



Format Onderzoeksplan Toetsing Warm Incasseren

Aan, contactpersoon <naam organisatie>
Van, Auditor 1 in rol Teamleider en aanspreekpunt voor de te toetsen organisatie
Telefoon 06 nummer teamleider
Kopie, Auditor 2, Medebeoordelaar
Betreft Het aanstaande onderzoek aan de hand van de normen Warm Incasseren Rotterdam
Onderzoek Eerste Onderzoek – concept programma
Datum

Auditoren

De teamleider voor dit onderzoek isde medeauditor is
Vanzelfsprekend zijn de auditoren gehouden aan strikte geheimhouding. Zij hebben hiervoor getekend en leveren desgewenst vooraf een kopie van deze getekende geheimhoudingsverklaring aan.

Benodigd voor het opstellen van het onderzoeksplan

De volgende informatie is nodig voor het opstellen van een goed onderzoeksplan:

- Organogram
- Overzicht van de functies en aantal medewerkers en fte die direct of indirect betrokken zijn bij het Warm Incasseren beleid en de uitvoering daarvan. 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.

Niet alle functies zullen bij elke te toetsen organisatie in persoon aanwezig zijn; één functionaris kan ook meerdere rollen en taken vervullen. Geef dat dan svp aan.

Documentbeoordeling

Een beoordeling van relevante documenten gaat vooraf aan en is onderdeel van het onderzoek ter plekke. Graag ontvangen we de volgende documenten en informatie -indien beschikbaar- uiterlijk 2 weken voor het onderzoek (dus voor ...<datum>) per mail naar <mailadressen> bij voorkeur via een beveiligde verbinding:

- 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.
- Wat u verder relevant lijkt

Ter plekke willen de auditoren inzage in:

- Opzet klantvolgsysteem
- Voldoende klantdossiers / - files, aantal passend bij het aantal klanten
- Contracten met incassodienstverleners (indien van toepassing)
- Uitkomst en actie n.a.v. klanttevredenheids- en medewerkertevredenheidsonderzoek
- Verwerkingsregister

Toelichting toetsingsprogramma (dit is een voorbeeld!!)

- De interne organisatie en de omvang is bepalend voor wie we willen spreken.
- Het onderzoek start om <.....> en eindigt met een korte terugkoppeling op de laatste dag om <.....> aan het management.
- Graag spreken we de aangegeven type medewerkers met de aangegeven tijdsomvang.
- We laten het aan u over wat voor de deelnemers de beste tijdstippen zijn mits we maar gezamenlijk starten met het management en daarmee eindigen.
- Wanneer u andere personen of andere functies wilt opvoeren dan hier aangegeven, graag eerst overleg.
- In totaal besteden wij <...> uur aan het onderzoek: .. uur planning en documentstudie vooraf; ... uur uitvoering en .. uur verslaglegging.
- Uren te besteden aan het beoordelen van verbeterplannen en/.of aanvullend onderzoek komen hier boven op.



Tijdschema toetsingsdag (dit is een voorbeeld! Bij meer dagen meer schema's opstellen)

Tijd	<datum> 2020 locatie ...	Team		Onderwerpen				
		Auditor 1	Auditor 2	Beleid	Medewerkers	Communicatie	Eigen incasso	Uitbesteede
9.00	Bestuur/ directie en management incassoafdeling	X	X	X	X	X	X	X
10.30	Incassomedewerker en dossiers	X			X	X	X	X
10.30	Andere incassomedewerker en dossiers		X		X	X	X	X
11.30	Buitendienstmedewerker en dossiers	X			X	X	X	X
11.30	Andere buitendienstmedewerker en dossiers		X		X	X	X	X
12.30	Lunch en intern beraad auditteam	X	X	X	X	X	X	X
13.30	Klantenservice / medewerker callcentrum	X			X	X		
13.30	Klantenservice / medewerker callcentrum		X		X	X		
14.30	HR /P&O over instroom, inwerken, scholing, MTO, en beleid richting medewerkers met achterstanden	X		X	X	X		
14.30	Iemand over contractering en toetsing externe incassodienstverleners en inzage contracten		X	X				X
15.30	Klachtenfunctionaris en functionaris gegevensbescherming	X		X		X		
15.30	Iemand over klanttevredenheidsonderzoek		X				X	
16.30	Intern beraad auditteam: weging bevindingen	X	X	X	X	X	X	X
17.30	Terugkoppeling aan het management	X	X	X	X	X	X	X

Onderzoek historie	Maand en jaar	Advies/besluit
Onderzoek programma	Maand en jaar	Aandachtspunten
Eerste Onderzoek		Alle normen van het Keurmerk Warm Incasseren (versie 2020)

Het Keurmerk is nog niet toegekend / het Keurmerk is toegekend op <datum>.



Verantwoording van de tijd

Aantal betrokken mensen en fte	
Onderzoek ter plaatse / totaal	