



Richtlijn Toetsingsproces Keurmerk Warm Incasseren

1. Wie toetst: wat zijn de eisen?

Warm Rotterdam selecteert en contracteert tenminste twee Certificerende Instellingen om voor haar toetsingen (audits) uit te voeren aan de normen van het Keurmerk Warm Incasseren op basis van de volgende eisen:

1. De Certificerende Instelling is geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie (www.rva.nl) op basis van de ISO 17021 norm om ISO 9001:2015 toetsingen uit te voeren in de professionele en zakelijke dienstverlening.
2. De Certificerende Instelling conformeert zich aan het uitvoeren van onderzoeken aan het gestelde in deze Richtlijn Toetsingsproces Keurmerk Warm Incasseren en hanteert bij toetsing de bijbehorende formats.
3. De Certificerende Instelling kan ten minste twee gekwalificeerde auditoren inzetten, die voldoen aan de eisen die de ISO 17021 stelt aan auditoren, aantoonbare kennis van het incassoproces hebben én het gedachtengoed van Warm Rotterdam onderschrijven.
4. De in te zetten auditoren hebben geen belang of betrokkenheid bij de te toetsen organisatie. Zij hebben afgelopen 3 jaar geen advieswerkzaamheden uitgevoerd bij de te toetsen organisatie.
5. Uit oogpunt van het 'vier ogen principe' is uitvoering van het onderzoek door twee auditoren uitgangspunt, tenzij dit niet werkbaar / te duur is met oog op de beperkte omvang van de te toetsen organisatie. In dat geval waarborgt de Certificerende Instelling op andere wijze het 'vier ogen principe'.
6. Warm Rotterdam sluit met de Certificerende Instelling een mantelovereenkomst waarin alle afspraken vastliggen. Beiden evalueren jaarlijks de inzet en samenwerking.

2. De toetsing: wat zijn de stappen?

Het proces van vraag tot toekenning van het Keurmerk Warm Incasseren omvat 12 stappen (deze zijn in de bijlage nader uitgewerkt):

1. Intake en offerte: de te toetsen organisatie selecteert een door Warm Rotterdam gecontracteerde Certificerende Instelling.
2. Contract: de te toetsen organisatie gaat in zee met de gekozen Certificerende Instelling.
3. De Certificerende Instelling zet -al naar gelang de omvang van de te toetsen organisatie- één auditor in of een auditteam van twee. Bij twee auditoren treedt één van hen op als teamleider.
4. Te toetsen organisatie: stelt zelfevaluatie op en levert gevraagde documentatie aan. Optioneel: feedback-gesprek teamleider en te toetsen organisatie over de ingevulde zelfevaluatie.
5. Auditor(en): opstellen onderzoeksprogramma in afstemming met de te toetsen organisatie.
6. Auditor(en) beoordelen aangeleverde documenten.
7. Auditor(en): uitvoering audit op locatie.
8. Auditor(en): Rapportage opstellen, ter check voorleggen aan de getoetste organisatie en afronden.
9. Indien van toepassing door getoetste organisatie: verbeterplannen opstellen voor de normen waaraan deze niet/deels voldoet. Auditor(en) : beoordeling en goedkeuring van de verbeterplannen.



10. Auditor(en): advies uitbrengen over toekenning Keurmerk aan Warm Rotterdam. Warm Rotterdam: toekenning van het Keurmerk Warm Incasseren aan de getoetste organisatie.
11. Warm Rotterdam: evaluatie met de getoetste organisatie (nu Keurmerkhouders); interne evaluatie door de auditor(en).
12. Warm Rotterdam: sluit keurmerkovereenkomst af en ziet toe op correct gebruik Keurmerk

Geldigheid Keurmerk

Het behaalde Keurmerk is twee jaar geldig. Daarna volgt een her-audit. Het Keurmerk kan bij uitzondering binnen de twee jaar worden opgeschort of ingetrokken bij een dreigend faillissement, fusie of grote organisatiewijzigingen waardoor het 'warm incasseren' onder druk staat. Dit is maatwerk en ter bepaling van Warm Rotterdam i.o.m. de betreffende Keurmerkhouders.

Keurmerkovereenkomst

Warm Rotterdam sluit een overeenkomst met elke Keurmerkhouders. In deze overeenkomst staan de rechten en plichten waar het gaat om communicatie en beeldmerkgebruik. Hierin staat ook de verplichting om Warm Rotterdam vroegtijdig te informeren over relevante ontwikkelingen die het Keurmerkgebruik raken. De Keurmerkhouders betaalt hiervoor € 500 per jaar. Warm Rotterdam beheert het Keurmerk Warm Incasseren en draagt zorg voor publiciteit: opname in het openbaar Keurmerkregister, podium voor het delen van ervaringen, interviews e.d.

3. Omvang onderzoek

Criteria audit

De omvang en programma van de audit wordt afgestemd op:

- Het organogram en de inrichting van het incassoproces.
- Het aantal fte's dat direct (zoals incassomedewerkers en klantenservice) en indirect (bijvoorbeeld management, contractbeheer, P&O en ICT) betrokken is bij het incassoproces.
- Het al dan niet uitbesteden van onderdelen van het incassoproces.

Welke functies en rollen tellen mee?

Nota bene: niet alle functies zullen bij elke te toetsen organisatie in persoon aanwezig zijn; één functionaris kan ook meerdere rollen en taken vervullen. Dat kan men dan aangeven. Het gaat om de volgende functies en rollen:

- Eindverantwoordelijk management.
- Direct leidinggevenden incassoproces.
- Verantwoordelijke(n) voor uitbesteding aan externe incassodienstverleners.
- Incassomedewerkers.
- Klantenservice.
- Buitendienst (optioneel).
- P&O over instroom, inwerken, scholing en beleid richting medewerkers met achterstanden.
- Klachtenfunctionaris/klachtencommissie.
- Communicatiemedewerker.
- Medewerker die klanttevredenheidsonderzoek uitvoert.
- ICT: verantwoordelijk voor AVG en klantvolgsysteem.

Richtlijn voor tijdsbesteding



De internationale ISO richtlijn MD5:2015 is gehanteerd als vuistregel voor tijdsbesteding. Hierbij is rekening gehouden met kenmerken van kleine organisaties (veelal vervult een medewerker meerdere rollen) en met het feit dat het werken vanuit meer dan één locaties bij grotere organisaties weinig invloed heeft op het incassoproces.

Tabel tijdsbesteding aan audit

# fte	Omvang audit		Aantal auditoren
	Totaal aantal dagen	Dag(en) op locatie	
1 - 5	1,5	0,9	1
6 - 10	2,0	1,2	1
11 - 15	2,5	1,6	2
16 - 20	3,0	2,0	2
21 - 25	3,5	2,5	2
26 - 35	4,0	3,0	2
36 - 45	4,5	3,5	2
46 – en meer	5,0	4,0	2

Waar worden de uren aan besteed?

De dag(en) op locatie zijn bedoeld voor interviews met medewerkers en het beoordelen van dossiers. De overige uren worden besteed aan voorbereiding, documentbeoordeling en rapportage. Reistijd is niet in de berekening meegenomen; deze tijd wordt geacht inbegrepen te zijn in de overeen te komen kilometervergoeding.

Bij noodzakelijke verbeteracties, zoals het opstellen en beoordelen van verbeterplannen, is de certificerende instelling terughoudend in het doorberekenen van de extra tijd. Zie onder 5.

4. Voorbereidend onderzoek: welke documenten?

Het voorbereidend onderzoek bestaat uit een beoordeling van relevante documenten.

De auditor(en) ontvangt/ontvangen hiervoor – voor zover beschikbaar:-

- De ingevulde zelfevaluatie (zie format op de website van Warm Rotterdam).
- Missie en visie en Warm Incasseren-beleid.
- Terugblik op de realisatie van het Warm Incasseren Beleid in het afgelopen jaar.
- Jaarplan of A4'tje met voornemens op het vlak van Warm Incasseren voor het lopende jaar.
- Functieprofielen van de medewerkers die bij het Warm Incasseren-beleid zijn betrokken.
- Relevante werkafspraken en werkprocessen en informatie over de systemen die worden gebruikt.
- Formats van de brieven die klanten met betalingsachterstanden ontvangen.
- Gevolgde gedragscode.
- Inwerkprogramma voor nieuwe incassomedewerker.
- Scholingsplan en -beleid 2020 m.b.t. incasso-proces.
- Opzet intervisie en casuïstiekbesprekingen (indien deze plaats vinden).
- Opzet P-dossier.
- Opzet evalueren medewerkers (functioneringsgesprekken).
- Uitkomst en ondernomen actie na klanttevredenheids- en medewerkertevredenheidsonderzoek
- Privacyreglement.
- Klachtenreglement.
- Mogelijk andere relevante zaken.



Ter plekke wil(len) de auditor(en) inzage in:

- Opzet klantvolgsysteem.
- Steekproef uit klantdossiers/klantfiles, gerelateerd aan de omvang van de organisatie en het aantal en type klanten.
- Contracten met incassodienstverleners (indien van toepassing).
- Steekproef personeelsdossiers.
- Verwerkingsregister.

Vanzelfsprekend betrachten de auditoren hierbij geheimhouding en vertrouwelijkheid. Zij hebben hiervoor getekend.

5. Wanneer krijgt een organisatie het Keurmerk?

Als organisatie krijgt u het Keurmerk als u voldoet aan alle voor uw organisatie geldende normen. Soms is een aantal normen niet van toepassing, bijvoorbeeld omdat u geen incassodiensten uitbestedt. Soms voldoet u als organisatie nog niet (helemaal) aan alle normen. Wat gebeurt er dan? Dit is de wegging:

- Eerst kijken we welke en hoeveel normen op uw organisatie van toepassing zijn: 60?, 50? Of...?
- Om het keurmerk te verkrijgen, mag u als organisatie maximaal aan 10% van de voor u van toepassing zijnde normen 'deels voldoen' of 'niet voldoen', mits u voor deze normen een beknopt door de toetsers goed te keuren verbeterplan opstelt. Bij goedkeuring volgt geen aanvullend onderzoek. Dat vindt plaats bij de hercertificering na 2 jaar.
- Wanneer u aan meer dan 10% van de voor u geldende normen 'deels' of 'niet voldoet' dient er binnen een half jaar een aanvullend certificeringsonderzoek op locatie uitgevoerd te worden naar de opvolging van alle 'voldoet deels' en 'voldoet niet' normen. Pas daarna wordt het Keurmerk toegekend, mits dan wel aan de normen wordt voldaan.

6. Wat doet Warm Rotterdam?

Warm Rotterdam voert de volgende taken uit voor het Keurmerk:

- Besluitvorming over toekennen, intrekken en verlengen van Keurmerken.
- Onderhouden van openbaar Keurmerkregister op de site van Warm Rotterdam.
- Spelregels opstellen en hanteren over het gebruik van het beeldmerk en het gebruik van het Keurmerk door de keurmerkhouders.
- Monitoring van de kwaliteit van de audits via zelf gehouden evaluaties en jaarlijks overleg met de certificerende instellingen.
- Toezichhouden op goed gebruik van het Keurmerk door de houders en monitoren of er zich situaties voordoen waardoor het Keurmerk moet worden geschorst of ingetrokken.
- Verzamelen van aanpassingen van normen en andere verbeter suggesties.
- Door ontwikkelen van het Keurmerk en eventuele wetswijzigingen toepassen.
- Regelen van de mogelijkheid om klachten in te dienen en bezwaar te maken tegen besluiten van de beheercommissie van Warm Rotterdam en hierop acteren.

Warm Rotterdam richt een beheercommissie in die belast wordt met deze taken.



Leden beheercommissie Keurmerk Warm Incasseren

- Bestuurslid Warm Rotterdam
- Programmadirecteur Warm Rotterdam
- Projectleider Warm Rotterdam (secretaris)
- Extern lid, materiedeskundig van partner organisatie
- Extern lid, kwaliteitsdeskundig van partner organisatie

Bijlage: Details toetsingsproces van 1^e contact tot certificaat

Stappen	(Auditoren van) Certificerende Instelling	Warm Rotterdam (WR)
1. Offertefase	<ul style="list-style-type: none"> - Certificerende instelling biedt informatie op eigen website met link naar Warm Rotterdam. - Certificerende instelling stelt zich voor op de site van Warm Rotterdam Kennismakingsgesprek met uitleg toetsingsproces en doel zelfevaluatie. - Opvragen kerngegevens voor de offerte . - Offerte uitbrengen aan potentiële Keurmerkhouders volgens de richtlijn toetsing scope en tijdbesteding. 	<ul style="list-style-type: none"> - Zet informatie over Keurmerk en ervaringen op Website Warm Rotterdam. - WR onderneemt PR-acties. - WR ontsluit alle relevante documenten als downloads op site
2. Contractering	<ul style="list-style-type: none"> - Opdracht verwerven. - Warm Rotterdam informeren. 	
3. Auditor/auditteam samenstellen	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellen auditor / auditteam en teamleider¹ in dit team. - Team voorstellen aan potentiële Keurmerkhouders (deze mag met reden bezwaar maken tegen inzet bepaalde auditor). - Audit opnemen in planning. 	
4. Zelfevaluatie beoordelen	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfevaluatie opgesteld door potentiële Keurmerkhouders beoordelen. - Indien gecontracteerd: feedbacksessie. 	
5. Toetsingsprogramma	<ul style="list-style-type: none"> - Opvragen planningsgegevens bij potentiële Keurmerkhouders. - Opstellen concept-toetsingsprogramma - Vastleggen datum/data. - Afstemmen met potentiële Keurmerkhouders. - Definitief programma naar potentiële Keurmerkhouders, inclusief overzicht aan te leveren documenten. 	
6. Documentbeoordeling vooraf	<ul style="list-style-type: none"> - Teamleider doet op afstand/online documentbeoordeling. - Teamleider vraagt zo nodig aanvullende documenten op. - Teamleider stemt af met medeauditor en neemt programma en aandachtspunten over de documentatie door. 	

¹ Lees bij uitvoering door één auditor voor teamleider ook auditor

Stappen	(Auditors van) Certificerende Instelling	Warm Rotterdam (WR)
7. Uitvoering audit	<ul style="list-style-type: none"> - Teamleider leidt eerste gesprek met management - Beide auditoren voeren separaat gesprekken met diverse functionarissen en maken aantekeningen - Tussen de middag en aan het eind van de laatste auditdag wegen auditoren de bevindingen (besloten) - Aan het eind van het onderzoek ter plaatse koppelt de teamleider de bevindingen mondeling terug aan de potentiële Keurmerkhouders, licht verbeterpunten toe en onderbouwt het advies. Geeft eventueel aan wat nog nodig is voor positief advies. 	
8. Verslaglegging audit	<ul style="list-style-type: none"> - Teamleider stelt een concept-verslag op met conceptadvies en verantwoording voor Warm Rotterdam. - Medeauditor vult verslag aan en geeft feedback. - Teamleider verwerkt feedback. - Eventuele interne tegenlezer doet kwaliteitscheck waarna teamleider zo nodig aanpast. - Binnen 14 dagen gaat het verslag in pdf naar de klant, met het verzoek om te reageren op feitelijke onjuistheden. - Verslag definitief. 	
9. Indien aan de orde: verbeterplannen en aanvullend onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> - Klant krijgt tegelijk met het conceptverslag een instructie over de op te stellen verbeterplannen en het tijdsbestek waarbinnen dit afgehandeld moet worden. - Teamleider toetst plannen binnen de afgesproken termijn. - Teamleider voert zo nodig aanvullend onderzoek uit op locatie. - Teamleider verwerkt de uitkomst in het verslag. 	
10. Advies en toekenning keurmerk en afsluiten overeenkomst met Keurmerkhouders	<ul style="list-style-type: none"> - Na akkoord vult de teamleider het advies aan Warm Rotterdam aan en mailt dit in pdf naar Warm Rotterdam. 	<ul style="list-style-type: none"> - Warm Rotterdam beoordeelt het advies en verantwoording en neemt besluit omtrent toekenning Keurmerk. - Warm Rotterdam stuurt Keurmerk toe en sluit overeenkomst met Keurmerkhouders. - Warm Rotterdam neemt klant op in Keurmerkregister.



Stappen	(Auditoren van) Certificerende Instelling	Warm Rotterdam (WR)
11. Evaluatie	<ul style="list-style-type: none"> - Het auditteam spreekt aan het eind van de audit kort na en geeft elkaar mondeling feedback. - Het auditteam vult de interne schriftelijke evaluatie in en geeft feedback op het auditproces en op elkaar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Warm Rotterdam stuurt Keurmerkhouders evaluatie. - Warm Rotterdam informeert Certificerende Instelling over reactie. - Warm Rotterdam organiseert jaarlijks een evaluatie-bijeenkomst met de betrokken Certificerende Instellingen.
12. Monitoring gedrag Keurmerkhouders en klacht-afhandeling		<ul style="list-style-type: none"> - Klant van Keurmerkhouders kan bij Warm Rotterdam klagen als de bejegening in zijn ogen niet warm is - Warm Rotterdam monitort het functioneren van de Keurmerkhouders via publieke uitingen
13. Volgend onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> - Volgend onderzoek is in principe na 2 jaar - Certificerende instelling plant in en stemt af. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bewaakt tijdige hertoetsing.