beheer: de kosten die direct samenhangen met het beheer in de zin van a., waaronder tevens begrepen de kosten van voorlichting en promotie, public affairs, opleidingen en overige gebruikelijke reserveringen en onttrekkingen;
- g. Rechthebbende: de bij een CBO (rechtstreeks) aangesloten rechthebbende, alsmede de niet (rechtstreeks) bij een CBO aangesloten rechthebbende voor zover gelijke behandeling volgt uit de statuten of reglementen van de CBO of wettelijk is voorgeschreven;
- h. Reglementen: alle reglementen met externe werking van een CBO, waaronder de door de CBO gehanteerde repartitiereglementen;
- i. Toezicht: het toezicht op de naleving van deze gedragscode zoals geregeld in artikel 8.
- j. Uitkeren: ingevolge statuten of reglementen individueel of collectief verdelen van inkomsten onder rechthebbenden.

## **ARTIKEL 2 - TOEPASSINGSGBIED**

- 2.1 Deze gedragscode is van toepassing op de collectieve beheersorganisaties als bedoeld in Bijlage I die deze gedragscode hebben onderschreven.
- 2.2 Deze gedragscode ziet op de principes van goed collectief beheer en de verhouding tussen CBO's en rechthebbenden, tussen CBO's en gebruikers/betalingsplichtigen, en tussen CBO's onderling.

## **ARTIKEL 3 - ALGEMENE PRINCIPES VAN GOED COLLECTIEF BEHEER**

- 3.1 De CBO stelt zich op de hoogte van en zal adequaat reageren op behoeften van de rechthebbenden namens wie zij licenties verleent en/of vergoedingen int, alsook van degenen die de licenties gebruiken en/of vergoedingen betalen.
- 3.2 De CBO zorgt ten behoeve van (aspirant)aangeslotenen c.q. -gebruikers en/of betalingsplichtigen voor deugdelijke informatie, zoals nader geregeld in de artikelen 5 en 6. De CBO zorgt er tevens voor toegerust te zijn om zonodig de verstrekte informatie toe te lichten en zal in dat verband aan (aspirant-)aangeslotenen c.q. -gebruikers en/of betalingsplichtigen haar contactgegevens verstrekken.
- 3.3 De CBO ontwikkelt en volgt een beleid dat gericht is op de kwaliteitszorg ten aanzien van de dienstverlening naar aangeslotenen en gebruikers en/of betalingsplichtigen.
- 3.4 De CBO zal jaarlijks een verslag van haar bedrijfsvoering opmaken. De CBO zal in haar jaarverslag een financiële verantwoording opnemen die gelijkwaardig is aan een jaarrekening als bedoeld in Boek 2, Titel 9 BW, een en ander voor zover relevant gezien de rechtsvorm en activiteiten van de CBO. Met inachtneming van artikel 8 lid 3 wordt een afwijking toegelicht in het jaarverslag.
- 3.5 Het jaarverslag verschaft tenminste duidelijk inzicht in de geldstromen uit hoofde van inning en verdeling. Voorzover mogelijk en relevant splitst de CBO de inning en verdeling uit naar categorieën van zowel gebruikers en/of betalingsplichtigen als rechthebbenden.
- 3.6 Uit het jaarverslag blijkt welk gedeelte van de incasso-inkomsten in een boekjaar is



aangewend voor de kosten van beheer. Deze kosten zullen in redelijke verhouding staan tot de geleverde diensten en zullen in het jaarverslag deugdelijk worden verantwoord.

3.7 Het jaarverslag omvat naast een financieel verslag tevens een sociaal verslag en bevat voor het overige informatie over:

- opbrengsten uit specifieke inhoudingen
- bestedingen uit die inhoudingen
- onttrekkingen aan het resultaat ten behoeve van fondsen en reserveringen, en
- de soort en de resultaten van beleggingen.

3.8. De CBO dient zich - bij voorkeur in samenwerking met andere CBO's - bezig te houden met of een bijdrage te leveren aan passende activiteiten om de kennis van rechthebbenden, gebruikers en het algemene publiek te bevorderen over het belang van intellectuele eigendom, de rechten die dit eigendom beschermen en de rol en de taken van CBO's bij het beheren van rechten in het algemeen.

3.9 De volgende informatie zal door de CBO worden openbaar gemaakt middels publicatie op haar eigen website en die van de brancheorganisatie en zal op eerste verzoek kosteloos ter beschikking worden gesteld aan rechthebbenden en, indien het hen aangaat, gebruikers:

- het jaarverslag
- statuten, repartitie- en overige reglementen, alsmede recente wijzigingen voorzover nog niet verwerkt in de hier genoemde documenten
- de interne en externe geschillenregeling en
- overige regelingen die extern van aard zijn.

3.10 De CBO zorgt ervoor dat haar werknemers op de hoogte zijn van de (inhoud van) deze gedragscode en dat zij deze te allen tijde naleven. De werknemers van de CBO treden de rechthebbenden en gebruikers en/of betalingsplichtigen correct tegemoet en stellen zich jegens hen hulpvaardig op.

3.11 Een CBO draagt zorg voor een (interne) geschillenregeling voor bij haar aangesloten rechthebbenden en een (externe) geschillenregeling voor haar gebruikers en/of betalingsplichtigen, een en ander conform de voorwaarden als bedoeld in respectievelijk de bijlagen II en III van deze gedragscode. De code voorziet ook in een geschillenregeling tussen CBO's onderling, zie bijlage IV.

#### **ARTIKEL 4 - PRINCIPES VAN GOED COLLECTIEF BEHEER INZAKE DE CBO**

##### **ZELF**

4.1 Het bestuur van de CBO is verantwoordelijk voor een goede bestuursstructuur. Het waakt over een adequate toepassing van deze gedragscode en zorgt voor een periodieke toetsing daarvan.

4.2 Het bestuur is belast met het besturen van de CBO, hetgeen onder meer inhoudt dat het verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van de CBO, de strategie en het beleid en de daaruit voortvloeiende ontwikkeling van de resultaten. Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur, het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van de CBO en het financieel beleid van de CBO. Het bestuur rapporteert hierover aan en bespreekt de interne risico's en controlesystemen met het toezichthoudend orgaan.

4.3 Het bestuur van de CBO zal zodanig zijn samengesteld dat alle categorieën van

door de CBO vertegenwoordigde rechthebbenden op evenwichtige wijze in het bestuur zijn vertegenwoordigd. De vertegenwoordiging kan rechtstreeks zijn, of geclusterd in twee of meer categorieën van rechthebbenden. De statuten van een CBO zullen waarborgen bevatten om belangenverstrengeling te voorkomen.

4.4 Doel van de CBO is haar organisatie, systemen en werkprocessen zo in te richten dat een integrale werkwijze kan worden gegarandeerd.

4.5 De CBO treft maatregelen om te voorkomen dat informatie waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze vertrouwelijk moet worden behandeld, in handen van onbevoegde derden komt. De CBO beschermt de persoonlijke levenssfeer van personen waarvan de zorg aan haar is toevertrouwd.

#### **ARTIKEL 5 - PRINCIPES VAN GOED COLLECTIEF BEHEER JEGENS RECHTHEBBENDEN**

5.1 De CBO behandelt rechthebbenden in gelijke gevallen gelijk, met inachtneming van haar statuten en reglementen.

5.2 Ter gelegenheid van een aansluiting verstrekt de CBO aan de rechthebbende een volledige set van haar statuten en reglementen. De statuten en reglementen van een CBO geven een duidelijk inzicht in de rechten en plichten van rechthebbenden.

5.3 Binnen de grenzen gesteld door de wet, statuten en reglementen heeft een rechthebbende inspraak in de aanpassingen van de statuten en reglementen, of de formulering en vaststelling van nieuwe reglementen. De CBO stelt haar rechthebbenden in de gelegenheid de inspraak naar behoren te effectueren.

5.4 De CBO stelt rechthebbenden op de hoogte van aanpassingen van statuten en reglementen, en van nieuwe reglementen zodra deze zijn vastgesteld en gereed zijn voor verspreiding.

5.5 De CBO verdeelt vergoedingen op basis van repartitiereglementen. De actualiteit en bruikbaarheid van repartitiereglementen zullen minimaal ééns in de vijf jaar worden getoetst. In haar jaarverslag doet de CBO verslag van de uitkomst van deze toetsing.

5.6 De hoogte van de individueel uit te keren vergoeding geeft de mate weer waarin gebruikers en/of betalingsplichtigen gebruik maken van de desbetreffende werken of prestaties. Indien een nauwkeurige verhouding tussen gebruik en vergoeding slechts mogelijk is tegen onevenredig hoge kosten, berekent de CBO de uit te keren vergoeding door middel van steekproeven, onderlinge vergelijking met of toepassing van de verdeling bij overeenkomstige gebruikscategorieën of soortgelijke middelen, tenzij de CBO gronden aanwezig acht om tot een afzonderlijke repartiegrondslag te komen.

5.7 De CBO laat een individuele uitkering vergezeld gaan van een duidelijke beschrijving van de toegepaste verdelingsregels, inhoudingen en bijzondere ophogingen of verlagingen, opdat de rechthebbende een duidelijk inzicht krijgt in de berekening van het uitkeringsbedrag.

5.8 De CBO informeert haar rechthebbenden over ontwikkelingen die belangrijk zijn voor de incasso en verdeling wanneer te verwachten is dat deze ontwikkelingen van beduidende invloed kunnen zijn op de hoogte van uit te keren vergoedingen.

## **ARTIKEL 6 - PRINCIPES VAN GOED COLLECTIEF BEHEER JEGENS GEBRUIKERS**

6.1 De CBO behandelt haar gebruikers en/of betalingsplichtigen in gelijke gevallen op gelijke wijze.

6.2 Aan gebruikers en/of betalingsplichtigen die bereid zijn de terzake geldende vergoeding te voldoen en zich aan de overige geldende voorwaarden houden zal een CBO de gevraagde licentie niet onthouden, tenzij de individuele rechthebbende in het mandaat aan de CBO zich het recht heeft voorbehouden deze toestemming alsnog te weigeren om hem of haar moverende redenen. Een CBO kan daarnaast een licentie aan gebruikers of betalingsplichtigen onthouden, indien zij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat met het gebruik van de licentie rechten van derden geschonden zullen worden en/of dat de licentie op andere wijze oneigenlijk zal worden gebruikt.

6.3 CBO's die werkzaam zijn in dezelfde sector van gebruikers en/of betalingsplichtigen streven er naar om, zoveel als redelijkerwijs mogelijk en efficiënt is, gezamenlijk op te treden ten aanzien van licentieverlening, facturering, informatievoorziening en/of overige dienstverlening.

6.4 Gezamenlijk optreden als hiervoor bedoeld ligt wat betreft facturering in de rede wanneer:

- de betrokken CBO's met dezelfde gebruiker een duurzame contractuele relatie hebben;
- de gehanteerde parameters om de vergoedingsgrondslag te bepalen dezelfde zijn;
- de bestanden uitwisselbaar zijn;
- de gerechtvaardigde belangen van bepaalde (groepen) van rechthebbenden hierdoor niet onevenredig geschaad worden en
- betalingstermijnen en -condities geen belemmering vormen.

6.5 De CBO handelt transparant en servicegericht naar al haar gebruikers en/of betalingsplichtigen door ten aanzien van hen:

- volledig en duidelijk te zijn over tarieven en andere op de desbetreffende categorie van gebruikers en/of betalingsplichtigen van toepassing zijnde licentievoorwaarden, standaardovereenkomsten of -regelingen, waaronder de gehanteerde definities, parameters en de op basis van deze parameters en andere toepasselijke gegevens berekende licentieprijzen;
- volledig en duidelijk te zijn over de vergoedingsgrondslagen;
- duidelijkheid te geven over de betalingstermijnen en over welke gevolgen aan overschrijding van die termijnen verbonden zijn;
- waar dat mogelijk is en zinvol kan zijn samen met andere CBO's te streven naar harmonisatie van vergoedingsgrondslagen en -parameters;

en door desgevraagd:

- te verwijzen naar de wettelijke bepalingen en/of rechtspraak waarop het toestemmingsvereiste en/of de betalingsplicht is gefundeerd, en naar individuele machtigingen van aangesloten rechthebbenden indien van toepassing op het desbetreffende gebruik;

6.6 Voorzover de Auteurswet of de Wet Naburige Rechten niet anders bepalen, en voorzover rechthebbenden niet individueel een tarief hebben voorgeschreven, stelt de CBO tarieven vast na onderhandelingen met representatieve organisaties van de desbetreffende categorie van gebruikers en/of betalingsplichtigen.

6.7 De CBO werkt eraan mee dat deze onderhandelingen open kunnen worden gevoerd

en dat ze gelegenheid geven aan de vertegenwoordigers van betrokken gebruikers en/of betalingsplichtigen om hun argumenten volledig te presenteren. Indien onderhandelingen niet tot resultaat leiden, of indien geen onderhandelingsplatform beschikbaar is, wordt bij vaststelling van het tarief zo mogelijk rekening gehouden met de gebruikelijke vergoedingshoogte bij andere relevante categorieën van gebruikers.

#### **ARTIKEL 7 - PRINCIPES VAN GOED COLLECTIEF BEHEER TUSSEN CBO'S ONDERLING**

7.1. CBO's kunnen als verdeelorganisatie zijn aangewezen door en verbonden zijn aan een CBO die aangemerkt dient te worden als een innende organisatie. Dit artikel heeft in de eerste plaats betrekking op de verhouding tussen een dergelijke innende organisatie en de (verdelende) CBO.

7.2. De statuten en reglementen van de innende organisatie bepalen de rechten en plichten van de (verdelende) CBO. De verdelende CBO legt verantwoording af aan het bestuur van de innende organisatie over de verdeling. De innende organisatie kan de aanwijzing van de desbetreffende CBO als verdeelorganisatie intrekken wanneer die CBO ernstig tekortschiet in de uitvoering van de taken die haar zijn toevertrouwd in de statuten en/of reglementen van de innende organisatie.

7.3. Het bestuur van de innende organisatie stelt een procedure vast om kwesties van ernstige aard inzake de taakuitvoering door een (verdelende) CBO slagvaardig en effectief tot een oplossing te brengen.

7.4 De (verdelende) CBO zal het bestuur van de innende organisatie jaarlijks voor 1 juli een repartitierapport zoals voorgeschreven door het CvTA voorleggen waaruit blijkt hoe de CBO de uitkeringen heeft verdeeld die zij in het voorgaande jaar van de innende organisatie heeft ontvangen.

7.5 In haar repartitierapport zal de verdeelorganisatie een overzicht opnemen van saldi van onverdeelde gelden, onder vermelding van het jaar van ontvangst. De innende organisatie zal in overleg treden met de (verdelende) CBO wanneer gelden gedurende drie jaar niet in verdeling konden worden genomen over een aanpak die ertoe leidt dat de achterstand wordt weggewerkt.

7.6 De resultaten van de verdelingen worden in overleg met de betrokken (verdelende) CBO beknopt in het jaarverslag van de innende organisatie opgenomen.

7.7 De innende CBO zal van door haar aan te wijzen verdelende CBO's verlangen dat deze de beginselen van deze Gedragscode onderschrijven.

#### **ARTIKEL 8 - BEHEER VAN DE GEDRAGSCODE EN SANCTIE OP DE NIET NALEVING VAN DE CODE**

8.1 (Overgangsbepaling) De Stichting Auteursrechtbelangen zal het beheer van deze gedragscode en het toezicht op de naleving daarvan overdragen aan de Vereniging [Brancheorganisatie] [verder: de vereniging] op het moment van oprichting van deze vereniging.

8.2 Niet naleving van de gedragscode kan leiden tot schorsing van het lidmaatschap van, of royement uit de vereniging. Het verlies van het lidmaatschap van de vereniging gaat automatisch gepaard met het verlies van de status van aangeslotene van de Stichting Auteursrechtbelangen.

8.3 In de volgende gevallen stelt het bestuur het royement van een CBO aan de Ledenvergadering voor:

- a. de CBO overtreedt de code bij herhaling en/of
- b. de CBO geeft zelfs na indringend verzoek van het bestuur geen uitvoering aan voorschriften in de code en/of
- c. de CBO schendt de code op dusdanig ernstige wijze dat een ander lid, of andere leden daar direct schade van ondervinden.

8.4 Bij royement wordt de CBO geschrapt uit de lijst van CBO's die de code hebben onderschreven. Enig door de vereniging uitgegeven predicaat of keurmerk met betrekking tot het lidmaatschap van de vereniging, of tot verbondenheid aan de gedragscode mag met onmiddellijk ingang niet meer door de geroyeerde CBO worden gevoerd. De vereniging zal het besluit tot royement openbaar maken op een door haar wenselijk geachte wijze.

8.5 Alvorens te besluiten tot voorlegging zoals bedoeld in artikel 8.3 wint het bestuur advies in van een adviescommissie. Het bestuur van de vereniging voorziet de adviescommissie van alle informatie die noodzakelijk is om tot een juiste afweging te komen. De werkwijze van de adviescommissie is verder in het huishoudelijk reglement van de vereniging geregeld.

8.6 De adviescommissie bestaat uit een jurist als onafhankelijke voorzitter, benoemd door de Ledenvergadering op voordracht van het bestuur. De voorzitter van de adviescommissie zoekt een lid aan met een financieel-economische achtergrond en een lid met expertise op het terrein van het collectieve beheer van rechten, en draagt deze personen voor ter benoeming door de Ledenvergadering.

8.7 Het bestuur van de vereniging kan om de hierboven in artikel 8.3 genoemde redenen a. en b. besluiten tot schorsing van het lidmaatschap van een CBO.

8.8 De statuten van de vereniging voorzien in een zorgvuldige procedure van wederhoor voor de CBO die is geschorst, of ten aanzien van wie het voorstel tot royement is voorgelegd aan de Ledenvergadering.

8.9 Schorsing en royement uit de vereniging, en verlies van de status van aangeslotene van de Stichting Auteursrechtbelangen, zijn geregeld in de statuten van de vereniging en de Stichting Auteursrechtbelangen.

## **ARTIKEL 9 - SLOTBEPALINGEN**

9.1 Deze gedragscode treedt in werking op 3 april 2008.

### **BIJLAGE I:**

Lijst van deelnemende collectieve beheersorganisaties (per 1 januari 2009):

- Vereniging BUMA
- Stichting Leenrecht
- Stichting LIRA
- Stichting MusiCopy
- Stichting NORMA
- Stichting Pictoright
- Stichting PRO / Stichting IPRO
- Stichting Reprorecht
- Stichting STAP
- Stichting SENA

- Sekam
- Sekam Video
- Stichting STEMRA
- Stichting de Thuis kopie
- Vevam
- Videma (Stichting Groeps Televisie/ Stichting Gesloten Netwerken)
- Platform Multimediaproductanten
- Stichting Verdeling Videoproductanten