



Richtlijn voor certificerende instellingen die toetsen op het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie (Gbo)

Nadat een organisatie zich heeft aangemeld voor het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie selecteert Warm Rotterdam minstens twee certificerende instellingen die de bijbehorende toetsing zouden kunnen uitvoeren. Dat zijn die certificeerders voldoen aan de specifieke eisen die Warm Rotterdam stelt aan de kwaliteit, onafhankelijkheid, frequentie en uitvoering van de toetsingen op dit nieuwe Keurmerk. Deze Richtlijn bevat de 'spelregels' voor het selecteren van geschikte certificeerders.

1. Eisen die Warm Rotterdam stelt aan certificerende instellingen

De door Warm Rotterdam geselecteerde certificerende instellingen moeten blijvend voldoen aan onderstaande eisen:

- De certificerende instelling is geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie (www.rva.nl) om (op basis van de ISO 17021-norm) ISO 9001:2015-toetsingen uit te voeren in de professionele en zakelijke dienstverlening. Die norm gaat over principes en eisen rond de competentie, consistentie en onpartijdigheid van instellingen die audits en certificatie van allerlei soorten managementsystemen leveren.
- De certificerende instelling zet uitsluitend gekwalificeerde auditoren in. Zij voldoen aan de eisen die de ISO 17021-norm stelt aan auditoren, hebben aantoonbaar kennis van de financiële hulpverlening en het incassoproces, én onderschrijven het gedachtengoed van het Keurmerk.
- Vanwege het 'vier-ogen-principe' zet de certificeerder bij de toetsing minstens twee auditoren in, tenzij dit niet werkbaar/te duur is gezien de beperkte omvang van de te toetsen organisatie. Bovendien waarborgt de certificeerder het 'vier-ogen-principe' door het laten 'tegenlezen' van de conceptrapportage door een collega-auditor.
- De in te zetten auditoren hebben geen belang of betrokkenheid bij de te toetsen (aspirant-)Keurmerkhouders. Zij hebben afgelopen twee jaar geen advieswerkzaamheden uitgevoerd bij deze organisaties. De auditoren zijn zich bewust van mogelijke belangenverstrengeling en nemen zo nodig passende maatregelen om dit tegen te gaan.
- De certificerende instelling houdt zich bij de toetsing van (aspirant-)Keurmerkhouders aan deze Richtlijn en gebruikt de door Warm Rotterdam vastgestelde zelfevaluatie- en rapportageformats.
- Auditoren tekenen voor en houden zich aan geheimhouding en vertrouwelijkheid.
- Warm Rotterdam sluit met een certificerende instelling die aan de gestelde eisen voldoet een mantelovereenkomst waarin alle afspraken vastliggen.
- De certificerende instelling en Warm Rotterdam evalueren jaarlijks gezamenlijk de inzet en samenwerking. Ook bespreken ze ervaringen met en verbeterpunten voor het toetsingsproces en het Keurmerk.
- Zowel de certificerende instelling als Warm Rotterdam kunnen de overeenkomst met inachtneming van zes maanden opzegtermijn opzeggen. Als de certificerende instelling niet meer voldoet aan de voorwaarden van accreditatie door de RvA (bijvoorbeeld omdat de certificeerder is geschorst) en dus ook niet aan de eisen van Warm Rotterdam, is de opzegtermijn drie maanden. In dat geval draagt de certificeerder haar klanten over aan een andere geselecteerde CI.



2. De toetsing: wat zijn de stappen en wie doet hierin wat?

Het proces van vraag tot toekenning van het Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie kent tien stappen. In onderstaand overzicht staat bij elke stap wie wát doet: de (aspirant-)Keurmerkhouders, de certificerende instelling en Warm Rotterdam.

Processtap	(Aspirant-)Keurmerkhouders	Certificerende instelling	Warm Rotterdam
1. Intake, offerte en contract	Levert kerngegevens aan via een format en vraagt offerte. Neemt besluit of die offerte akkoord is.	Informeert, doet intake, levert offerte op maat en stelt toetser(s) voor	Informatie via website en op maat
2. Zelfevaluatie en feedback	Voert Zelfevaluatie uit via een format en voert zo nodig al verbeterpunten door	Geeft online feedback tijdens Teams-sessie	Geen rol
3. Programma toetsing	Vult het programma nader in	Doet programmavoorstel	Geen rol
4. Voorbereidend documentenonderzoek	Levert 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 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.	Levert 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 toetsingsproces	Werkt hieraan mee	Evalueert de eigen aanpak	Evalueert de eigen aanpak

3. De omvang en het programma van de toetsing vaststellen

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

- Of een (aspirant-)Keurmerkhouders opgaat voor het complete Keurmerk Gbo (modules Warm Incasseren en Warm werkgeverschap) of voor één van de modules. Op module C (de randvoorwaardelijke processen) wordt altijd getoetst.
- Het organogram van de organisatie.
- De inrichting van het beleid en de werkprocessen voor 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 geselecteerde CI's hanteren de internationaal erkende ISO-richtlijn voor tijdsbesteding als uitgangspunt voor het bepalen van de benodigde ureninzet.

Om een goede offerte mogelijk te maken levert de (aspirant-)Keurmerkhouders tijdig een actueel overzicht met kerngegevens. Hiervoor is een format beschikbaar op de website van Warm Rotterdam. Het is de verantwoordelijkheid van de beoogde auditor om een passende offerte uit te brengen. Het is aan de (aspirant-)Keurmerkhouders om te beoordelen of dat is gelukt.

Als tijdens de toetsing blijkt dat er verbeteracties nodig zijn, zoals het opstellen en beoordelen van verbeterplannen of een noodzakelijke aanvullend onderzoek, wordt het meerwerk in overleg met de opdrachtgever in rekening gebracht. De auditor zal terughoudend zijn in het doorberekenen van deze extra tijd.

Tabel tijdsindicatie kwaliteitsaudit (op basis van ISO IAF MD5)

Omvang scope (aspirant-)Keurmerkhouders (in fte)	Tijdsinvestering auditoren (in dagen, incl. voorbereiding en verslaglegging)
1-5	1,5
6-10	2
11-15	2,5
16-25	3
26-45	4
46-65	5
66-85	6
86-125	7
125+	8+

4. Documentenonderzoek door de certificerende instelling

Het voorbereidend onderzoek bestaat uit een beoordeling van relevante documenten door de auditoren.

Het gaat hierbij om de volgende documenten (voor zover beschikbaar en relevant):

- De ingevulde Zelfevaluatie of een andersoortige nulmeting (alleen bij initiële toetsing)
- Missie, visie en doelstellingen voor Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap
- Voorbeelden van communicatie-uitingen over Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap voor klanten en medewerkers
- Jaarplan of A4'tje met voornemens voor Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap voor het lopende jaar en terugblik op de realisatie van de voornemens in het afgelopen jaar
- Functieprofielen of taakopdrachten van de medewerkers die zijn betrokken bij het Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap
- Relevante gehanteerde werkafspraken, werkprocessen en systemen
- Voorbeelden van de brieven die klanten met betalingsachterstanden ontvangen
- Geldende gedragscode
- Inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers
- Actueel plan voor scholing/competentieontwikkeling voor medewerkers wat betreft Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap
- Opzet interview en casuïstiekbesprekingen (indien deze plaats vinden)



- Werkwijze voor de ontwikkeling- en evaluatie van de prestaties van medewerkers
- Uitkomst en ondernomen actie op basis van klanttevredenheids- en medewerkertevredenheidsonderzoek
- Privacyreglement
- Klachtenreglement en informatie over ontvangen klachten en de opvolging daarvan

5. Onderzoek doen op locatie

Tijdens het onderzoek op locatie interviewen de auditoren 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 de toetsing op locatie wordt ruim van tevoren in overleg opgesteld en na vaststelling van de te interviewen personen in de organisatie bekendgemaakt door de (aspirant-)Keurmerkhouders.

Om een beeld te geven van te interviewen personen, denk aan:

- het eindverantwoordelijke management voor Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap
- direct betrokken leidinggevenden
- HR/P&O
- communicatiemedewerkers
- klantenservice
- eigen incassomedewerkers
- buitendienst
- kwaliteitsmanager, klachtenfunctionaris
- vertrouwenspersoon
- inkoop en contractbeheer
- ICT

Als aanvulling op de vooraf beoordeelde documenten kijken de auditoren op locatie ook naar:

- het klantvolgsysteem
- een steekproef van klantdossiers/klantfiles; de grootte van de steekproef hangt af van de omvang van de organisatie en het aantal en het type klanten
- contracten met incassodienstverleners (indien van toepassing)

6. Wegingskader: wanneer krijgt of behoudt een organisatie het Keurmerk GPO?

Na het onderzoek op locatie maakt de certificerende instelling de balans op: in hoeverre voldoet de (aspirant-)Keurmerkhouders aan de van toepassing zijnde normen? Hierbij zetten de auditoren hun bevindingen tijdens het documentenonderzoek en de interviews af tegen de normen.

Soms is een bepaalde norm niet van toepassing voor de organisatie, bijvoorbeeld omdat de (aspirant-)Keurmerkhouders geen incassodiensten uitbestedt, niet meedoet aan de landelijke vroegsignalering, of alleen opgaat voor Warm Werkgeverschap.

Gehanteerd wegingskader

De afweging of een organisatie voldoet aan een bepaalde norm leidt steeds tot een van de volgende mogelijke beoordelingen:

- Voldoet
- Kanttekening



- Afwijking
- Tekortkoming

Een **kanttekening** wil zeggen dat de (aspirant-)Keurmerkhouders slechts gedeeltelijk aan een norm voldoet, maar dat dat niet leidt tot grote risico's voor de kwaliteit van dienstverlening aan de klant en/of voor de medewerkers met geldzorgen. Wél wordt van de organisatie verwacht dat zij verbetermaatregelen neemt om de kanttekening in de periode tot de volgende toetsing op te lossen. Kanttekeningen en hun follow-up komen aan de orde bij dit volgend onderzoek. Bij onvoldoende follow-up wordt de kanttekening omgezet in een afwijking.

Bij een **afwijking** voldoet de (aspirant-)Keurmerkhouders ook slechts gedeeltelijk aan een bepaalde norm, maar is het verhelpen ervan urgenter. Afwijkingen vormen geen principiële beletsel voor het toekennen of continueren van het certificaat, mits de organisatie binnen twee maanden na de toetsing een plan van aanpak opstelt voor het oplossen van de afwijking en dat plan voorlegt aan de auditor. Dan kan het certificaat alsnog worden toegekend of gecontinueerd.

Als de afwijking een risico vormt voor de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten en/of voor medewerkers met geldzorgen, kunnen de auditoren besluiten een aanvullend onderzoek te laten doen. Dit onderzoek vindt plaats binnen een half jaar na constatering van de noodzaak voor een aanvullend onderzoek. In dit aanvullend onderzoek wordt gecheckt of de afwijking zodanig wordt opgepakt dat aan de norm kan worden voldaan. Onvoldoende voortgang kan dan leiden tot het vaststellen van een tekortkoming.

Een **tekortkoming** is aan de orde wanneer de (aspirant-)Keurmerkhouders op essentiële punten niet voldoet aan wet- en regelgeving, en/of aan de minimale eisen van het keurmerk of een combinatie hiervan.

Een tekortkoming is ook aan de orde wanneer de (aspirant-)Keurmerkhouders na een gegeven termijn geen goedgekeurd plan van aanpak heeft opgesteld voor de geconstateerde afwijkingen.

Een tekortkoming is tot slot ook aan de orde wanneer bij een opgelegd aanvullend onderzoek binnen zes maanden onvoldoende adequate opvolging is gegeven aan een of meer door de auditoren geconstateerde serieuze afwijking(en). De (aspirant-)Keurmerkhouders kan geen (nieuw) certificaat krijgen zolang er nog één of meer tekortkomingen openstaan. Een (aspirant-)Keurmerkhouders heeft dan nogmaals zes maanden de tijd om een tekortkoming op te lossen; binnen die periode zal een volgend aanvullend onderzoek moeten uitwijzen of de tekortkoming is verholpen.

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 31 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 22 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.

7. Warm Rotterdam aan zet

Nadat de certificeerder positief heeft geadviseerd onderneemt Warm Rotterdam de volgende acties:



- Besluitvorming, met in achtneming van het advies van de certificeerder over het toekennen, intrekken of verlengen van het Keurmerk
- Uitreiken van het Keurmerk en publiciteit hierover
- Afsluiten of verlengen van de overeenkomst met de Keurmerkhouders over het gebruik van het beeldmerk en het refereren aan het Keurmerk
- Onderhouden van een openbaar Keurmerkregister op onze website
- Toezien op goed gebruik van het Keurmerk door de houder; als dat te wensen overlaat en overleg daarover niet voldoende effect sorteert, kan Warm Rotterdam daar consequenties aan verbinden (schorsing of intrekking van het Keurmerk).

Nadat het Keurmerk is behaald of opnieuw toegekend, is het twee jaar geldig. De certificerende instelling neemt ongeveer drie maanden voor de aflooptdatum contact op met de Keurmerkhouders om de hertoetsing in te plannen. Dit proces volgt nagenoeg dezelfde stappen als die hierboven zijn beschreven.

Los daarvan voert Warm Rotterdam nog enkele andere taken uit om het succes van het Keurmerk te borgen en te vergroten:

- We verzamelen voorstellen om een bepaalde norm aan te passen en andere verbeter suggesties
- Het Keurmerk doorontwikkelen en eventuele wetswijzigingen verwerken, met inbreng van stakeholders en de certificerende instellingen
- Regelen van de mogelijkheid om klachten in te dienen en bezwaar te maken tegen besluiten van de beheercommissie van Warm Rotterdam en hierop acteren

Warm Rotterdam richt een beheercommissie in die wordt belast met deze taken. Kijk voor de samenstelling van die commissie op onze website.