



VOORBEELDEN VAN 'BEWIJS' VAN VOLDOEN AAN NORMEN KEURMERK WARM INCASSEREN ROTTERDAM e.o.

In dit document staan – niet uitputtend!- voorbeelden van bewijs waar de toetsers van de geselecteerde Certificerende Instelling (CI) naar op zoek kunnen als onderbouwing voor het voldoen aan het normenkader van Keurmerk Warm Incasseren. Bij gebruik van de term documenten kan het ook gaan om digitale informatie op intranet.

Een organisatie kan geheel, deels of niet voldoen aan een norm. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond. Het hebben van een document waar in staat dat men het geregeld heeft is niet voldoende; het gaat om het handelen in de praktijk!

De uitkomsten van de toetsing worden in het afgesproken verslagformat per norm beknopt weergegeven in de middelste kolom en onderbouwd met tijdens de interviews gegeven voorbeelden, beoordeelde documenten en dossiers, inrichting proces, , e.d.

1. Beleid en organisatie	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
1.1 De organisatie heeft haar missie, visie en beleid op Warm Incasseren vastgesteld en onderschrijft de uitgangspunten van het Keurmerk (zie hiervoor). De organisatie betreft eigen medewerkers en zo mogelijk ervaringsdeskundigen en externe partners bij het opstellen van het beleid.	Kan blijken uit beschreven Missie, visie en beleid en uit interviews waarin medewerkers blijken te geven van betrokkenheid. Vraag naar proces hoe beleid tot stand zijn gekomen.
1.2 De organisatie legt in haar beleid vast of en in welke fase zij externe incassodienstverleners inschakelt. De organisatie doet er alles aan om te voorkomen dat incasso- en gerechtelijke kosten zich opstapelen.	Kan blijken uit het beschreven beleid en de aangegane contracten
1.3 De organisatie legt in haar beleid vast wat medewerkers kunnen doen als ze zich zorgen maken over een klant of medewerker met een betalingsachterstand. Denk aan signalen van verwaarlozing, huiselijk geweld, agressie en toenemende schuldenproblematiek.	Kan blijken uit het beschreven beleid, procedure incidenten, gedragscode, in interviews gegeven voorbeelden en casuïstiek in dossiers
1.4 De organisatie houdt zich aan het eigen Warm Incasseren-beleid en hierbij geldende wet- en regelgeving. Zij wijkt er alleen vanaf als ze duidelijk kan aantonen dat dat belangrijk is. Let op: de afwijking mag geen invloed hebben op de financiële belasting van de klant met een betalingsachterstand. Het mag ook geen invloed hebben op de manier waarop het geld wordt geïnd.	Kan blijken uit beschreven beleid, spelregels hoe te handelen bij uitzonderingen en uit gegeven voorbeelden en casuïstiek. Nagaan hoe men capaciteitsplanning geregeld heeft, ook bij pieken in de maand en in vakantieperiodes. Kijken naar roosters, interviews medewerkers, eventuele contracten met oproepkrachten of uitbesteding. Behalen van doorlooptijden checken in dossiers.
1.5 De organisatie gaat op een correcte, begrijpelijke, begripvolle en hulpvaardige manier om met klanten en	Kan blijken uit gedragscode, voorbeelden van communicatie-uitingen en uit gegeven



1. Beleid en organisatie	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
medewerkers met een betalingsachterstand. Dit ligt vast in een gedragscode.	voorbeelden tijdens interviews en dossiers.
1.6 De organisatie heeft haar Warm Incasseren-beleid uitgewerkt in concrete werkprocessen en -afspraken. Medewerkers kennen die en handelen ernaar. De organisatie houdt in de gaten of afspraken werkbaar zijn en voert zo nodig verbeteringen door.	Kan blijken uit inrichting werkprocessen en werkafspraken, geldende procedures, overzicht van relevante wet- en regelgeving, informatie op de website of link er naar toe en de toepassing kan blijken uit klantdossiers en (aanmanings-) brieven en andere correspondentie en voorbeelden van procesaanpassingen.
1.7 De organisatie biedt de bij incasso betrokken medewerkers hulpmiddelen en systemen om het werk goed te kunnen uitvoeren.	Kan blijken uit het werkend tonen en praktisch werken van deze hulpmiddelen en systemen.
1.8 De organisatie heeft op de website een helder privacyreglement en houdt zich daar ook aan. De organisatie voldoet aantoonbaar aan de eisen in de AVG, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zo is privacygevoelige informatie afgeschermd.	Kan blijken uit privacyreglement, beveiliging klantgegevens / klantvolgsysteem, autorisaties, voorbeelden van omgaan met vertrouwelijke gegevens tijdens interviews en dossiers.
1.9 De organisatie zorgt te allen tijde voor goede dienstverlening en goede uitvoering van het Warm Incasseren-beleid. Klanten mogen niets merken van interne problemen als piekbelastingen, organisatieveranderingen, personeelsverloop, vakantieperiodes of langdurig ziekteverzuim.	Nagaan hoe men capaciteitsplanning geregeld heeft, ook bij pieken in de maand en in vakantieperiodes. Kijken naar roosters, interviews medewerkers, eventuele contracten met oproepkrachten of uitbesteding. Behalen van doorlooptijden checken in dossiers.
1.10 De organisatie houdt goed in de gaten welke medewerkers een betalingsachterstand hebben. De organisatie biedt hen de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek hierover. Zij denkt op een persoonlijke manier mee over mogelijkheden om de achterstanden weg te werken. Als dat nodig is, verwijst de organisatie warm door naar schuldhulpverlening.	Kan blijken uit gedocumenteerd personeelsbeleid, intranet, speciale afspraken zoals mogelijkheid tot budgetcursus, en uit gegeven voorbeelden van maatwerk.
1.11 De organisatie evalueert minstens een keer per jaar haar Warm Incasseren-beleid. Ze leert van feedback van medewerkers, klanten en partners en stelt het beleid zo nodig bij. Dat doet ze ook als er ontwikkelingen zijn in de markt of wijzigingen in de wet- en regelgeving.	Kan blijken uit gedocumenteerd personeelsbeleid, intranet, speciale afspraken zoals mogelijkheid tot budgetcursus, en uit gegeven voorbeelden van Maatwerk (doorleefd en van meerdere kanten gegeven).
1.12 De organisatie biedt een veilige werksituatie bij face tot face contact tussen de medewerker en de klant met een betalingsachterstand. Zij houdt zich hierbij aan de ARBO-wet.	Kan blijken uit eigen personeelsbeleid, contract ARBO-dienst, actuele RI&E, veiligheidsmaatregelen, afspraken rond huisbezoek, en evaluaties van BHV-oefeningen en afhandeling van incidenten, gegeven agressietraining, inrichting spreekruimtes, en voorbeelden tijdens interviews.



2. Betrokken medewerkers	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
<p>2.1 De organisatie stelt vast welke functies, competenties en capaciteit nodig zijn voor de uitvoering van haar Warm Incasseren-beleid. Zij werft en selecteert nieuwe medewerkers op basis van de gestelde eisen. Zij checkt diploma's, vraagt desgewenst referenties op en checkt of een nieuwe medewerker een geldige VOG heeft.</p>	<p>Kan blijken uit documentatie van personele processen, personeelsbeleid, taak-/functieomschrijvingen, doorlopen werving en selectie procedures en bijbehorende documenten, personeelsdossiers en gegeven voorbeelden door geïnterviewde nieuwe medewerkers.</p>
<p>2.2 De organisatie werkt nieuwe medewerkers adequaat en aantoonbaar in. De leiding evalueert het resultaat van het inwerken en neemt zo nodig aanvullende maatregelen.</p>	<p>Kan blijken uit inwerkprogramma's en tijdens interviews gegeven voorbeelden door zowel nieuwe medewerkers als 'inwerkers'.</p>
<p>2.3 De organisatie zorgt ervoor dat de medewerkers die direct of indirect betrokken zijn bij betalingsachterstanden de uitgangspunten van het Warm Incasseren-beleid kennen en toepassen. De organisatie spreekt met medewerkers af wat hun bijdrage is aan het beleid.</p>	<p>Kan blijken uit gerichte communicatie, verslagen van werkoverleg, in interviews gegeven voorbeelden, sessies met medewerkers, werkafspraken, verslagen van evaluatiegesprekken e.d.</p>
<p>2.4 De organisatie ondersteunt functionarissen die een rol hebben bij advies en hulp aan eigen medewerkers met betalingsachterstanden, zoals een vertrouwenspersoon of de afdeling personeelszaken. Ze zorgt ervoor dat deze personen de missie, visie, beleid en gedragscode begrijpen en toepassen.</p>	<p>Kan blijken uit gegeven voorbeelden en casuïstiek door deze functionarissen en uit uitkomst gehouden evaluatiegesprekken</p>
<p>2.5 De betrokken medewerkers werken aantoonbaar volgens het Warm Incasseren-beleid, de gedragscode en de bijbehorende werkprocessen. Zij werken actief mee aan het optimaliseren hiervan.</p>	<p>Kan blijken uit in interviews gegeven voorbeelden en casuïstiek en uit uitkomst gehouden evaluatiegesprekken met medewerkers</p>
<p>2.6 De betrokken medewerkers werken aantoonbaar volgens het Warm Incasseren-beleid, de gedragscode en de bijbehorende werkprocessen. Zij werken actief mee aan het optimaliseren hiervan.</p>	<p>Kan blijken uit de geldende procedure en de planning en verslaglegging van deze gesprekken en de hierop gegeven toelichting door geïnterviewde medewerkers en leidinggevenden en HR.</p>
<p>2.7 De organisatie stimuleert en faciliteert medewerkers om vakbekwaam te blijven. Via werkoverleg, casuïstiekbespreking en scholing leren medewerkers van elkaar en houden ze de ontwikkelingen in hun vakgebied bij. Minstens één keer per jaar evalueert de organisatie of de geboden vak-ontwikkeling de gewenste resultaten oplevert.</p>	<p>Kan blijken uit interne opleidingsprogramma's- en aanbod, verslagen en registratie van scholing en bijeenkomsten, beschikbare te raadplegen databases, gesprekken met functionarissen met een specifieke rol in deze, verslagen van werkoverleg waarin casuïstiek aan bod komt, tijdens Interviews gegeven voorbeelden.</p>



2. Betrokken medewerkers	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
<p>2.8 De organisatie houdt een personeelsdossier bij van alle medewerkers die bij Warm Incasseren zijn betrokken. Deze dossiers bevatten in ieder geval: relevante persoonsgegevens, de VOG, de arbeidsovereenkomst inclusief aanvullende afspraken, de taak-functieomschrijving, een overzicht en bewijs van opleidingen en trainingen, uitkomsten van evaluatiegesprekken inclusief afspraken en vervolgacties.</p>	<p>Beoordelen opzet en inhoud personeelsdossiers (in bijzijn P&O / HR)</p>

3. Communicatie	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
<p>3.1 De organisatie zorgt dat klanten de contactgegevens makkelijk kunnen vinden. Denk aan kantooradres, e-mailadres, telefoonnummer en WhatsApp-mobielnummer. De gegevens zijn te vinden op de website, in de digitale telefoongids en bij de Kamer van Koophandel.</p>	<p>Kan blijken via genoemde bronnen.</p>
<p>3.2 De organisatie communiceert in begrijpelijk taal en op een klantvriendelijke manier met klanten en medewerkers. Vaktaal en afkortingen worden altijd uitgelegd.</p>	<p>Kan blijken uit beoordeelde schriftelijke communicatie zoals brieven, mails, smsjes, whatsapp; informatie en functioneren website, een klantenportaal en eventuele klachten op dit vlak en voorbeelden tijdens interviews</p>
<p>3.3 De organisatie communiceert ook helder met klanten en medewerkers met een beperking. Denk aan mensen die niet goed kunnen horen of zien, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met taalachterstanden en laaggeletterdheid.</p>	<p>Kan blijken uit beoordeelde schriftelijke communicatie, website, eventuele klachten op dit vlak, casuïstiek, gevolgde scholing, een externe deskundige check, een eventueel hiervoor specifiek toegerust team en voorbeelden gegeven tijdens interviews</p>
<p>3.4 De organisatie legt actief contact met klanten en medewerkers met betalingsachterstanden.</p>	<p>Klanten: kan blijken uit aantoonbare proactief ondernomen en meerdere acties Medewerkers: Kan blijken uit het personeelsbeleid in deze, informatie op intranet, casuïstiek vertelt door personeelszaken of vertrouwenspersoon, gegeven voorbeelden tijdens interviews.</p>
<p>3.5 De incassomedewerkers en klantenservice zijn op werkdagen tijdens kantooortijden goed bereikbaar. De organisatie heeft een terugbelservice, ook buiten kantooruren. Klanten hebben de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek aan te vragen via e-mail of de website.</p>	<p>Te checken via genoemde bronnen en kan blijken uit inrichting werkprocessen en gegeven voorbeelden tijdens interviews, avondwerk, terugbelgedrag (zie ook dossiernotities) en de eventuele aanwezigheid spreekkamers en toelichting op het gebruik.</p>



3. Communicatie	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
3.6 De organisatie stuurt een bevestiging als via de website een contactformulier wordt ingevuld. De organisatie heeft intern geregeld hoe wordt omgegaan met ingevulde contactformulieren en hanteert een responstijd van maximaal 5 werkdagen.	Kan blijken uit eigen test op site of demo hiervan, inrichting werkprocessen en klantdossiers.
3.7 De organisatie geeft elke klant heldere informatie over de verschillende stappen binnen het -incassoproces en maakt duidelijk wat die stappen betekenen voor de klant. De organisatie geeft ook heldere informatie over wat het betekent als de vordering naar een externe incassodienstverlener gaat. De organisatie wijst zo nodig de weg naar schuldhulpverlening. Klanten krijgen desgevraagd nadere en persoonlijke uitleg, zonder dat dit tot extra kosten leidt.	Kan blijken uit teksten op website / klantportaal, inrichting incassoproces, brieven, aanmaningen en notities in klantdossiers, en uit gegeven voorbeelden tijdens interviews.
3.8 De organisatie geeft medewerkers met een betalingsachterstand heldere informatie over de mogelijkheid om hulp te krijgen. De bereikbaarheidsgegevens van bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon en/of de betrokken personeelsmedewerker zijn bekend bij medewerkers. De organisatie verwijst zo nodig actief door naar schuldhulpverlening.	Kan blijken uit gedocumenteerd personeelsbeleid, intranet, speciale afspraken zoals mogelijkheid tot budgetcursus, en uit gegeven voorbeelden van maatwerk.
3.9 De organisatie vraagt zelf feedback aan klanten en medewerkers met een betalingsachterstand over de dienstverlening. Dat kan bijvoorbeeld met een periodiek klant- en medewerkertevredenheidsonderzoek.	Kan blijken uit opzet en vervolgacties op evaluaties en tevredenheidsonderzoeken, poll's op de website, e.d. en gegeven voorbeelden tijdens interviews
3.10 De organisatie heeft een klachtenprocedure. Klanten worden uitgenodigd om niet alleen formele klachten maar ook kritische signalen door te geven. Klanten krijgen informatie waar ze een klacht of signaal kunnen indienen, hoe die wordt afgehandeld en binnen welke termijn. Medewerkers handelen hiernaar en leren uit klachten en signalen. Alle klachten worden bij de jaarlijkse evaluatie van het beleid betrokken.	Kan blijken uit de gedocumenteerde klachtenprocedure, de inrichting en vastlegging van het afhandelingsproces van klachten, uit casuïstiek: klachtendossiers, verslagen van besprekingen en uit gegeven voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven).

4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
4.1 De organisatie signaleert direct welke klanten bij hem een betalingsachterstand hebben. De organisatie onderneemt tenminste 3 acties om deze klanten te motiveren alsnog te betalen of een betalingsregeling te treffen, alvorens tot incasso over te gaan. De organisatie rekent in deze fase geen administratiekosten en/of bureau- en dossierkosten of andere kosten.	Kan blijken uit de inrichting van het (geautomatiseerde) incassoproces, documentatie over en het tonen van de werking van de systemen aan de hand van casuïstiek, het debiteurenbeheer, inzage in bijzijn van medewerker van dossiers en toelichting daarop.).



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
4.2 De organisatie maakt gebruik van een klantvolgsysteem: digitaal of op papier. Met inachtneming van de AVG-eisen inzake privacy ligt vast welke gegevens er minimaal in een dossier horen, zoals alle contacten en afspraken met de klant. Dossiers worden up to date bijgehouden en registraties zijn helder en begrijpelijk voor medewerkers die een dossier overnemen.	Kan blijken uit het werkend tonen van het klantvolgsysteem en of digitaal klantportaal en de instructies m.b.t. het gebruik hiervan. Via dossiercheck in bijzijn medewerker nagaan of het gebruik conform afspraken is.
4.3 De betrokken medewerker heeft persoonlijk contact met een klant met een betalingsachterstand: telefonisch, op kantoor, thuis of op een neutrale plek. De betrokken medewerker inventariseert daarbij de financiële situatie van de klant en doet de klant een hierop afgestemd betalingsvoorstel. Bij zorgelijke signalen aan de zijde van de klant handelt de medewerker volgens de gemaakte afspraken in de organisatie. De medewerker legt de contactmomenten en afspraken vast in het klantdossier.	Kan blijken aan de hand van casuïstiek en inrichting werkprocessen en uit tijdens interviews gegeven voorbeelden en klantdossiers.
4.4 De betrokken medewerker geeft de klant met betalingsachterstand heldere uitleg en advies over hoe deze voorkomt dat schulden (verder) oplopen, in lijn met het Warm Incasseren-beleid. Hij geeft informatie over mogelijkheden voor schuldhulp passend bij de persoonlijke situatie van de klant en verwijst deze desgewenst 'warm door' naar deze hulp. Hij legt dit vast in het klantdossier.	Kan blijken aan de hand van casuïstiek en inrichting werkprocessen en uit tijdens interviews gegeven voorbeelden en klantdossiers.
4.5 De organisatie biedt de klant met een betalingsachterstand diverse mogelijkheden om te betalen, zowel per direct als in termijnen. Dat kan via internet (zoals Ideal of een betalingsverzoek), door het zelf over te maken of via een automatische incasso.	Kan blijken uit aangetoonde betalingsmogelijkheden en gebruik hiervan.
4.6 Medewerkers van de organisatie starten elke werkdag met het controleren van de binnengekomen post, e-mails en betalingen. Dit voorkomt geplande en kostenverhogende acties naar de klant.	Kan blijken uit inrichting werkprocessen, communicatie-uitingen op website en/of klantportaal en klantdossiers en tijdens interviews gegeven toelichting.
4.7 Wanneer de ondernomen klantcontacten niet geleid hebben tot het als nog betalen of een betalingsregeling stuurt de organisatie de formele 1e aanmaningsbrief, ook wel WIK-brief genoemd. Deze brief voldoet aan de wettelijke eisen. De klant krijgt ten minste 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning de tijd om alsnog te betalen zonder bijkomende kosten. Dit is een wettelijke termijn. De organisatie mag de termijn van 14 dagen gerekend na ontvangst door de klant verlengen, maar niet inkorten. <i>Indien de Organisatie vanaf dit moment de incasso uit handen geeft gelden vanaf hier de normen in rubriek 5.</i>	Kan blijken uit het incassoproces, uit casuïstiek en gegeven voorbeelden tijdens interviews (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) aangevuld met inzage klantdossiers.



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
4.8 Bij incassokosten voor de klant met een betalingsachterstand geldt na het verstrijken van de 14-dagen termijn (of langer indien zo overeengekomen) de zgn. WIK-tabel (zoals benoemd in artikel 2 Besluit Vergoeding Buitenrechtelijke incassokosten). De organisatie rekent een lager bedrag dan het maximaal toegestane tarief in deze tabel of brengt in het geheel geen incassokosten in rekening.	Kan blijken uit het warm incasseren beleid, de website, de tekst van de zgn WIK-brief en ondernomen acties die vastgelegd zijn in het Klantdossier
4.9 De organisatie voorkomt dat incassokosten opstapelen. Dat kan door ontvangen betalingen af te letteren tegen de jongste vordering. Dat wil zeggen dat bij oplopende achterstanden incassokosten alleen worden verhoogd als de volgende WIK-trede wordt overschreden. Bij een nieuwe vordering checkt de incassomedewerker of de betrokken klant al bekend is met een betalingsachterstand en of de persoons- en betalingsgegevens correct zijn. Bij een al eerder gestarte incassoprocedure voegt hij de nieuwe vordering toe om extra kosten te voorkomen.	Kan blijken uit het warm incasseren beleid, de gedocumenteerde werkprocessen en klantendossiers.
4.10 Facturen aan de klant zijn altijd gespecificeerd. Bij facturen die betrekking hebben op meerdere termijnen is altijd duidelijk vanaf welke periode de schuld is, over welke termijnen deze is verdeeld, wat de schuld per termijn is en welke kosten waarvoor en met welke rente in rekening worden gebracht.	Kan blijken uit facturen in klantendossiers en is vooral van toepassing voor de huursector of nutsbedrijven
4.11 Ontvangen betalingen worden binnen 24 uur verwerkt en gecontroleerd. Teveel ontvangen geld wordt binnen 5 werkdagen teruggestort. Uitzondering is als deze betaling met een andere openstaande vordering van de klant met betalingsachterstanden kan worden verrekend en de klant hiermee instemt. Wanneer betalingen automatisch worden geïncasseerd, let de organisatie op of de klant die betaling niet weer ongedaan maakt.	Kan blijken uit gedocumenteerde werkprocessen, daadwerkelijke doorlooptijden middels bankboekingen en handelingen in klantendossiers en casuïstiek (handelen in situaties dat klant incasso ongedaan maakt). Interviews medewerkers
4.12 De organisatie houdt zich aan de met de klant afgesproken termijnen, zoals termijnen met betrekking tot schuldhulpverlening of betalingsregelingen. De organisatie volgt dit structureel via haar klantvolgsysteem.	Kan blijken uit gedocumenteerd werkproces, afspraken rond hanteren termijnen, klantendossiers en tijdens interviews gegeven toelichtingen hierop.



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
4.13 De organisatie accepteert redelijke betaalvoorstellen als een klant een traject doorloopt bij schuldhulpverlening, onder bewind of curatele staat of komt, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is of sprake is van een faillissement. In het voorstel staat duidelijk wat er wordt gecommuniceerd, door wie, dat er geen kostenverhogende acties meer uitgevoerd worden, of een dossier wordt gesloten of dat het dossier nog wordt aangehouden.	Kan blijken uit het warm incasseren beleid, de gedocumenteerde werkprocessen en tijdens interviews gegeven toelichting op specifieke klantendossiers.
4.14 De organisatie ziet af van een gerechtelijke procedure als er aantoonbaar sprake is van een complexe schuldenproblematiek waarbij de klant zijn schuld niet binnen 3 jaar kan aflossen. De organisatie gaat dan akkoord met de voorgestelde schuldsanering.	Kan blijken uit het warm incasseren beleid, de gedocumenteerde werkprocessen en gegeven toelichting op specifieke klantendossiers.

5. Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
5.1 De organisatie (de schuldeiser, ook te noemen de opdrachtgever) blijft altijd verantwoordelijk voor haar klanten, ook als deze klanten voor incasso worden overgedragen aan een incassodienstverlener. De organisatie blijft juridisch eigenaar van de vorderingen.	Kan blijken uit het warm incasseren beleid, het gedocumenteerde incassoproces en de contracten bij uitbesteding.
5.2 De organisatie selecteert door haar in te zetten incassodienstverleners zorgvuldig en in lijn met het gehanteerde Warm Incasseren beleid en onderstaande eisen.	Kan blijken uit het warm incasseren beleid, het gedocumenteerde incassoproces en de contracten bij uitbesteding.
5.3 De incassodienstverlener heeft een geldig kwaliteitskeurmerk: bij voorkeur het keurmerk Warm Incasseren of Sociaal Verantwoord Incasseren en anders het NVI-keurmerk. Gerechtsdeurwaarders hebben een geldende beoordeling van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders.	Kan blijken uit het geldige Keurmerk of certificaat.
5.4 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij een betrouwbaar bedrijf heeft. Hij is minstens één boekjaar operationeel, is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel, heeft een geldig btw-nummer, een goedkeurende accountantsverklaring over het afgelopen boekjaar en een geldige beroepsaansprakelijkheidsverzekering die mogelijke schade toereikend dekt (waarde bedrijf versus uitkering bij schade). De dienstverlener zet voldoende en capabele incassomedewerkers in en beschikt over alle vergunningen en registraties.	Kan blijken uit de genoemde zakelijke gegevens en inhoud van het laatste goedkeurende accountantsrapport..



5. Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
5.5 De incassodienstverlener garandeert dat hij geen vorderingen zal overdragen aan een collega-bureau zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.	Kan blijken uit het contract en de toetsing op naleving.
5.6 De incassodienstverlener spreekt af dat hij een vordering altijd eerst nogmaals in het minnelijke in behandeling neemt. Uitzondering: een dwangbevel vanwege een vordering van de gemeente, belastingdienst of zorgverzekeraar.	Kan blijken uit het contract en de toetsing op naleving, waaronder toezicht op door incassodienstverlener ondernomen acties, rapportages, verantwoordingen e.d.
5.7 De opdrachtgever en de incassodienstverlener maken afspraken over de overdracht van relevante gegevens van klanten met betalingsachterstanden aan de incassodienstverlener. De organisatie informeert de betreffende klanten vooraf of uiterlijk binnen 24 uur over de overdracht aan de incassodienstverlener, de voorwaarden waaronder het innen van de vordering wordt voortgezet en welke gegevens van deze klanten worden overgedragen.	Kan blijken uit het contract en de verwerkersovereenkomst, uit berichtgeving aan betreffende klanten, en de toetsing op naleving door de incassodienstverlener.
5.8 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij conform AVG veilig, correct en betrouwbaar omgaat met de gegevens van aan hem overgedragen klanten. Dat geldt zowel voor de digitale als de fysieke systemen. De opdrachtgever en de incassodienstverlener sluiten een verwerkersovereenkomst af.	Kan blijken uit het contract en de beoordeelde informatie daaraan voorafgaand zoals het hebben van een ISO 27001 certificaat of Indien relevant ISEA 3402 certificaat
5.9 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij het geld dat hij incasseert daadwerkelijk binnen de afgesproken betalingstermijn afdraagt aan de opdrachtgever.	Kan blijken uit het contract en de beoordeelde informatie daaraan voorafgaand en de toetsing op naleving.
5.10 Indien de vordering van de opdrachtgever onterecht blijkt of in strijd met wet- en regelgeving, dan brengt de incassodienstverlener geen kosten bij de klant in rekening. Deze kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De incassodienstverlener specificeert zijn facturen aan de opdrachtgever.	Kan blijken uit het contract en de toetsing op naleving en besproken casuïstiek, uit facturen van de incassodienstverlener en uit managementrapportages.
5.11 Elk kwartaal informeert de incassodienstverlener zijn opdrachtgever over eventuele ontvangen klachten en de afhandeling hiervan. Er is direct overleg als het om zwaarwegende klachten gaat teneinde proactief te handelen.	Kan blijken uit periodieke rapportages en vastlegging van klachtafhandeling
5.12 De incassodienstverlener doet er alles aan om een dure gerechtelijke procedure te voorkomen. Hij draagt een klant alleen aan een gerechtsdeurwaarder over als de opdrachtgever daarmee akkoord gaat.	Kan blijken uit het contract en de toetsing op naleving en besproken casuïstiek, verantwoordingen en klantdossiers.
5.13 Een deurwaarder vraagt de gegevens vanuit de Basis Registratie Persoonsgegevens (BRP) en het Digitale Beslagregister (DBR) pas op als met de opdrachtgever is afgesproken om over te gaan tot dagvaarden. Dus niet eerder.	Kan blijken uit het contract en de toetsing op naleving en besproken casuïstiek en inzage in klantdossiers.



5. Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	Voorbeelden van 'bewijs' per norm
5.14 De gerechtsdeurwaarder adviseert de opdrachtgever na toetsing van het BRP en DBR in hoeverre het innen van de vordering haalbaar is. De opdrachtgever neemt vervolgens een besluit.	Kan blijken uit het contract en de toetsing op naleving en besproken casuïstiek en inzage in klantdossiers.