



ZELFEVALUATIE KEURMERK WARM INCASSEREN ROTTERDAM e.o.

Het Keurmerk Warm Incasseren is één van de projecten van de Stichting Warm Rotterdam (<https://www.warmrotterdam.nl/>).

Met het Keurmerk wil Warm Rotterdam organisaties, die frequent te maken hebben met klanten en met medewerkers met betalingsachterstanden, uitdagen om voor en vooral met hen de goede dingen goed te doen en zich hierover publiekelijk te verantwoorden. De toetsing wordt uitgevoerd door een door Warm Rotterdam geselecteerde Certificerende Instelling (CI'en). Meer informatie staat in de introductie op het Keurmerk zelf en in de Richtlijn Toetsingsproces.

Dit format is een hulpmiddel om zelf in kaart te brengen in hoeverre uw organisatie al lijkt te voldoen aan de normen van het Keurmerk Warm Incasseren en waar dat uit blijkt (de 'bewijsvoering': aantoonbaar gedrag, te traceren casuïstiek, afspraken, documenten, registraties e.d....). Al inventariserend komen 'als vanzelf' ook verbeterpunten in beeld.

De ervaring leert dat de ingevulde zelfevaluatie een realistisch beeld geeft wanneer u de reflectie samen doet met een aantal bij uw warm incasseren beleid en uitvoering betrokken medewerkers. Om u een beeld te geven van mogelijk 'bewijs' is het document 'voorbeelden van bewijs van voldoen aan de normen' beschikbaar. Dit geeft per norm aan aan welk 'bewijs' u zoal kunt denken.

Voor de auditoren, die straks de toetsing uitvoeren, is de ingevulde zelfevaluatie helpend om in gesprekken snel tot de kern te komen.

Het is mogelijk om -tegen vergoeding- feedback te krijgen van de auditor (en) op de ingevulde zelfevaluatie.

In verband met de planning en voorbereiding van de gewenste toetsing is het handig om tijdig (min. 3 maanden van tevoren) afspraken te maken met de auditor(en) van door u gekozen CI. U stuurt op het af te spreken moment de ingevulde zelfevaluatie en bijbehorende documenten (dat wat wordt gevraagd door de auditor(en) en wat u zelf van belang lijkt) per mail naar de auditor(en). Uitzondering vormen privacy gevoelige informatie, zoals personeels- en klantgegevens, contracten met incassodienstverleners, e.d. Die zien de auditoren ter plekke in.



Kerngegevens

Naam organisatie	
Adres	
Aantal en aard bij het incasseren en de hulp aan medewerkers met betalingsachterstanden betrokken medewerkers (en fte's)	
Naam contactpersoon	
Telefoon contactpersoon	
Email contactpersoon	
Website	
Zelfevaluatie ingevuld op	
Nummers van de normen die volgens u niet van toepassing zijn	
Nummers van de normen die voor u onduidelijk zijn	
Zelfevaluatie en documenten verzonden aan auditor(en)	



DE NORMEN

1. Beleid en organisatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
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.		
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.		
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.		



1. Beleid en organisatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
1.5 De organisatie gaat op een correcte, begrijpelijke, begripvolle en hulpvaardige manier om met klanten en medewerkers met een betalingsachterstand. Dit ligt vast in een gedragscode.		
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.		
1.7 De organisatie biedt de bij incasso betrokken medewerkers hulpmiddelen en systemen om het werk goed te kunnen uitvoeren.		
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.		
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.		



1. Beleid en organisatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
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.		
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.		



2. Betrokken medewerkers	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
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.		
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.		
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.		



2. Betrokken medewerkers	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
2.6 De organisatie evalueert minstens één keer per jaar het functioneren en de ontwikkeling van de medewerkers die betrokken zijn bij het Warm Incasseren-beleid. Ze legt de afspraken vast en volgt de voortgang.		
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.		
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.		



3. Communicatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
3.1 De organisatie zorgt dat klanten de contactgegevens makkelijk kunnen vinden. Denk aan kantooradres, e-mailadres, telefoonnummer en WhatsApp-mobiel-nummer. De gegevens zijn te vinden op de website, in de digitale telefoongids en bij de Kamer van Koophandel.		
3.2 De organisatie communiceert in begrijpelijk taal en op een klantvriendelijke manier met klanten en medewerkers. Vaktaal en afkortingen worden altijd uitgelegd.		
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.		
3.4 De organisatie legt actief contact met klanten en medewerkers met betalingsachterstanden.		
3.5 De incassomedewerkers en klantenservice zijn op werkdagen tijdens kantooruren 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.		



3. Communicatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>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.</p>		
<p>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 incasso-dienstverlener gaat. De organisatie wijst zo nodig de weg naar schuldhulpverlening. Klanten krijgen desgevraagd nadere en persoonlijke uitleg, zonder dat dit tot extra kosten leidt.</p>		
<p>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.</p>		



3. Communicatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
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.		

4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		
<p>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></p>		



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		
<p>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.</p>		



4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		

5 Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
5.2 De organisatie selecteert door haar in te zetten incassodienstverleners zorgvuldig en in lijn met het gehanteerde Warm Incasseren beleid en onderstaande eisen.		
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.		



5 Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
5.5 De incassodienstverlener garandeert dat hij geen vorderingen zal overdragen aan een collega-bureau zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.		
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.		



5 Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>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.</p>		
<p>5.8 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij conform AVG veilig, correct en vertrouwelijk 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.</p>		
<p>5.9 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij het geld dat hij incasseert daadwerkelijk binnen de afgesproken betalingstermijn afdraagt aan de opdrachtgever.</p>		
<p>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.</p>		



5 Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
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.		
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.		
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.		
5.15 De organisatie in de rol van opdrachtgever en de in te huren incasso-dienstverlener leggen alle gemaakte afspraken vast in een overeenkomst. Hierin staan afspraken over de bejegening van klanten, de aanpak van afhandeling van de vorderingen, dossierinzage en kwaliteitstoetsing door de opdrachtgever, periodiek overleg, periodieke verantwoording van de		



5 Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde incassodienstverleners	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
dossierbehandeling en afwikkeling en evaluatie van de dienstverlening. Beide partijen wijzen hiervoor een contactpersoon aan. De organisatie verbindt zo nodig consequenties aan de uitkomsten van die evaluatie. Denk aan verscherpte afspraken, frequentere controle of ontbinding van het contract.		