



## Waarom een Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo)? En waarom juist nu?

- In Nederland heeft één op de vijf huishoudens risicovolle schulden
- 1,2 miljoen huishoudens met problematische schulden krijgen geen geschikte hulpverlening
- Het aantal huishoudens met schulden neemt naar verwachting fors toe want gezien de stijgende kosten van levensonderhoud is het bestaansminimum te laag
- 850.000 mensen hebben te weinig geld voor huur, energie, ziektekosten en de dagelijkse boodschappen
- Steeds meer mensen komen in de financiële problemen zonder dat zij daar debet aan zijn.

Geldzorgen en schulden hebben een enorme impact op mensen en hun omgeving, zo blijkt uit diverse onderzoeken. Aanhoudende heftige geldstress leidt tot mentale en fysieke gezondheidsproblemen: het maakt mensen letterlijk en figuurlijk ziek. Dat belemmert maatschappelijke participatie en instroom op de arbeidsmarkt. Ook is aangetoond dat financiële problemen van generatie op generatie kunnen worden overgedragen. Kinderen van ouders met schulden staan dan van meet af aan op achterstand. Dus daarom een Keurmerk dat organisaties ondersteunt bij “warm incasseren en warm werkgeverschap”. Juist nu!

Door het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo) te halen, laat je als organisatie publiekelijk zien dat je wilt bijdragen aan humane oplossingen voor geldzorgen bij klanten en medewerkers. Ook in situaties die uitzichtloos lijken. Je geeft concreet invulling aan de professionalisering van je “warme” schulden- en incassobeleid en de uitvoering ervan. En je draagt bij aan nummer 1 van de wereldwijde vastgestelde sustainable development goals: no poverty. Help armoede de wereld uit!

### Ontstaan van het keurmerk

De zorgwekkende cijfers in Rotterdam waren vier jaar geleden voor Warm Rotterdam de aanleiding om een Keurmerk Warm Incasseren te ontwikkelen ([www.warmrotterdam.nl](http://www.warmrotterdam.nl)). Warm Rotterdam is een netwerk van ervaringsdeskundigen en partners in de stad die zich gezamenlijk inzetten om bewustwording over armoede en schulden te vergroten. Dat doen we met campagnes en door werkzame aanpakken te ontwikkelen. Een apart keurmerk voor “warm incasseren” sluit daar naadloos bij aan. De klassieke, “kille” manieren van incasseren leiden er immers vaak toe dat klanten met betalingsachterstanden van de regen in een stortbui raken. Boetes leiden dan tot nog grotere achterstanden en breiden zich uit als een olievlek.

In 2019 begonnen we met het ontwikkelen van het Keurmerk Warm Incasseren. In 2020 was het klaar, mede dankzij de inbreng van ervaringsdeskundigen en deskundige partners<sup>1</sup>. Diverse gemeenten en bedrijven namen de handschoen op en wisten het Keurmerk te behalen. Onder hen zijn de gemeente Rotterdam (vier invorderende afdelingen), Eneco, Evides, Haversteder, Hef Wonen in Rotterdam, Hof Wonen in Den Haag en Stedelink Delft-Zoetermeer.

---

<sup>1</sup> Het Keurmerk is geïnspireerd op het gedachtegoed van PH Quality ([www.SVI.nl](http://www.SVI.nl)), de Maatstaf van CIIO, de certificeerder voor de professionele dienstverlening ([www.ciio.nl](http://www.ciio.nl)), het Kwaliteitskader van de NVVK ([www.NVVK.nl](http://www.NVVK.nl)), het kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk ([www.swn.nl](http://www.swn.nl)) en de ervaringen van participanten van Warm Rotterdam en de huidige Keurmerkhouders.

Ons keurmerk bleek dus een schot in de roos. Sterker nog: de eerste Keurmerkhouders vroegen om uitbreiding ervan, omdat ze tijdens de toetsingen constateerden dat er binnen hun eigen organisatie niet alleen iets viel te verbeteren aan hun incassoprocessen, maar ook in hun contact met medewerkers die moeite hebben om rond te komen. Dat leidde tot het gezamenlijk besef dat het niet alleen gaat om “warm incasseren” maar ook om “warm werkgeverschap”.

Ook daar zijn we mee aan de slag gegaan, samen met onze partners en CIIO, de certificeerder voor professionele dienstverlening. Met als resultaat dat we keurmerk hebben omgedoopt tot Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie. Dat keurmerk kent nu drie modules, met elk een aantal specifieke normen:

- A: Warm Incasseren
- B: Warm Werkgeverschap
- C: Randvoorwaardelijke processen.

Module C is altijd verplicht. Zodoende resteren er drie mogelijke combinaties:

- Modules A+B+C
- Modules A+C
- Modules B+C

Heeft u betalende klanten en dus een incassopraktijk, dan daagt het Keurmerk u uit het incassoproces warm (humaan) in te richten en uw in schuldenstress verkerende klanten te stimuleren hulp te zoeken en mee te werken aan een betalings- of schuldregeling. Echter: ook onder uw medewerkers zullen de nodige mensen zijn met (beginnende) geldzorgen en schulden. De module Warm Werkgeverschap stimuleert u om in uw personeelsbeleid proactief te signaleren wie dit zijn, met hen in gesprek te gaan en hen ondersteuning ‘op maat’ te bieden.

Een maatschappelijke organisatie die geen betalende klanten heeft kan besluiten om alleen op te gaan voor de modules B en C, dus met de focus op Warm Werkgeverschap.

Op het certificaat dat na het behalen van het Keurmerk wordt uitgereikt, staat voor welke modules de organisatie is “geslaagd”.

De bij dit Keurmerk horende Handleiding behalen en behouden Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo) geeft een toelichting op het toetsingsproces, de normen per module en de gehanteerde begrippen, met verwijzingen naar relevante wet- en regelgeving.

Warm Rotterdam wil dat zoveel mogelijk gemeenten, maatschappelijke organisaties en bedrijven met dit Keurmerk aan de slag gaan. Daartoe gaan we het Keurmerk in 2023 landelijk uitrollen.

### **Keurmerk: zeven uitgangspunten**

U kunt dit Keurmerk verwerven als u de onderstaande zeven uitgangspunten hanteert:

- U werkt vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid, met inachtneming van de wet- en regelgeving.
- U biedt begrijpelijke informatie aan klanten en medewerkers met geldzorgen en (beginnende) schulden.
- U doet er alles aan om beginnende geldzorgen vroegtijdig aan te pakken, zodat grote schulden worden voorkomen.
- U zet zich er actief voor in om schulden in het minnelijke traject en met maatwerk op te lossen, dus zonder of met zo min mogelijk bijkomende kosten.
- U heeft oog voor achterliggende problemen en werkt samen met of verwijst actief door naar partners in de schuldhulpketen en het sociaal domein. Zo draagt u bij aan de integrale aanpak van de schuldenproblematiek.
- U maakt ervaringskennis onderdeel van de invulling van uw eigen beleid rond Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap.
- U waarborgt de privacy van klanten en medewerkers met schulden.

## Wat is de meerwaarde van dit Keurmerk?

- Maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid: een organisatie met dit keurmerk draagt zichtbaar en merkbaar bij aan een betere leefsituatie voor mensen met geldzorgen en schulden.
- Goed werkgeverschap: met dit keurmerk ondersteunt een organisatie eigen medewerkers met schulden. Hierdoor stijgt hun productiviteit en daalt het ziekteverzuim en de fraude.
- Kwaliteitsborging: het Keurmerk Gbo helpt te reflecteren op de inrichting van de werkprocessen en deze te optimaliseren en te borgen, ook wat betreft interne en externe samenwerking.
- Behoud van klanten en medewerkers: Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap leiden tot vroegtijdige hulp, waardoor mensen niet buiten de boot vallen.
- Betalingskans: Warm Incasseren biedt meer kansen op (gedeeltelijke) betaling van schulden, in plaats van kwijtscheldingen.
- Samenwerking in de keten: samenwerking met bonafide partners (geen louche of agressieve partijen) en gerichte verwijzing naar schuldhulpverlening.
- Positief Imago: het Keurmerk Gbo creëert verbondenheid met andere Keurmerkhouders en draagt bij aan een positief imago van uw bedrijf of organisatie.

## De toetsing

Voor de toetsing van uw organisatie op de normen van het Keurmerk Gbo selecteert Warm Rotterdam certificerende instellingen met gekwalificeerde auditoren en een bij dit Keurmerk passende visie en werkwijze. Deze certificerende instellingen stellen zich voor op de website van Warm Rotterdam. De certificerende instellingen houden zich aan de hiertoe opgestelde *Richtlijn Toetsingsproces Keurmerk Gbo*

## Wanneer krijgt u het Keurmerk Gbo?

De ervaring leert dat elke (aspirant-)Keurmerkhouders bij elke toetsing wel op een aantal verbeterpunten wordt gewezen. Dat hoeft het behalen/behoud van het Keurmerk niet in de weg te staan, mits er voldoende vertrouwen is in het verbetervermogen van de organisatie en er al wel aan de meeste normen wordt voldaan. Zie de *Handleiding Keurmerk Gbo* voor meer gedetailleerde informatie daarover.

## Tot slot

Warm Rotterdam ziet toe op de kwaliteit van de toetsingen, reikt certificaten uit aan nieuwe Keurmerkhouders, zorgt voor het beheer en de doorontwikkeling van het Keurmerk Gbo en monitort het goede gebruik ervan.

## Copyright

Warm Rotterdam is transparant over het Keurmerk en het toetsingsproces. We hopen dat zoveel mogelijk organisaties dit gedachtengoed omarmen. Daarom zijn de Keurmerknormen en alle bijbehorende documenten gratis te downloaden op onze website. Hierbij gelden de richtlijnen van de *Creative Commons-licenties* (zie <https://creativecommons.nl>).

## **Module A. Warm Incasseren**

### **Normen Rubriek A1 Beleid Warm Incasseren**

- 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.
- 1.2 De organisatie houdt bij welke wet- en regelgeving van toepassing is op haar Warm Incasserenbeleid en -praktijk, en handelt hiernaar.
- 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.
- 1.4 De organisatie stelt jaarlijks vast welke concrete doelen en resultaten zij wil behalen in het kader van haar Warm Incasserenbeleid.
- 1.5 De organisatie draagt haar Warm Incasserenbeleid en -aanpak actief uit; intern én publiekelijk.
- 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.
- 1.7 De organisatie vraagt gestructureerd feedback aan haar klanten en medewerkers over het gevoerde Warm Incasserenbeleid en maakt aantoonbaar gebruik van die feedback.
- 1.8 De organisatie heeft vastgesteld welke aanvullende gegevens zinvol zijn om het succes van het Warm Incasseren te meten.
- 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.

### **Normen Rubriek A2 Uitvoering Warm Incasseren**

- 2.1 De organisatie heeft haar werkprocessen en -afspraken voor het Warm Incasseren concreet uitgewerkt en voor medewerkers toegankelijk vastgelegd.
- 2.2 Het signaleren van betalingsachterstanden en het benaderen van de desbetreffende klanten worden gefaciliteerd met een gebruiksvriendelijk klantvolgsysteem.
- 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.
- 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.
- 2.5 De organisatie is op werkdagen tijdens kantoortijden 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.
- 2.6 Facturen en aanmaningen zijn gespecificeerd en bevatten een toelichting op de vermelde bedragen en uitleg van de gehanteerde betalingscondities.
- 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.
- 2.8 De organisatie geeft klanten proactief informatie over de verschillende stappen in haar incassoproces. Zij wijst klanten erop dat ze een betalingsregeling 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).
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 2.14 Indien van toepassing meldt de organisatie klanten met achterstanden aan bij de vroegsignalering en werkt mee aan hieruit voortvloeiende regelingen.
- 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, 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 2.22 (Digitale) dossiers worden up-to-date bijgehouden en registraties zijn helder en begrijpelijk voor medewerkers die een dossier overnemen.

## **Module B Warm Werkgeverschap**

### **Normen Rubriek B1 Beleid Warm Werkgeverschap**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 1.7 De organisatie vraagt gestructureerd feedback aan haar medewerkers over de uitvoering van het Warm Werkgeverschap.
- 1.8 De organisatie heeft vastgesteld welke aanvullende gegevens zinvol zijn om het succes van het Warm Werkgeverschap te meten.
- 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.

## **Normen Rubriek B 2 Uitvoering Warm Werkgeverschap**

- 2.1 De organisatie heeft haar werkprocessen en -afspraken voor het Warm Werkgeverschap concreet uitgewerkt en voor medewerkers toegankelijk vastgelegd.
- 2.2 De signalering van en ondersteuning aan medewerkers met geldzorgen wordt met inachtneming van privacyregels vertrouwelijk vastgelegd.
- 2.3 De organisatie geeft gericht voorlichting aan medewerkers over preventie van financiële problemen en de mogelijke ondersteuning bij geldzorgen.
- 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.
- 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.
- 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.
- 2.7 Bij andere zorgelijke signalen vanuit de medewerker (die zouden kunnen duiden op bijvoorbeeld verwaarlozing, psychiatrische problematiek of huiselijk geweld) handelt de contactpersoon volgens de afspraken hierover binnen de organisatie.

## **Module C Randvoorwaardelijke processen**

### **Normen rubriek C1 Leiderschap en eigenaarschap**

- 1.1 De leiding stimuleert een open cultuur en communicatie waarbij medewerkers elkaar en klanten met geldzorgen onbevooroordeeld en hulpvaardig bejegenen.
- 1.2 Medewerkers tonen eigenaarschap voor de ambities van de organisatie rond het Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap en hun eigen rol in de realisatie daarvan.
- 1.3 De leiding en de medewerkers dragen bij aan het optimaliseren van Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap.

### **Normen rubriek C2 Organisatie**

- 2.1 De inrichting van de organisatie en de overlegstructuur ondersteunen de realisatie van het Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap. Medewerkers werken goed samen bij de uitvoering van het Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap, ook als ze van verschillende teams of afdelingen afkomstig 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.
- 2.3 De organisatie zorgt te allen tijde voor continuïteit in de dienstverlening aan klanten met betalingsachterstanden.
- 2.4 De organisatie neemt maatregelen voor een veilig verloop van face-to-face-contacten tussen de medewerker en de klant met een betalingsachterstand.
- 2.5 De organisatie hanteert een publiek gemaakt privacyreglement.

### **Normen rubriek C3 Medewerkers**

- 3.1 De organisatie stelt vast welke functies, competenties en capaciteit nodig zijn voor de uitvoering van haar Warm Incasserenbeleid en Warm Werkgeverschap.
- 3.2 De organisatie werft en selecteert nieuwe medewerkers op basis van de gestelde eisen, checkt diploma's, VOG en ervaring.
- 3.3 De organisatie werkt nieuwe medewerkers adequaat en aantoonbaar in. De organisatie zorgt ervoor dat de betrokken medewerkers de uitgangspunten van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap kennen en (kunnen) toepassen.
- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 De organisatie stimuleert en faciliteert de betrokken medewerkers om vakbekwaam te blijven en zich te blijven ontwikkelen.
- 3.7 De organisatie evalueert ten minste jaarlijks met de betrokken medewerkers hoe zij bijdragen aan Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap, en maakt passende afspraken over hun inzet in de komende periode. Ze legt de afspraken vast en volgt de voortgang.

## **Normen rubriek C4 Samenwerking en uitbesteding**

- 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.
- 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.
- 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 hun inzet en evalueert periodiek met hen.
- 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.
- 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.
- 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 Warm Incasseren. De organisatie sluit met hen een contract en een verwerkersovereenkomst. 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.