



Handleiding voor het verwerven en behouden van het Keurmerk Geldzorgbewuste organisatie (Gbo)

Het Keurmerk Warm Geldzorgbewuste organisatie (Gbo) kent drie modules, met elk een aantal normen:

- Module A Warm Incasseren
- Module B Warm Werkgeverschap
- Module C Randvoorwaardelijke processen

Het 'complete' Keurmerk Gbo is bedoeld voor gemeenten, maatschappelijke organisaties en bedrijven die te maken hebben met klanten die niet of te laat betalen. Zij hanteren hiertoe een eigen incassoproces en/of besteden dit (deels) uit aan een incassodienstverlener. Alle organisaties hebben ook medewerkers met geldzorgen. Organisaties zonder betalende klanten kunnen opgaan voor alleen Module B Warm Werkgeverschap. Module C is altijd van toepassing.

Het besluit om het Keurmerk Gbo te behalen en te behouden vergt lef van een organisatie. Daarvoor moet de organisatie zich immers transparant en toetsbaar opstellen. Ze geeft externen een inkijk in onderdelen van haar bedrijfsvoering waarnaar wellicht nog niet eerder is gekeken.

De ervaring leert gelukkig dat iedereen hier beter van wordt: de klant, de medewerker, de organisatie en de samenleving als geheel. Want leven met schulden veroorzaakt niet alleen een uitzichtloze situatie voor de gedupeerde zelf, maar kost ook de samenleving veel geld. Denk aan kosten die te maken hebben met de uitval van werknemers, zorgkosten, uitval van klanten, niet-betalende incassokosten, de kosten van schuldhulp, uitzettingen of afsluitingen.

Het Keurmerk behalen en behouden past binnen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Een organisatie toont zo haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en haar bijdrage aan een betere leefsituatie voor klanten en medewerkers met geldzorgen en schulden.

Spreekt het Keurmerk Gbo u aan? Deze handleiding geeft (aspirant-)Keurmerkhouders tips en informatie om zich goed voor te bereiden op het verwerven en behouden van het Keurmerk.

De handleiding bestaat uit drie delen:

- Deel 1 geeft informatie over de tien stappen in het toetsingsproces, waaronder tips voor het uitvoeren van een nulmeting ter voorbereiding op de toetsing. Hiervoor is een Zelfevaluatie-format beschikbaar op de website van Warm Rotterdam.
- Deel 2 geeft per norm van het Keurmerk Gbo een toelichting. Tijdens de toetsing moet het voldoen aan normen blijken uit 'bewijs' en casuïstiek in de praktijk, waar mogelijk ondersteund met documenten, registraties, voorbeelden van ondernomen acties, plannen en dergelijke. De toelichting per norm kan helpen om dat 'bewijs' aan te dragen of juist om vast te stellen dat er op bepaalde punten verbetering nodig is.
- Deel 3 geeft uitleg van de in het Keurmerk gehanteerde begrippen en verwijst naar relevante links voor meer informatie.



Desgewenst is Warm Rotterdam altijd bereid een toelichting te geven op het Keurmerk. Dit doen we liefst samen met (een van) de geselecteerde certificerende instellingen.



Deel 1 Het verwerven en behouden van het Keurmerk: wat komt er allemaal bij kijken?

Het besluit om het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo) te verwerven, vraagt om voldoende draagvlak en betrokkenheid binnen de organisatie.

Om te voldoen aan de normen kan het zinvol of zelfs nodig zijn om werkwijzen aan te passen, communicatie te optimaliseren of andere verbeterpunten door te voeren.

Ook de toetsing vergt de nodige inzet. Op basis van een succesvolle uitkomst van de toetsing volgt de toekenning van het Keurmerk. Dat is vervolgens twee jaar geldig. Daarna volgt een hertoetsing om te kijken of nog steeds aan de eisen wordt voldaan. Over al deze stappen volgen hieronder tips en informatie.

Stappenplan voor het behalen/behouden van het Keurmerk

Het proces van aanvraag tot toekenning van het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo) omvat tien stappen. In dit overzicht staat wie hierin wat doet: de (aspirant-)Keurmerkhouders, de certificerende instelling en Warm Rotterdam.

Processtap	(Aspirant-)Keurmerkhouders	Certificerende instelling	Warm Rotterdam
1. Intake, offerte en contract	Leverd kerngegevens aan via een format en vraagt offerte. Neemt besluit of die offerte akkoord is.	Informeert, doet intake, levert offerte op maat en stelt toetsers voor	Geeft informatie via website en op maat
2. Zelfevaluatie en feedback	Voert zelfevaluatie uit via een format en voert zo nodig verbeterpunten door	Geeft online feedback tijdens een Teams-sessie	Geen rol
3. Programma toetsing	Vult het programma nader in	Doet programmavoorstel	Geen rol
4. Voorbereidend documentenonderzoek	Leverd gevraagde documenten aan	Vraagt documenten op en neemt deze door	Geen rol
5. Uitvoering onderzoek op locatie	Werkt mee aan interviews en geeft inzage in dossiers	Voert gesprekken en ziet dossiers e.d. in	Geen rol
6. Weging en terugkoppeling	Management is aanwezig bij terugkoppeling	Maakt balans op en weegt bevindingen (zie hierna). Koppelt uitkomst terug aan management.	Geen rol
7. Rapportage	Geeft feedback op conceptrapport	Maakt een conceptrapport en samenvatting voor Warm Rotterdam. Laat tegenlezen. Verwerkt feedback van een collega auditor en de klant.	Geen rol
8. Verbeterplannen	Stelt verbeterplannen op via een format	Geeft feedback en keurt verbeterplannen goed	Geen rol
9. Advies CI aan WR; toekennen Keurmerk en overeenkomst	Ontvangt Keurmerk. Eigen Pr en overeenkomst.	Leverd Warm Rotterdam een samenvatting en een advies over het al dan niet toekennen van het Keurmerk	Kent Keurmerk toe, sluit overeenkomst en geeft podium
10. Evaluatie van het proces	Werkt hieraan mee	Evalueert de eigen aanpak	Evalueert de eigen aanpak

Het certificaat is twee jaar geldig. Twee à drie maanden voor afloop ervan volgt een hertoetsing. Ook deze volgt bovenstaande stappen, behalve dan de zelfevaluatie.



De keuze van een certificerende instelling

Warm Rotterdam stelt eisen aan de kwaliteit, onafhankelijkheid, frequentie en uitvoering van de toetsing. Daarom heeft Warm Rotterdam een aantal bij het Keurmerk passende, erkende certificerende instellingen geselecteerd. Deze houden zich aan de Richtlijn Toetsingsproces Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie.

Informatie over de geselecteerde certificerende instellingen staat op de website van Warm Rotterdam en op hun eigen websites. Vanwege de planning van alle stappen is het advies om tijdig een van de door Warm Rotterdam geselecteerde certificerende instellingen te contracteren.

De Zelfevaluatie

Bij de Zelfevaluatie kunnen organisaties aangeven in hoeverre ze al aan de normen voldoen. Op de site van Warm Rotterdam is hiervoor een format te downloaden. Enkele wenselijke en noodzakelijke verbeterpunten komen daarbij al in beeld. Nadat de offerte is goedgekeurd geeft de certificerende instelling de organisatie feedback op de ingevulde Zelfevaluatie.

Tips voor een succesvolle aanpak van de Zelfevaluatie:

- Maak het verantwoordelijke management opdrachtgever.
- Stel een projectgroep in, inclusief een kartrekker.
- Stel vast met welke medewerkers je de Zelfevaluatie uitvoert. Dat kunnen per module andere mensen zijn.
- Maak een planning, ook voor de feedbacksessie met de gekozen certificerende instelling.
- Verzamel gedurende de Zelfevaluatie vast alle relevante documentatie/'bewijsvoering' en orden deze op één plek. Dat is voor alle betrokkenen handig en maakt het makkelijker om in een later stadium documenten aan te leveren bij de certificeerder.
- Vul de Zelfevaluatie zo concreet mogelijk in. Dus zet bij een norm niet "ja, dat doen we", maar geef steeds concreet aan wat de afspraken zijn, hoe dit in de praktijk is geregeld e.d.
- Stel de ingevulde Zelfevaluatie vast met de projectgroep en het management.
- Lever de Zelfevaluatie aan bij de geselecteerde certificerende instelling en spreek af wie bij de feedbacksessie aanwezig zullen zijn.
- Stel op grond van de feedback de Zelfevaluatie bij.
- Stel vast wat er voorafgaand aan de toetsing nog moet gebeuren; spreek af wie hierin wat doet en voer dit uit.
- Monitor de voortgang.



Omvang en aanpak van het toetsingsonderzoek

De certificerende instelling stemt de omvang en het programma van de toetsing af op:

- Het feit of een (aspirant-)Keurmerkhouders opgaat voor het complete Keurmerk of alleen voor het Warm Werkgeverschap (omdat de organisatie geen incassoprocessen uitvoert).
- Het organogram van de organisatie.
- De inrichting van het beleid en de werkprocessen op het vlak van Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap. Hoe complexer de procesinrichting, hoe meer tijd er nodig is.
- Het aantal direct en indirect bij het Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap betrokken medewerkers en leidinggevenden, inclusief hun fte's met onderscheid naar functies en rollen.
- Het al dan niet uitbesteden van werkzaamheden voor Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap aan bijvoorbeeld callcentra, incassobureaus, deurwaarders, externe vertrouwenspersonen en arbodiensten.
- De door Warm Rotterdam vastgestelde tijdsbestedingstabel in relatie tot het aantal betrokken medewerkers (zie de Richtlijn).

Om voor de toetsing een offerte op maat uit te kunnen brengen heeft de certificerende instelling informatie nodig van de (aspirant-)Keurmerkhouders. De organisatie moet daarom het **Format Kerngegevens** invullen (te downloaden op de website van Warm Rotterdam) en aanleveren bij de CI, evenals het organogram van de organisatie. Tijdens het intakegesprek wordt die informatie verder aangevuld en toegelicht.

Als de offerte leidt tot een opdrachtverstrekking wordt het tijd voor het onderzoek op locatie. Ter voorbereiding daarvan vraagt de certificerende instelling nog diverse documenten op bij de (aspirant-)Keurmerkhouders.

Tijdens het onderzoek op locatie interviewt de certificerende instelling een representatieve steekproef van de direct en indirect betrokken medewerkers. Dit is maatwerk per (aspirant-)Keurmerkhouders en hangt samen met de organisatie-inrichting, taakverdeling e.d. Het programma voor deze toetsing wordt ruim van tevoren in overleg opgesteld en na vaststelling van de te interviewen personen binnen de organisatie bekendgemaakt door de (aspirant-)Keurmerkhouders. Tijdens deze gesprekken worden ook dossiers ingekeken. Hierbij geldt "de proof of the pudding is in the eating", ofwel: het echt voldoen aan de normen moet blijken uit de praktijk.

Weging en rapportage

Na afloop van het onderzoek op locatie maakt de certificerende instelling de balans op. Hierbij worden de bevindingen uit het documentenonderzoek en de interviews afgezet tegen de van toepassing zijnde normen. Een norm kan niet van toepassing zijn omdat de (aspirant-)Keurmerkhouders bijvoorbeeld geen incassodiensten uitbestedt of niet meedoet aan de landelijke vroegsignalering.

De ervaring leert dat elke (aspirant-)Keurmerkhouders bij een toetsing een aantal verbeterpunten blijkt te hebben. Er zijn immers altijd wel een paar normen waaraan de organisatie nog maar deels of nauwelijks voldoet. Dat hoeft het behalen of het behouden van het Keurmerk gelukkig niet meteen in de weg te staan. Wél moet de certificeerder dan voldoende vertrouwen hebben in het verbetervermogen van de organisatie, op grond van bijvoorbeeld eerdere succesvol doorgevoerde verbeteringen, het goed doorlopen van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) of het aantoonbaar leren van klachten en feedback.



Om aan te geven in hoeverre een organisatie voldoet aan een bepaalde norm gebruiken CI's de volgende gradaties:

- Voldoet: op grond van zijn bevindingen stelt de CI dat de (aspirant-)Keurmerkhouders voldoet aan de norm.
- Kanttekening: op grond van zijn bevindingen stelt de CI dat de (aspirant-)Keurmerkhouders op sommige onderdelen wél, maar op andere níét aan een norm voldoet, maar dat daar geen directe risico's voortvloeien voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant en/of medewerkers met geldzorgen. Wel is verbetering op de onvoldoende scorende onderdelen gewenst en dat moet gebeuren binnen de twee jaar dat het toe te kennen Keurmerk geldig is. De organisatie moet de certificeerder laten weten dat ze eraan gaat werken, liefst vergezeld van een plan van aanpak.
- Afwijking: op grond van zijn bevindingen stelt de CI dat een (aspirant-)Keurmerkhouders grotendeels niet aan een norm voldoet, maar dat er geen directe risico's zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant en/of medewerkers met geldzorgen. Middels een op te stellen en vooraf door de certificerende instelling goed te keuren plan van aanpak moet de CI voldoende vertrouwen krijgen in de realisatie van het plan. Voor het plan van aanpak is een format beschikbaar op de site van Warm Rotterdam. Het plan van aanpak dient binnen zes weken na de laatste dag van het onderzoek door de CI goedgekeurd te zijn. Wanneer een (aspirant-)Keurmerkhouders na de termijn van zes weken geen goedgekeurd plan van aanpak heeft opgesteld voor de geconstateerde afwijking, wordt deze verzwaard tot tekortkoming.
- Tekortkoming: op grond van zijn bevindingen stelt de CI dat de (aspirant-)Keurmerkhouders niet voldoet aan essentiële wet- en regelgeving en/of in het geheel/grotendeels niet voldoet aan een norm, wat leidt tot directe risico's voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant en/of medewerkers met geldzorgen. Voor elke tekortkoming moet de organisatie een goed te keuren plan van aanpak opstellen, dat voorziet in realisatie binnen een half jaar. Bij tekortkomingen volgt altijd een aanvullend onderzoek na een half jaar. Een (aspirant-)Keurmerkhouders kan geen (nieuw) certificaat krijgen wanneer er één of meer tekortkomingen openstaan. Indien de aanvullende toetsing positief uitpakt wordt het Keurmerk (weer) toegekend; bij hertoetsing geldt de oude beëindigingsdatum als ingangsdatum, om zo een doorlopende Keurmerk-lijn te realiseren.

In aanvulling op deze verschillende gradaties van weging van bevindingen is er ook een maximum gesteld aan het totaal aantal toegestane kanttekeningen en afwijkingen:

- Module A bevat 32 normen. Hiervan mogen er in totaal 6 het oordeel "kanttekening" of "afwijking" hebben gekregen, waarvan maximaal 3 afwijkingen.
- Module B bevat 16 normen. Hiervan mogen er in totaal 3 het oordeel "kanttekening" of "afwijking" hebben gekregen, waarvan maximaal 2 afwijkingen.
- Module C bevat 23 normen. Hiervan mogen er in totaal 4 het oordeel "kanttekening" of "afwijking" hebben gekregen, waarvan maximaal 2 afwijkingen.
- Er mag in geen enkele module sprake zijn van een tekortkoming.
- Zijn er bij een module meer afwijkingen geconstateerd dan is toegestaan, dan volgt er een beperkt, gericht aanvullend onderzoek na circa een half jaar.



Rapportage en Advies aan Warm Rotterdam

Na de weging op de laatste toetsingsdag koppelt de certificerende instelling de voorlopige uitkomst direct terug aan het verantwoordelijke management van de getoetste (aspirant-)Keurmerkhouders. Daarbij maken zij afspraken over eventuele in te dienen voornemens en plannen van aanpak en een eventueel aanvullend onderzoek.

Vervolgens stelt de certificerende instelling binnen twee à drie weken het conceptrapport op. Dit bestaat uit:

- een samenvatting op hoofdlijnen met een advies dat is bestemd voor Warm Rotterdam
- een uitgebreider, vertrouwelijk rapport voor de getoetste (aspirant-)Keurmerkhouders zelf

De (aspirant-)Keurmerkhouders checkt het concept op feitelijke onjuistheden en geeft correcties door. De organisatie levert binnen zes weken na de laatste toetsingsdag tegelijkertijd de voornemens en eventuele plannen van aanpak aan.

Indien de uitkomst van de toetsing voldoet (al dan niet na kennisname van voornemens, goedkeuring van plannen van aanpak en/of aanvullend onderzoek) maakt de certificerende instelling de rapportage definitief. Zij geeft ofwel positief advies aan Warm Rotterdam over het (opnieuw) toekennen van het Keurmerk ofwel een beargumenteerd negatief advies over het niet (opnieuw) toekennen van het Keurmerk.

Warm Rotterdam neemt het advies van de certificerende instelling ter harte en kent het Keurmerk al dan niet toe.

Met de Keurmerkhouders worden afspraken gemaakt over de datum en vorm van de uitreiking en de publiciteit daaromheen. Ervaringsdeskundigen reiken het Keurmerk Warm Incasseren uit aan de vertegenwoordiger(s) van de organisatie.



Deel 2: Toelichting en voorbeelden per norm van het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo).

Hieronder volgt per module en per norm een toelichting op de gestelde eisen. De normtekst in de linkerkolom van de tabellen komt letterlijk overeen met de normen in het Keurmerk zelf.

Module A Warm Incasseren (voor klanten met geldzorgen) – rubriek 1. Beleid	
Normen A1	Toelichting en voorbeelden
1.1 De organisatie volgt de maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van armoede en schulden en betreft deze bij de (her-)formulering van haar Warm Incasserenbeleid en -aanpak.	Denk o.a. aan de toeslagenaffaire, de gevolgen van de energiecrisis en de toenemende inflatie.
1.2 De organisatie houdt bij welke wet- en regelgeving van toepassing is op haar Warm Incasserenbeleid en -praktijk, en handelt hiernaar.	Denk o.a. aan de WIK, WGS, NVVK-convenanten, brancheregels. Zie begrippenlijst en verwijzingen in het Normenkader.
1.3 De organisatie heeft Warm Incasseren als ambitie opgenomen in haar missie, visie en kernwaarden en hiervoor beleid geformuleerd. Dit deed zij in overleg met medewerkers en zo mogelijk klanten, ervaringsdeskundigen en andere relevante stakeholders. Zij onderschrijft aantoonbaar de uitgangspunten van dit Keurmerk.	Ervaringsdeskundigen kunnen eigen klanten zijn die te kampen hebben (gehad) met schulden, of ervaringsdeskundigen die op dit vlak actief zijn in het werkgebied, bijvoorbeeld bij Warm Rotterdam. Wat hun inbreng was kan blijken uit een verslag van het proces dat heeft geleid tot het huidige beleid en toelichting daarop door de betrokkenen. De uitgangspunten staan in het document <i>Het Keurmerk Gbo</i> .
1.4 De organisatie stelt jaarlijks vast welke concrete doelen en resultaten zij wil behalen in het kader van haar Warm Incasserenbeleid.	Denk bijvoorbeeld aan doelen voor de gefaseerde afname van het aantal uithuiszettingen of afsluitingen, succesvolle betalingsregelingen, of het aantal verwijzingen naar de schuldhulpverlening. Doelen moeten aantoonbaar zijn vastgesteld.
1.5 De organisatie draagt haar Warm Incasserenbeleid en -aanpak actief uit; intern én publiekelijk.	Dat kan blijken uit uitingen op de website, eigen intranet, sociale media, brieven, folders, e.d.
1.6 De organisatie heeft een openbaar gemaakte klachtenprocedure. Klanten worden gestimuleerd niet alleen formele klachten maar ook kritische signalen door te geven. Klanten krijgen informatie over waar ze een klacht of signaal kunnen indienen, hoe die wordt afgehandeld en binnen welke termijn. Klachten, signalen en de opvolging worden vastgelegd.	De klachtenprocedure staat bijvoorbeeld op de website. De organisatie moet vastleggen welke klachten ze heeft ontvangen en hoe deze zijn afgehandeld. Organisaties die vallen onder de wet Klachtrecht dienen aan de hierin gestelde eisen te voldoen.
1.7 De organisatie vraagt gestructureerd feedback aan haar klanten en medewerkers over het gevoerde Warm Incasserenbeleid en maakt aantoonbaar gebruik van die feedback.	Voorbeelden? Een poll op de website, een periodiek klanttevredenheids-onderzoek, input van een klantenpanel, nabellen van klanten waarmee een regeling is getroffen, een brainstorm met medewerkers e.d.
1.8 De organisatie heeft vastgesteld welke aanvullende gegevens zinvol zijn om het succes van het Warm Incasseren te meten.	Deze gegevens, ook wel kritische prestatie-indicatoren genoemd (KPI's) moeten aansluiten bij de ambities. Voorbeelden zijn het aantal uithuiszettingen of afsluitingen, aantal afgesloten succesvolle betalingsregelingen, klantbehoud,



	aantal verwijzingen naar de schuldhulpverlening, aantal doorzettingen naar een incassodienstverlener, e.d.
1.9 De organisatie evalueert ten minste jaarlijks haar Warm Incasserenbeleid en -aanpak. Ze doet dat aan de hand van de verzamelde gegevens en feedback. Vervolgens past de organisatie waar zinvol het beleid en de aanpak aantoonbaar aan.	De input, de uitkomst en de opvolging van deze evaluatie moeten vastgelegd zijn.

Module A Warm Incasseren – rubriek 2. Uitvoering	
Normen A2	Toelichting en voorbeelden
2.1 De organisatie heeft haar werkprocessen en -afspraken voor het Warm Incasseren concreet uitgewerkt en voor medewerkers toegankelijk vastgelegd.	Hoe complexer en groter een organisatie des te belangrijker is het om procesbeschrijvingen, instructies en werkafspraken eenduidig vast te leggen.
2.2 Het signaleren van betalingsachterstanden en het benaderen van de desbetreffende klanten worden gefaciliteerd met een gebruiksvriendelijk klantvolgsysteem.	Met inachtneming van privacy-eisen ligt vast welke gegevens er minimaal in een (digitaal) dossier horen, zoals contacten en afspraken met de klant. Tijdens de audit vindt een steekproefcontrole plaats van dossiers.
2.3 De organisatie communiceert op een begrijpelijke, onbevooroordeelde en hulpvaardige wijze met klanten. Zij houdt er rekening mee dat sommige klanten slechts beperkte communicatievaardigheden hebben.	De organisatie ontkracht het misverstand dat schulden hebben je eigen schuld is. TaalniveauB1 is de 'norm' voor begrijpelijke communicatie. Denk bij klanten met een beperking o.a. aan slechthorendheid, visueel beperkt zijn, licht verstandelijke beperkt zijn en laaggeletterdheid. Vaktaal en afkortingen worden uitgelegd.
2.4 De organisatie zorgt ervoor dat klanten haar contactgegevens makkelijk kunnen vinden. Klanten kunnen via een contactformulier op de website vragen stellen en de organisatie vragen om contact met hen op te nemen.	Contactgegevens zijn kantooradres, e-mailadres, telefoonnummer en eventueel WhatsApp-mobiel-nummer. Klanten kunnen deze gegevens vinden op de website, in de digitale telefoongids en bij de Kamer van Koophandel.
2.5 De organisatie is op werkdagen tijdens kantooortijden bereikbaar. Dat geldt zeker voor de incassomedewerkers, de klantenservice en een eventuele buitendienst. Deze medewerkers reageren binnen uiterlijk vijf werkdagen op vragen via de website of anderszins.	Hoe is de capaciteitsplanning geregeld, ook bij pieken in de maand en in vakantieperiodes? Dat kan blijken uit roosters, interviews met medewerkers, eventuele contracten met oproepkrachten of uitbesteding. Behalen van doorlooptijden kan blijken uit dossiers.
2.6 Facturen en aanmaningen zijn gespecificeerd en bevatten een toelichting op de vermelde bedragen en uitleg van de gehanteerde betalingscondities.	In facturen over meerdere termijnen is duidelijk welke bedragen per termijn gelden en welke kosten waarvoor in rekening worden gebracht. Dit blijkt uit de opzet van facturen, aanmaningen en andere brieven en mails.
2.7 De organisatie biedt de klant diverse mogelijkheden om te betalen. Bovendien kunnen ze het hele bedrag in één keer voldoen, maar ook in termijnen.	Geboden betaalmogelijkheden zijn bijvoorbeeld Ideal, een betalingsverzoek, het geld zelf overmaken of via een automatische incasso.
2.8 De organisatie geeft klanten proactief informatie over de verschillende stappen in haar incassoproces. Zij wijst klanten erop dat ze een	De organisatie zet deze informatie op de website en/of op de (achterkant van) de facturen.



betalingen kunnen treffen als het hen niet uitkomt om direct het hele bedrag te betalen.	
2.9 Medewerkers van de organisatie starten elke werkdag met het controleren van de binnengekomen post, e-mails en betalingen. Dit voorkomt onnodige en/of kostenverhogende acties naar de klant. Als de klant te veel heeft betaald, wordt het teveel binnen vijf 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 erop of de klant die betaling niet ongedaan maakt (storneert).	De controle kan blijken uit de inrichting van de werkprocessen en/of geautomatiseerde checks die zijn ingebouwd in het systeem.
2.10 De organisatie verzamelt en analyseert gegevens van haar klanten en ziet daardoor bij welke klanten sprake is van (het risico op) problematische betalingsachterstanden. Zij onderneemt gericht actie.	Denk aan klanten die regelmatig te laat betalen (de zogenaamde “slepers”), klanten die vaak storneren, e.d. De organisatie kan hiertoe bijvoorbeeld werken met klantprofielen of risicotaxaties.
2.11 De organisatie signaleert bij welke klanten sprake is van betalingsachterstanden. Zij onderneemt vervolgens minstens drie aanmaningsacties, waaronder minimaal één persoonlijk contact, om deze klanten te motiveren alsnog te betalen of een passende betalingsregeling te treffen. Bij een voorgestelde betalingsregeling benadrukt de medewerker dat de klant goed moet overwegen of deze haalbaar is. De organisatie rekent in deze fase geen kosten, ook niet voor administratie.	De feitelijke werkwijze kan blijken uit eigen procedures, dossierchecks en casuïstiek.
2.12 In het persoonlijke contact met de klant met achterstanden probeert de medewerker te achterhalen of er meer geldzorgen zijn. Als dat zo is stimuleert de medewerker de klant om hulp te zoeken voor zijn geldzorgen. De medewerker verwijst zo mogelijk warm door en helpt om het contact te leggen.	Verwijzingen naar hulp bij geldzorgen kunnen landelijke organisaties zijn zoals Geldfit en Nibud, of plaatselijke: sociaal raadslieden, het sociaal/wijkteam, schuldhulpmaatjes (bijvoorbeeld van Humanitas) en de schuldhulpverlening. Warm doorverwijzen betekent dat de medewerker ofwel zelf, ofwel samen met de klant het eerste contact legt. Is dat niet haalbaar dan geeft de medewerker in elk geval de juiste contactgegevens door.
2.13 Bij andere zorgelijke signalen vanuit de klant (die bijvoorbeeld duiden op verwaarlozing, psychiatrische problematiek of huiselijk geweld) handelt de medewerker volgens de hiervoor geldende afspraken.	Bijvoorbeeld de GGD (bemoeizorg), de gemeentelijke crisisdienst, Veilig Thuis.
2.14 Indien van toepassing meldt de organisatie klanten met achterstanden aan bij de vroegsignalering en werkt mee aan hieruit voortvloeiende regelingen.	Deze norm is alleen van toepassing voor organisaties waarvoor de wettelijke regeling vroegsignalering geldt. Dat aantal organisaties groeit en omvat momenteel de diverse vaste-lasten-leveranciers, zorgverzekering, woningcorporaties, gemeentelijke belastingen en meer. Zie de uitleg in deel 3 van dit document en de website van de NNVK.
2.15 Indien een klant een traject doorloopt bij schuldhulpverlening, onder bewind of curatele staat of komt, de Wet schuldsanering natuurlijke personen van toepassing wordt verklaard of als er sprake is van een faillissement,	Zie voor informatie over de wet op de schuldhulpverlening (WGS) en de Wsnp deel 3 van dit document.



accepteert de organisatie de betaalvoorstellen of voorstellen voor schuldsanering van deze dienstverlener en ziet af van verdere kostenverhogende acties.	
2.16 Indien minimaal drie klantcontacten niet geleid hebben tot betaling of een betalingsregeling stuurt de organisatie de formele eerste aanmaningsbrief. Deze aanmaning voldoet aan wettelijke eisen. De klant krijgt ten minste 14 dagen na ontvangst van de aanmaning de tijd om alsnog te betalen zonder bijkomende kosten. De organisatie mag de termijn van 14 dagen (gerekend na ontvangst door de klant) verlengen, maar niet inkorten.	Zie voor bedragen en toelichting deel 3 en www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-incassokosten
2.17 Na het verstrijken van de 14-dagentermijn (of langer indien zo overeengekomen) rekent de organisatie bij voorkeur nog steeds geen incassokosten, of anders een lager bedrag dan het maximaal toegestane tarief in de zgn. WIK-tabel, dan wel het gestelde in de Kostenwet voor fiscale vorderingen.	Zie ook de beleidsregels voor gemeentelijke belastingen https://lokaleregelgeving.overheid.nl/
2.18 De organisatie voorkomt dat incassokosten zich opstapelen door een volgende nieuwe vordering toe te voegen aan een al lopende vordering. Ontvangen betalingen worden zo mogelijk afgeletterd tegen de jongste vordering.	Dat wil zeggen dat bij oplopende achterstanden de incassokosten alleen worden verhoogd als de volgende WIK-trede wordt overschreden.
2.19 De organisatie informeert de klant vooraf of uiterlijk binnen 24 uur wanneer zij de vordering uit handen geeft aan een hiertoe geselecteerde incassodienstverlener.	De organisatie informeert hierbij de klant over de gegevensoverdracht, de verdere procedure en de bijkomende incassokosten. In de communicatie met de klant moet duidelijk worden hoe het in zijn werk gaat. Zie ook rubriek 5: inzet derden voor bepalingen rond selectie incassodienstverleners.
2.20 De organisatie blijft altijd zelf verantwoordelijk voor haar klanten en blijft juridisch eigenaar van de vorderingen. De incassodienstverlener heeft over te nemen (gerechtelijke) stappen vooraf toestemming nodig van de organisatie.	Deze instemming vooraf geldt ook voor het door een deurwaarder via de rechter aanvragen van loonbeslag of inhouding op de uitkering, of stappen gericht op afsluiting of uit huis zetten.
2.21 De incassodienstverlener start met het nogmaals in het minnelijke behandelen van de vordering. Hij doet er alles aan om een gerechtelijke procedure te voorkomen.	De incassodienstverlener moet zich houden aan de van toepassing zijnde normen in dit Keurmerk. Dit is te regelen in het contract tussen de organisatie en de incassodienstverlener. De naleving blijkt uit de periodieke verantwoording door de incassodienstverlener.
2.22 (Digitale) dossiers worden up-to-date bijgehouden en registraties zijn helder en begrijpelijk voor medewerkers die een dossier overnemen.	De werkwijze blijkt uit dossierchecks.



Module B Warm werkgeverschap (voor medewerkers met geldzorgen) – rubriek 1. Beleid	
Normen B1	Toelichting en voorbeelden
1.1 De organisatie volgt de maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van armoede en schulden en betreft deze bij de (her)formulering van haar Warm Werkgeverschapsbeleid en -praktijk.	Zie toelichting bij Module A1.1
1.2 De organisatie houdt bij welke wet- en regelgeving en de (eventuele) geldende cao en brancheregels van toepassing zijn op haar Warm Werkgeverschap, en handelt hiernaar.	Denk in aanvulling op toelichting bij A1.2 o.a. aan de Arbowet, de voor de organisatie geldende cao en voor de branche specifieke regelgeving.
1.3 De organisatie heeft Warm Werkgeverschap als ambitie opgenomen in haar missie, visie en kernwaarden en hierover beleid geformuleerd. Dit doet zij in overleg met medewerkers, P&O, de OR en zo mogelijk ervaringsdeskundigen en andere relevante stakeholders. Zij onderschrijft aantoonbaar de uitgangspunten van dit Keurmerk.	De uitgangspunten staan in de inleiding op het Keurmerk. Ervaringsdeskundigen kunnen eigen klanten zijn die te kampen hebben (gehad) met schulden, of ervaringsdeskundigen die op dit vlak actief zijn in het werkgebied, bijvoorbeeld bij Warm Rotterdam. Wat hun inbreng was kan blijken uit een verslag van het proces dat heeft geleid tot het huidige beleid en de toelichting daarop door de betrokkenen.
1.4 De organisatie stelt jaarlijks vast welke concrete doelen en resultaten zij wil behalen op het vlak van Warm Werkgeverschap, zowel wat betreft preventie van financiële problemen als te bieden ondersteuning bij geldzorgen.	Denk bijvoorbeeld aan het aantal voorlichtingsbijeenkomsten, hoe vaak aan iemand een budgetcursus of budgetcoaching is aangeboden, het aantal verwijzingen naar schuldhulp, het aantal contacten met een vertrouwenspersoon of het bedrijfsmaatschappelijk werk. Doelen moeten aantoonbaar zijn vastgesteld.
1.5 De organisatie draagt haar Warm Werkgeverschap actief uit, zowel intern als publiekelijk. Zij communiceert op een begrijpelijke, onbevooroordeelde en hulpvaardige manier met medewerkers over haar Warm Werkgeverschap.	De organisatie ontkracht het misverstand dat schulden hebben je eigen schuld is. Communicatie kan via de website, eigen intranet, personeelsbijeenkomsten, e.d. Taalniveau B1 is de 'norm' voor begrijpelijke communicatie. Vaktaal en afkortingen worden uitgelegd.
1.6 De organisatie hanteert voor medewerkers een klachtenprocedure die ook ruimte biedt om kritische signalen door te geven. Medewerkers krijgen informatie waar en hoe ze een klacht of signaal kunnen indienen, hoe die wordt afgehandeld en binnen welke termijn. Klachten, signalen en de opvolging worden vastgelegd.	De organisatie moet vastleggen welke klachten ze heeft ontvangen, hoe en door wie deze zijn afgehandeld en of dat naar tevredenheid van de klager is gebeurd.
1.7 De organisatie vraagt gestructureerd feedback aan haar medewerkers over de uitvoering van het Warm Werkgeverschap.	Dit kan ook in combinatie met het vragen van feedback over Warm Incasseren (A1.8). Werkvormen zijn bijvoorbeeld een poll op intranet, een periodiek medewerkertevredenheidsonderzoek, input vanuit de medezeggenschap, een brainstorm met medewerkers en 1-op-1-gesprekken.
1.8 De organisatie heeft vastgesteld welke aanvullende gegevens zinvol zijn om het succes van het Warm Werkgeverschap te meten.	Deze gegevens, ook wel kritische prestatie-indicatoren genoemd (KPI's), moeten aansluiten bij de ambities. Voorbeelden zijn de deelname aan



	voorlichtingsbijeenkomsten en preventieve activiteiten, aan geldzorgen gerelateerd verzuim, geboden financiële regelingen, hulp en ondersteuning, aantal verwijzingen naar de schuldhulpverlening, e.d.
1.9 De organisatie evalueert ten minste jaarlijks haar Warm Werkgeverschap. Dat gebeurt aan de hand van de verzamelde gegevens en feedback. Vervolgens past de organisatie waar zinvol het beleid en de aanpak aantoonbaar aan.	De uitkomst van deze evaluatie en de daaruit voortvloeiende bijstellingen van het beleid moeten vastgelegd zijn.

Module B Warm Werkgeverschap– rubriek 2. Uitvoering	
Normen B 2	Toelichting en voorbeelden
2.1 De organisatie heeft haar werkprocessen en -afspraken voor het Warm Werkgeverschap concreet uitgewerkt en voor medewerkers toegankelijk vastgelegd.	Hoe complexer en groter een organisatie, des te belangrijker is het om procesbeschrijvingen en werkafspraken eenduidig en vindbaar vast te leggen.
2.2 De signalering van en ondersteuning aan medewerkers met geldzorgen wordt met inachtneming van privacyregels vertrouwelijk vastgelegd.	Dat de vertrouwelijkheid goed is geregeld kan blijken uit de spelregels voor en de feitelijke werkwijze bij het vastleggen.
2.3 De organisatie geeft gericht voorlichting aan medewerkers over preventie van financiële problemen en de mogelijke ondersteuning bij geldzorgen.	Voorlichting veronderstelt een actieve communicatie ‘op maat’ aan verschillende doelgroepen, leidinggevenden en medewerkers. Naast informatie over het eigen aanbod verwijst de organisatie ook naar de (deels digitale) mogelijkheden die lokale en landelijke organisaties (Geldfit, Nibud) bieden, waaronder: budgetadvies, grip-op-geldspreekuren, budgetcursussen, inkomensreparatie (toeslagen, specifieke fondsen) en schuldhulp.
2.4 De organisatie maakt duidelijk bij welke contactpersonen medewerkers in vertrouwen terecht kunnen met hun geldzorgen. Zij zorgt dat deze personen makkelijk en laagdrempelig bereikbaar zijn.	Dit kunnen bijvoorbeeld zijn P&O, vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werk. Ook bij leidinggevenden kunnen medewerkers hun geldzorgen aankaarten.
2.5 De organisatie signaleert proactief welke medewerkers kampen met geldzorgen en/of problematische schulden. Zij gaat vervolgens zelf het gesprek aan of verwijst en motiveert deze medewerkers om contact op te nemen met de hiervoor aangewezen contactpersoon.	Loonbeslag of herhaalde verzoeken om voorschotten zijn een direct signaal van grote geldzorgen. Daarnaast kunnen maatschappelijke ontwikkelingen (energiewaarde, inflatie) en ‘life events’ (scheiding, ziekte, overlijden van een partner of stoppen van inkomsten van een partner aanleiding) aanleiding zijn voor een oriënterend gesprek met medewerkers over hun financiële situatie.
2.6 De betrokken contactpersoon probeert in het persoonlijk contact te achterhalen of er sprake is van (toenemende) geldzorgen en of hiervoor al hulp is gezocht. De contactpersoon legt uit welke ondersteuning de organisatie zelf kan bieden en bemiddelt zo nodig bij het regelen hiervan. De contactpersoon legt ook uit welke externe instanties hulp kunnen bieden en verwijst zo mogelijk warm door. De contactpersoon houdt in de gaten hoe dit verloopt.	De organisatie biedt zelf een luisterend oor en zo mogelijk professionele begeleiding bij de aanpak van de geldzorgen. Praktische hulp kan zijn het verstrekken van een voorschot vakantiegeld of een voorschot 13 ^e maand, of de mogelijkheid tot meer werken. De organisatie wijst gericht de weg naar mogelijkheden voor ‘inkomensreparatie’ en hulp, zoals het sociaal-/wijkteam, sociaal raadslieden, schuldhulpmaatje en de lokale schuldhulpverlening.



	Warm doorverwijzen betekent dat de contactpersoon zelf of samen met de betreffende medewerker het eerste contact legt. Is dat niet haalbaar, dan geeft de contactpersoon in elk geval de juiste contactgegevens door.
2.7 Bij andere zorgelijke signalen vanuit de medewerker (die zouden kunnen duiden op bijvoorbeeld eenzaamheid, verslaving, psychiatrische problematiek of huiselijk geweld) handelt de contactpersoon volgens de afspraken daarover binnen de organisatie.	In dat geval kan de contactpersoon bijvoorbeeld een melding doen bij het sociaal/wijkteam of Veilig Thuis, of warm verwijzen naar een passende vorm van hulpverlening.



Module C Randvoorwaardelijke processen (altijd van toepassing, zowel bij module A als B)	
Normen rubriek 1 Leiderschap en eigenaarschap	Toelichting en voorbeelden
1.1 De leiding stimuleert een open cultuur en communicatie, waarbij medewerkers elkaar en klanten met geldzorgen onbevooroordeeld en hulpvaardig bejegenen.	Hoe het is gesteld met de organisatiecultuur als het gaat om het contact met medewerkers en klanten met geldzorgen kan blijken uit een gedragscode en casuïstiek.
1.2 Medewerkers tonen eigenaarschap voor de ambities van de organisatie rond Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap en hun eigen rol in de realisatie daarvan.	Dit betekent dat medewerkers bekend zijn met het beleid en dit onderschrijven. Bovendien realiseren ze zich wat dat beleid betekent voor hun eigen rol en hun inzet, en spannen ze zich in om dat beleid in praktijk te brengen.
1.3 De leiding en de medewerkers dragen bij aan het optimaliseren van Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap.	Dit kan blijken uit gegeven voorbeelden van doorgevoerde verbeteringen.

Module C Randvoorwaardelijke processen (altijd van toepassing, zowel op module A als B)	
Normen rubriek 2 Organisatie	Toelichting en voorbeelden
2.1 De inrichting van de organisatie en de overlegstructuur ondersteunen de realisatie van Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap. Medewerkers werken goed samen bij de uitvoering van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap, ook als ze van verschillende teams of afdelingen afkomstig zijn.	Bij grote organisaties en bij opsplitsing van werkprocessen in deelprocessen die door verschillende teams of afdelingen worden uitgevoerd, kunnen ongewild 'schotten' in de uitvoering ontstaan. Daardoor kunnen processen vertragen of klanten of medewerkers 'tussen de wal en het schip vallen'. Medewerkers moeten daar alert op zijn.
2.2 De organisatie houdt in de gaten of de gehanteerde afspraken en systemen werkbaar zijn en voert zo nodig verbeteringen door, met inbreng van de direct betrokken medewerkers.	Gezamenlijke evaluaties, klantfeedback, interne audits e.d. kunnen input geven voor de reflectie op werkbaarheid.
2.3 De organisatie zorgt te allen tijde voor continuïteit in de dienstverlening aan klanten met betalingsachterstanden.	Klanten mogen geen problemen ondervinden door piekbelastingen, organisatieveranderingen, personeelsverloop, vakantieperiodes of langdurig ziekteverzuim van medewerkers.
2.4 De organisatie neemt maatregelen voor het veilig verloop van face-to-face-contacten tussen de medewerker en de klant met een betalingsachterstand.	Bijvoorbeeld een noodknop, de inrichting van spreekruimten, alarmeringsmogelijkheid voor buitendienstmedewerkers of de aanwezigheid van beveiliging.
2.5 De organisatie hanteert een publiek gemaakt privacyreglement.	Dit reglement moet voldoen aan de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming).



Module C Randvoorwaardelijke processen (altijd van toepassing, zowel bij module A als B)	
Normen rubriek 3 Medewerkers	Toelichting en voorbeelden
3.1 De organisatie stelt vast welke functies, competenties en capaciteit nodig zijn voor de uitvoering van haar Warm Incasserenbeleid en Warm Werkgeverschap.	Dit kan blijken uit gehanteerde functiebeschrijvingen, vacatureteksten en beroepsprofielen die ingaan op benodigde kennis en vaardigheden in omgaan met mensen met geldzorgen.
3.2 De organisatie werft en selecteert nieuwe medewerkers op basis van de gestelde eisen, checkt diploma's, VOG en ervaring.	Het gaat hier specifiek om medewerkers die een rol hebben in het Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap.
3.3 De organisatie werkt nieuwe medewerkers adequaat en aantoonbaar in.	Alle nieuwe medewerkers moeten tijdens hun inwerkperiode een uitleg krijgen over de uitgangspunten van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap. Medewerkers met een specifieke rol op dit vlak moeten voor die rol worden ingewerkt.
3.4 De organisatie zorgt ervoor dat de betrokken medewerkers de uitgangspunten van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap kennen en (kunnen) toepassen.	Dat betekent ook dat de betrokken medewerkers aantoonbaar werken volgens de afgesproken werkprocessen en -afspraken.
3.5 De betrokken medewerkers zijn bekend met de sociale kaart op het vlak van en de route naar schuldhulpverlening en de mogelijkheden voor preventieve hulp bij geldzorgen, zowel formeel als informeel.	Denk aan sociaal raadslieden, schuldhulpmaatjes, sociaal of wijkteam, schuldhulp, Nibud, Geldfit e.d. Zie ook de begrippenlijst aan het eind van dit document met links naar relevante webpagina's.
3.6 De medewerkers met een directe rol in Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap zijn adequaat geschoold in het methodisch en stress-sensitief werken met klanten met geldzorgen.	Denk aan trainingen in klantgericht communiceren, theorie en methodiek van stress-sensitief werken, motiverende gespreksvoering en agressieregulering.
3.7 De organisatie stimuleert en faciliteert de betrokken medewerkers om vakbekwaam te blijven en zich te blijven ontwikkelen.	Via werkoverleg, casuïstiekbespreking en aanvullende scholing leren medewerkers van elkaar en blijven zij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en inzichten.
3.8 De organisatie evalueert ten minste jaarlijks met de betrokken medewerkers hoe zij bijdragen aan Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap, en maakt passende afspraken over de inzet in de komende periode. Ze legt de afspraken vast en volgt de voortgang.	De vorm hiervan is vrij.



Module C Randvoorwaardelijke processen (altijd van toepassing, zowel bij module A als B)	
Normen rubriek 4 Samenwerking en uitbesteding	Toelichting en voorbeelden
4.1 De organisatie is bekend met de organisatie van financiële en schuldhulpverlening in haar werkgebied. Zij heeft met relevante partners afspraken gemaakt over deelname aan vroegsignalering, verwijzing naar schuldhulp en het meewerken aan voorstellen voor schuldregeling van bij voorkeur NVVK-leden.	De gemeentelijke taken zijn geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Zowel voor vroegsignalering als minnelijke schuldregeling sluiten de NVVK en gemeenten landelijke en lokale convenanten af. Zie voor links en begrippen pagina's in deel 3 voor meer uitleg.
4.2 De organisatie participeert in relevante landelijke of lokale overleggen en initiatieven die erop gericht zijn armoedeproblematiek te signaleren en vroegtijdig aan te pakken, en schuldhulpverlening effectief en efficiënt te laten plaatsvinden.	Zie de begrippenlijst en de links voor meer uitleg.
4.3 De organisatie geeft ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers en/of stagiaires een rol in haar Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap. Zij formuleert hiertoe beleid, selecteert betrokkenen zorgvuldig, maakt heldere afspraken over de inzet en evalueert periodiek met hen.	Het spreekt voor zich dat in te zetten ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers de uitgangspunten van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap onderschrijven.
4.4 Indien de organisatie tijdelijk of structureel externe medewerkers of organisaties inzet in haar dienstverlening aan klanten en/of medewerkers met geldzorgen hanteert zij hiervoor vergelijkbare criteria en spelregels als voor haar eigen personeel.	Denk aan invalkrachten tijdens piekperiodes, de inzet van externen in de buitendienst, inhuur van een callcentrum, inzet van een onderzoeksbureau voor marketing of een bureau dat tevredenheidsonderzoeken uitvoert e.d. Bij de selectie van derden is het zaak dat deze de uitgangspunten van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap onderschrijven en waar relevant hiervoor worden ingewerkt. Zie ook 6.5 en 6.6.
4.5 Indien de organisatie haar arbodienst en/of een externe vertrouwenspersoon of coach inzet voor hulp aan medewerkers met geldzorgen, zorgt zij dat deze de uitgangspunten van Warm Werkgeverschap onderschrijven en in praktijk brengen. De organisatie evalueert periodiek met hen en verbindt daar zo nodig consequenties aan.	De rol van de ingeschakelde derden bij het Warm Werkgeverschap kan blijken uit vastgelegde afspraken of een dienstverleningsovereenkomst.
4.6 De organisatie selecteert externe incassodienstverleners zorgvuldig alvorens deze in te zetten. Geselecteerde incassodienstverleners beschikken over de benodigde vergunningen en registraties. Zij hebben een geldig kwaliteitskeurmerk en onderschrijven de uitgangspunten van het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo). De organisatie sluit met hen een contract en een verwerkerovereenkomst. Het contract gaat ook in op de werkwijze bij klachten en de periodieke evaluatie en verantwoording. De organisatie verbindt zo nodig consequenties aan de uitkomsten van evaluaties.	Bekende kwaliteitskeurmerken voor incassodienstverleners zijn het NVI- of SVI-keurmerk. Gerechtsdeurwaarders moeten zich houden aan de Deurwaarderswet. Evaluaties kunnen leiden tot aangescherpte afspraken, frequentere controle of ontbinding van het contract. De incassodienstverlener moet zich houden aan de van toepassing verklaarde normen in dit Keurmerk Gbo. De naleving blijkt uit de periodieke verantwoording door de incassodienstverlener.



Deel 3 Gehanteerde begrippen en relevante links naar meer informatie

De begrippen staan op alfabetische volgorde.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

De AVG regelt hoe een organisatie om moet gaan met persoonsgegevens teneinde de privacy van klanten/inwoners te beschermen.

Zie <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-europese-privacywetgeving>

Aspirant-Keurmerkhouders

Organisatie die voor de eerste keer opgaat voor het Keurmerk.

B1-niveau

Taalniveau B1 is een 'norm' voor begrijpelijke communicatie. Er zijn zes taalniveaus: niveau A1 is het laagste niveau en taalniveau C2 is het hoogste. Overheden en bedrijven schrijven hun teksten meestal op taalniveau C1, maar voor veel mensen zijn die teksten niet goed te begrijpen. Daarom pleit Warm Rotterdam voor niveau B1. Zie <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>

Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP)

De Basisregistratie Personen (BRP) bevat persoonsgegevens van inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen die Nederland hebben verlaten (niet-ingezetenen). Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/basisregistratie-personen-brp>

Beslagvrije voet

Het deel van het inkomen waarop geen beslag gelegd mag worden, omdat dat geld nodig is voor de kosten van levensonderhoud en de vaste lasten. Een deurwaarder kan pas beslag laten leggen na een vonnis hiertoe van de rechtbank. Bij publieke vorderingen gelden andere regels, conform de Beleidsregels gemeentelijke belastingen <https://lokaleregelgeving.overheid.nl>, de Invorderingswet <https://wetten.overheid.nl/BWBR0004770/2023-01-01> en de Kostenwet Fiscale vorderingen: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002645/2023-01-01>

Beschermingsbewind

Door een kantonrechter opgelegde onderbewindstelling van iemand die niet in staat is de eigen financiële belangen goed te behartigen. De aangewezen bewindvoerder valt onder het toezicht van de rechtbank en heeft de taak de financiële belangen van de klant te beschermen, diens inkomen en vermogen te beheren en eventuele schulden aan te pakken.

Besluit vergoeding buitenrechtelijke incassokosten; in de volksmond: de Wet Incassokosten (WIK)

Het besluit regelt de hoogte van de in rekening te brengen incassokosten voor consumenten, gerelateerd aan de hoogte van de vordering. Zie voor publieke vorderingen de hierboven aangegeven links, en voor nadere uitleg van de WIK: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031432/2012-07-01> en <https://www.nvio.nl/wet-incasso-kosten-wik> en <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-incassokosten>

Betalingsregeling



Onderling overeengekomen en vastgelegde regeling tussen een klant en een schuldeiser, waarin is bepaald dat de vastgestelde vordering(en) van de schuldeiser op de klant volledig en in vooraf vastgestelde termijnen wordt/worden terugbetaald. Hiervoor geldt geen maximale termijn.

Budgetcoaching

Het geheel van activiteiten om de klant te leren zelfstandig en op een verantwoorde manier zijn financiële huishouding te voeren. Deze coaching kan deel uitmaken van een schuldhulpverleningstraject, maar ook als aparte dienst worden aangeboden, al dan niet uitgevoerd door vrijwilligers. Die heten ook wel schuldhulpmaatjes.

Buitengerechtelijke incassowerkzaamheden

Activiteiten ter verkrijging van de betaling van een geldsom buiten rechte van een vordering tot betaling (ofwel zonder inschakeling van de rechtbank).

Convenant met schuldeisers of koepelorganisatie

Een overeenkomst tussen de NVVK of een NVVK-lid en een incasserende of schuldeisende partij of koepel waarin onderlinge samenwerkingsafspraken zijn gemaakt. De afspraken kunnen gaan over deelname aan de vroegsignalering en/of de medewerking aan de stabilisatie van de financiële positie van de klant en de realisatie van een minnelijke schuldregeling.

Crisisinterventie:

De Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) definieert als crisissituatie de door de verhuurder of leverancier verplichte aankondiging bij de gemeente van een voorgenomen woningontuiming en voorgenomen afsluiting van gas, water of energie. Binnen drie dagen moet de schuldhulpverlening in gesprek gaan met de inwoner om zo mogelijk de crisis af te wenden.

Curatele

Curatele is een maatregel om iemand te beschermen die zelf niet goed voor zijn geldzaken, bezit en persoonlijke zaken kan zorgen. De kantonrechter stelt een curator aan, die dit voor die persoon doet.

Dwangakkoord

Een via de rechtbank opgelegd akkoord om schuldeisers te dwingen een aangeboden schuldregeling te accepteren.

Geldfit

Geldfit is een onderdeel van de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Veel organisaties en gemeenten zijn erbij aangesloten. De website www.geldfit.nl staan wijst de weg naar alle mogelijke preventieve en curatieve hulp bij geldzaken. Bovendien staan op die website onafhankelijke tests die je kunnen vertellen hoe je er financieel voorstaat.

Gerechtsdeurwaarder

Wanneer een schuldeiser een openstaande rekening zelf niet geïncasseerd krijgt, kan die ervoor kiezen een gerechtsdeurwaarder in te schakelen. Die houdt gedurende het hele proces de belangen voor ogen van zowel de schuldeiser als de schuldenaar. Zie ook <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/wanneer-gerechtsdeurwaarder>



Incassofase

De periode waarin de organisatie zelf de openstaande bedragen vordert dan wel deze laat vorderen door een incassodienstverlener en hier incassokosten voor rekent.

Incassomedewerker

Een eigen medewerker van een organisatie die is belast met incassowerkzaamheden of een medewerker van de incassodienstverlener.

Incassodienstverlener

Incassobureau of deurwaarder die incassowerkzaamheden aanbiedt en verricht.

Zie ook: NVI: Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen: <https://www.nvio.nl/>

En KBvG: Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders: <https://www.kbvg.nl/>

Keurmerkhouder:

Organisatie die het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie heeft behaald.

Klant met betalingsachterstanden/schulden:

Wordt ook wel schuldenaar genoemd. Die laatste term wordt in dit Keurmerk niet gebruikt.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

MVO Nederland gelooft in een economie die aangepast is aan de grenzen van de natuur en de maatschappij, en helpt bedrijven om hieraan bij te dragen. Zie

<https://www.mvonderland.nl>

MSNP

Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke personen. De schuldhulpverlener bemiddelt tussen de klant met betalingsachterstanden en diens schuldeisers om in onderling overleg te komen tot een realistische regeling voor de totale schuldenlast. De regeling kan de vorm hebben van een betalingsregeling, schuldbemiddeling of een saneringskrediet.

NIBUD

Nationaal Instituut voor budgetvoorlichting: www.nibud.nl. Op deze site vind je veel tips en hulpmiddelen om geldzorgen aan te pakken of te voorkomen.

NVVK

Dit is de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering: <https://www.nvvk.nl/>

Op deze site is veel achtergrondinformatie te vinden over de verschillende facetten van schuldhulpverlening.

Opdrachtgever van een incassodienstverlener

Schuldeiser die het innen van openstaande schulden overdraagt aan een incassodienstverlener.



Organisatie

De term “organisatie” wordt in dit Keurmerk gebruikt als verzamelbegrip voor de onderneming, gemeente, school, zorgverzekeraar, opvangorganisatie, woningbouwcoöperatie, energiebedrijf, webwinkel, en dergelijke, die te maken heeft met klanten met betalingsachterstanden en/of medewerkers met schulden.

Problematische schuldsituatie

We spreken van een problematische schuldsituatie als je van een natuurlijk persoon (klant, inwoner) redelijkerwijs niet kunt verwachten dat hij in de toekomst kan doorgaan met het afbetalen van zijn schulden, of als hij daarmee al is opgehouden en het niet waarschijnlijk is dat hij in de nabije toekomst wél weer gaat betalen.

Procedure, richtlijn, instructie of werkafpraak

Een vastgelegde werkwijze die voor iedereen helder is en die door iedereen waarop deze werkwijze van toepassing is op dezelfde manier wordt gevolgd.

Schuldeiser

De organisatie waarbij de klant een betalingsachterstand heeft.

Schuldbemiddeling

Het geheel aan activiteiten van de schuldhulpverlening die erop zijn gericht dat de schuldenpositie van een natuurlijk persoon/klant wordt opgelost, bijvoorbeeld door het aangaan van betalingsregelingen, herfinanciering, sanering, schuldregeling, een dwangakkoord en/of het inzetten van de Wsnp.

Schuldregeling:

Dit is een af te sluiten regeling met alle schuldeisers wanneer 100% afbetaling niet mogelijk is, maar wel gestreefd wordt naar maximale terugbetaling. Schuldeisers wordt gevraagd om voor het resterende bedrag finale kwijting te verlenen. Er zijn twee soorten schuldregeling: een sanering en een schuldbemiddeling.

Schuldsanering

Het door het afsluiten van een kredietovereenkomst afkopen van de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast.

Sociaal team/wijkteam

Sociale wijkteams bieden, namens de gemeente, ondersteuning en advies op het gebied van zorg, welzijn en inkomen aan de bewoners van een wijk. In sociale wijkteams werken verschillende zorg- en welzijnsmedewerkers samen, zodat ze snel en goed kunnen handelen als dat nodig is. Een dergelijk team is vaak de eerste ingang voor hulp bij geldzorgen.

Sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden geven sociaaljuridisch advies over vragen die te maken hebben met wetten en regels, ook op financieel vlak. Ze kunnen bijvoorbeeld helpen met ingewikkelde formulieren invullen, belastingaangifte, toeslagen aanvragen, e.d. Meestal werken ze bij lokale sociaalwerkorganisaties.

Stabilisatie

Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant. Hierbij worden inkomsten gemaximaliseerd en uitgaven tot



een minimum beperkt. De beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Het stabilisatietraject leidt in principe tot een vorm van schuldenvrij maken. Daarnaast is stabilisatie bedoeld om voor de klant zoveel rust te creëren dat er op gedragsverandering kan worden ingezet.

Stapelen van kosten

Kosten stapelen zich op als per vordering incassokosten in rekening worden gebracht. Niet stapelen wil zeggen dat meerdere vorderingen juist bij elkaar op worden geteld (bijvoorbeeld bij oplopende huurachterstanden). Er worden pas weer 'extra' incassokosten gerekend als door het samenvoegen van de vorderingen de eerstvolgende WIK-trede wordt overschreden. De dan in rekening gebrachte incassokosten mogen niet hoger zijn dan het verschil tussen de eerder in rekening gebrachte kosten en de incassokosten die de relevante, veelal eerstvolgende WIK-trede aangeeft.

Vroegsignalering

Vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening hebben gemeenten de opdracht om te reageren op afgesproken signalen over bewoners met (terugkerende of meerdere) betalingsachterstanden. Doel is om zo vroeg mogelijk outreachend op deze signalen in te spelen. Deze signalen worden op naam afgegeven door vaste-lasten-leveranciers, woningcorporaties, belastingen, zorgverzekeraars en andere partners. Hiertoe zijn landelijke of lokale convenanten afgesloten waarin dit alles AVG-proof is geregeld.

Warm Incasseren

Het op maatschappelijk verantwoorde wijze incasseren van openstaande betalingen, met geen of alleen lage bijkomende kosten voor degene die moet betalen, een humane, klantvriendelijke bejegening en actief meedenken over en verwijzen naar mogelijkheden voor hulp of bijstand.

Warm Werkgeverschap

Het op een maatschappelijk verantwoorde wijze openstaan voor en ondersteuning bieden aan de eigen werknemers met geldzorgen, en actief meedenken over en verwijzen naar mogelijkheden voor schuldhulp of andere vormen van bijstand en hulp.

Wet Incassokosten (WIK)

Zie onder: Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Deze wet regelt de schuldsanering voor mensen met problematische schulden, waarbij het niet is gelukt om via een minnelijke regeling tot een oplossing te komen. Zie ook <https://www.nibud.nl/consumenten/wettelijke-schuldregeling-wsnp/>

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De Wgs regelt dat mensen met (dreigende) problematische schulden bij gemeenten terecht kunnen voor onder meer vroegsignalering, advies, schuldhulp, schuldbemiddeling en een schuldregeling of een saneringskrediet. De gemeente heeft hierbij de regie. Zij voert naar keuze deze vormen van hulp zelf uit of draagt dit (deels) op aan andere organisaties. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2022-01-01>