



Zelfevaluatie Keurmerk Geldzorgbewuste organisatie

- module B Warm werkgeverschap
- module C Randvoorwaardelijke processen

Het Keurmerk Geldzorgbewuste organisatie (Gbo) is een van de projecten van Warm Rotterdam (<https://www.warmrotterdam.nl/>). Met dit Keurmerk willen we organisaties die frequent te maken hebben met klanten en met medewerkers met betalingsachterstanden, uitdagen om vóór en vooral mét hen de goede dingen goed te doen en zich hierover publiekelijk te verantwoorden. De toetsing wordt uitgevoerd door een door Warm Rotterdam geselecteerde certificerende instelling (CI). Meer informatie daarover vindt u het document *Keurmerk Geldzorgbewuste organisatie* en in de *Richtlijn Toetsingsproces Keurmerk Gbo*. Beide documenten kunt u downloaden op onze website.

Dit format is een hulpmiddel om zelf in kaart te brengen in hoeverre uw organisatie volgens u al voldoet aan de normen van het Keurmerk Geldzorgbewuste organisatie/Warm Werkgeverschap, en waaruit dat blijkt (de 'bewijsvoering': aantoonbaar gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties e.d.). Al inventariserend komen daarbij doorgaans ook verbeterpunten in beeld.

De ervaring leert dat de ingevulde Zelfevaluatie een realistisch beeld geeft wanneer u de reflectie samen doet met een aantal werknemers die betrokken zijn bij uw Warm Incasserenbeleid en -uitvoering. Om een beeld van mogelijk 'bewijs' te krijgen, kunt u het document *Voorbeelden van bewijs van voldoen aan de normen* raadplegen. Dit geeft per norm voorbeelden van 'bewijs'.

Voor de auditoren die straks de toetsing uitvoeren, is de ingevulde Zelfevaluatie helpend om in gesprekken snel tot de kern te komen. Het is mogelijk om -tegen vergoeding- feedback te krijgen van de auditor(en) op de ingevulde zelfevaluatie.

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



Kerngegevens

Naam organisatie	
Adres	
Aantal, aard en fte's van de medewerkers die zijn betrokken bij het incasseren en de hulp aan medewerkers met betalingsachterstanden	
Naam contactpersoon	
Telefoon contactpersoon	
E-mail contactpersoon	
Website	
Zelfevaluatie ingevuld op	
Nummers van de normen die volgens u niet van toepassing zijn	
Nummers van de normen die voor u onduidelijk zijn	
Welke documenten stuurt u samen met deze ingevulde Zelfevaluatie aan de auditor(en)?	



Module B. Warm Werkgeverschap

Normen Rubriek B1 Beleid Warm Werkgeverschap

1. Beleid Warm Werkgeverschap	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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. Beleid Warm Werkgeverschap	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
1.5 De organisatie draagt haar Warm Werkgeverschap actief uit, zowel intern als publiekelijk. Zij communiceert op een begrijpelijke, onbevooroordeelde en hulpvaardige wijze 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 en 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 B2 Uitvoering Warm Werkgeverschap

2. Uitvoering Warm Werkgeverschap	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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 motiveert de medewerker het		



2. Uitvoering Warm Werkgeverschap	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
gesprek aan te gaan 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 Leiderschap en eigenaarschap	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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 Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap en hun eigen rol in de realisatie daarvan.		
1.3 De leiding en medewerkers dragen bij aan het optimaliseren van de aanpak van het Warm Incasseren en/of Warm Werkgeverschap.		



Normen rubriek C2 Organisatie

2 Organisatie	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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 Medewerkers	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
3.4 De organisatie zorgt ervoor dat de betrokken medewerkers de uitgangspunten van Warm Incasseren en Warm Werkgeverschap kennen en (kunnen) toepassen.		
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.		
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.		



3 Medewerkers	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
3.7 De organisatie stimuleert en faciliteert de betrokken medewerkers om vakbekwaam te blijven en zich te blijven ontwikkelen.		
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 hun inzet in de komende periode. Ze legt de afspraken vast en volgt de voortgang.		

Normen rubriek C4 Samenwerking en uitbesteding

4 Samenwerking en uitbesteding	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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 Samenwerking en uitbesteding	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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.		
4.4 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 het Warm Werkgeverschap onderschrijven en in praktijk brengen. De organisatie evalueert periodiek met hen en verbindt daar zo nodig consequenties aan.		
4.5 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. De organisatie sluit met hen een contract en verwerkersovereenkomst. Het contract gaat ook in		



4 Samenwerking en uitbesteding	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
op de werkwijze bij klachten en de periodieke evaluatie en verantwoording. De organisatie verbindt aan uitkomsten van evaluaties zo nodig consequenties.		