



## Zelfevaluatie Keurmerk Geldzorgenbewuste organisatie

- module A Warm Incasseren
- module C Randvoorwaardelijke processen

Het Keurmerk Geldzorgenbewuste 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 Geldzorgenbewuste 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 Geldzorgenbewuste organisatie, 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 te krijgen van mogelijk 'bewijs' 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 A. Warm Incasseren

### Normen Rubriek A1 Beleid Warm Incasseren

1. Beleid Warm Incasseren	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 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.		



<b>1. Beleid Warm Incasseren</b>	<b>In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?</b>	<b>Verbeterpunten</b>
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. Uitvoering Warm Incasseren	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 Incasseren concreet uitgewerkt en voor medewerkers toegankelijk vastgelegd.		
2.2 De signalering en opvolging van klanten met betalingsachterstanden 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 verzoeken om contact.		
2.5 De organisatie, in het bijzonder de incassomedewerkers, de klantenservice en een eventuele buitendienst, is op werkdagen tijdens kantoortijden bereikbaar. Men reageert op vragen via de website of anderszins binnen uiterlijk vijf werkdagen.		
2.6 Facturen en aanmaningen zijn gespecificeerd en bevatten een toelichting op de vermelde bedragen en uitleg van de gehanteerde betalingscondities.		



2. Uitvoering Warm Incasseren	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
2.7 De organisatie biedt de klant diverse mogelijkheden om te betalen, zowel per direct als 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 weer 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)		



2. Uitvoering Warm Incasseren	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
<p>problematische betalingsachterstanden. Zij onderneemt gericht actie.</p>		
<p>2.11 De organisatie signaleert bij welke klanten sprake is van betalingsachterstanden. Zij onderneemt vervolgens tenminste 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.</p>		
<p>2.12 In het persoonlijk contact met de klant met achterstanden probeert de medewerker te achterhalen of er meer geldzorgen zijn. als dat zo is motiveert de medewerker de klant om hulp te zoeken voor zijn geldzorgen. De medewerker verwijst zo mogelijk warm door en helpt het contact te leggen.</p>		
<p>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.</p>		



2. Uitvoering Warm Incasseren	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
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 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-dagen termijn (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		





2. Uitvoering Warm Incasseren	In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten
dan wel het gestelde in de Kostenwet voor fiscale vorderingen.		
2.18 De organisatie voorkomt dat incassokosten zich opstapelen door een volgende nieuwe vordering op te tellen bij de 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 C. Randvoorwaardelijke processen

### Normen rubriek C1 Leiderschap en eigenaarschap

<b>1 Leiderschap en eigenaarschap</b>	<b>In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?</b>	<b>Verbeterpunten</b>
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

<b>3 Medewerkers</b>	<b>In hoeverre voldoet uw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?</b>	<b>Verbeterpunten</b>
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.		
4.5 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 het 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 Geldzorgenbewuste organisatie. De organisatie sluit met hen een contract en verwerkersovereenkomst. Het contract gaat ook in		



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