



KEURMERK
SOCIAAL
VERANTWOORD
INCASSEREN

Rapport onderzoek Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren Incassobureaus

Inhoud

A. Basisgegevens toetsing	2
B. Basisgegevens Organisatie	2
C. Vestigingen.....	2
D. Geïnterviewde personen	2
E. Definities:	3
F. Beoordeling auditor:	4
H. Beoordeling certificatiecommissie:	4
I. Samenstelling norm.....	4
1. ALGEMEEN	5
2. COMMUNICATIE	8
3. DE MINNELIJKE FASE.....	10
4. PROFESSIONALITEIT MEDEWERKERS.....	12
J. Disclaimer	14

A. Basisgegevens toetsing

Auditor	:				
Bedrijf	:				
Soort toetsing	:	initiële:	<input type="checkbox"/>	reguliere:	<input type="checkbox"/>
	:	tussentijdse:	<input type="checkbox"/>	herbeoordeling:	<input type="checkbox"/>
Aanvang onderzoek	:				
Einde onderzoek	:				
Geldigheidsduur vorig onderzoek	:	t/m: n.v.t., betreft 1 ^e onderzoek			
Naam/bedrijf auditor vorig onderzoek	:	naam: n.v.t., betreft 1 ^e onderzoek			
Is het vorige onderzoek positief afgerond	:	n.v.t. betreft 1 ^e onderzoek			
Indien nee, wat was de oorzaak	:	n.v.t. betreft 1 ^e onderzoek			
En hoe is dit opgelost	:	n.v.t. betreft 1 ^e onderzoek			
Aandachtspunten huidig onderzoek	:	AP:	VP:	AB:	

B. Basisgegevens Organisatie

Naam	:				
Adres	:				
PC Woonplaats	:				
Rechtsvorm	:				
Bestuurders	:				
Aantal FTE	:				
	:				
Bedrijf adviseur	:				
Adviseur werkzaam	:	van:		tot:	

C. Vestigingen

Aantal vestigingen	:			
Getoetste vestigingen	:			
Niet-getoetste vestigingen	:			
Argumentatie keuze getoetste vestigingen	:			

D. Geïnterviewde personen

Naam	Functie



E. Definities:

Aanbeveling:

Men voldoet aan de norm-criteria. Een aanbeveling is een extra (positieve) toevoeging aan het geheel. Het is aan de (toekomstige) keurmerkhouders of hij gehoor geeft aan de aanbeveling. De aanbeveling heeft geen consequenties voor het toekennen van het Keurmerk SVI.

Actiepunt:

Een actiepunt is een concrete afwijking op de normcriteria en heeft geen vrijblijvend karakter. De (toekomstige) keurmerkhouders dient de actie aantoonbaar uit te voeren binnen een met de auditor afgesproken termijn, alvorens het Keurmerk SVI definitief wordt toegekend.

Afhankelijk van de portefeuille/ omvang van de organisatie.

Aan de hand van het aantal opdrachtgevers en/of de portefeuille die de (toekomstige) keurmerkhouders heeft, kan de auditor bepalen om meer of minder dossiers in te zien. Dit geldt tevens als tijdens de eerste steekproef afwijkingen op de normen worden geconstateerd.

Begrijpelijke communicatie

Alle informatie is in B1-taal is geschreven. Vakterminologie wordt waar mogelijk vermeden en/of in B1-taal toegelicht. Dit geldt tevens voor vertaalde teksten.

Procedure (werkwijze)

Een werkwijze die voor ieder helder is en door een ieder op dezelfde wijze wordt gehandhaafd. Deze kan mondeling of schriftelijk vastgelegd zijn. Mondeling wil zeggen dat alle geïnterviewden dezelfde informatie weergeven.

Verbeterpunt:

Men voldoet in grote lijnen aan de normcriteria; echter draagt een verbeterpunt bij tot het volledig voldoen aan de normcriteria. Het is aan de (toekomstige) keurmerkhouders of hij het door de auditor aangedragen verbeterpunt uitvoert. Let wel, de kans bestaat dat eerder aangemerkte verbeterpunten bij een vervolgonderzoek omgezet kunnen worden in een actiepunt.

Verklaring auditor

1. De auditor verklaart dat hij het onderzoek heeft uitgevoerd in opdracht van de (toekomstige) keurmerkhouders.
2. De auditor verklaart in de afgelopen 2 jaar niet als adviseur werkzaam te zijn geweest binnen het kantoor van de (toekomstige) keurmerkhouders, of daarin een bestuursfunctie heeft bekleed, of daarin een aandeelhoudersbelangen te hebben. Dit geldt tevens voor andere medewerkers of bestuursleden van het bedrijf waarvoor de auditor werkzaam is.
3. De auditor verklaart dat hij geheimhouding zal betrachten van de gegevens waarover hij bij de uitoefening van zijn taak de beschikking heeft gekregen en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift of het "Reglement van het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren" hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
4. De auditor verklaart dat hij zijn toetsing heeft uitgevoerd en zijn verslag heeft opgesteld overeenkomstig het "Reglement Sociaal Verantwoord Incasseren".



F. Beoordeling auditor:

Datum	:		
Samenvatting bevindingen / onderzoek	:		
Besluit	:	negatief: <input type="checkbox"/>	positief: <input type="checkbox"/>
Handtekening auditor	:		

G. Verklaring (toekomstige) keurmerkhouders

Wij bevestigen hiermee dat de normen inzake het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren door PH Quality BV zijn getoetst, dat de auditor een mondelinge samenvatting van de resultaten van deze toetsing aan ons heeft gepresenteerd én dat wij het eens zijn met de bevindingen.			
Op basis van de bevindingen van de auditor zal de certificatiecommissie haar beslissing nemen omtrent het al dan niet beantwoorden aan de vereisten van de keurmerknormen.			
Naam vertegenwoordiger keurmerkhouders	:		
Functie	:		
Datum	:		
Handtekening keurmerkhouders	:		

H. Beoordeling certificatiecommissie:

Datum	:		
Besluit	:	negatief: <input type="checkbox"/>	positief: <input type="checkbox"/>
Toelichting negatief besluit	:		
Geldigheidsdatum toekenning Keurmerk SVI	:		

I. Samenstelling norm

Om goed te kunnen beoordelen of een organisatie ook daadwerkelijk op een sociaal verantwoorde manier incasseert, is het van belang dat, naast de processen die zich op de incassowerkzaamheden richten, ook kwalitatieve aspecten worden getoetst. Deze zijn voornamelijk in hoofdstuk 1, 2 en 5 verankerd. De kwalitatieve aspecten versterken de processen die zich op het sociaal verantwoord incasseren richten en zijn derhalve onlosmakelijk van de overige hoofdstukken te zien.



1. ALGEMEEN

Voorafgaand aan het eerste onderzoek heeft er een intakegesprek plaatsgevonden.

De auditor toetst voorafgaand aan elk onderzoek of en op welke wijze de (toekomstige) keurmerkhouders eerder is beoordeeld, of er structurele klachten zijn over de (toekomstige) keurmerkhouders en of de (toekomstige) keurmerkhouders in de afgelopen 2 jaar in welke vorm dan ook negatief in de gebruikelijke openbare media onder de aandacht is geweest.

De (toekomstige) keurmerkhouders heeft serieuze bedoelingen met het behalen en het behouden van het keurmerk. Het wordt niet gebruikt om een verkeerde indruk te wekken ten opzichte van zijn integriteit en zijn wijze van sociaal verantwoord incasseren.

1.1

De (toekomstige) keurmerkhouders beschikt aantoonbaar over een fysiek postadres waarop zijn organisatie is gevestigd.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- eigen waarneming van het kantooradres;
- controle van de adresgegevens (in Nederland);

Door de auditor is beoordeeld:

Toelichting:

Voldoet aan de norm:	Ja	
	Nee	

Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):



1.2

De (toekomstige) keurmerkhouders biedt de debiteur de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek. Dit kan bijvoorbeeld middels afspraak op het postadres van de (toekomstige) keurmerkhouders, op een externe privacy gewaarborgde locatie en/of bij de debiteur thuis.

Daarnaast is de (toekomstige) keurmerkhouders te allen tijde telefonisch voor zowel de debiteur als de opdrachtgever bereikbaar. Te allen tijde houdt in: minimaal 8 uur per dag, 5 dagen per week. Minimaal 2 uur per week is de (toekomstige) keurmerkhouders ook na kantoortijden (telefonisch) bereikbaar.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- eigen waarneming;
- interviews;
- briefpapier;
- website;
- overige communicatie waarop de bereikbaarheid en de openingstijden worden gecommuniceerd.

Door de auditor is beoordeeld:**Toelichting:****Voldoet aan de norm:****Ja****Nee****Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):**

1.3

De (toekomstige) keurmerkhouders dient aantoonbaar te maken dat hij al minimaal 1 jaar kantoorhouder en tevens eigenaar van zijn onderneming is.

De (toekomstige) keurmerkhouders dient te beschikken over:

- een uittreksel KvK (maximaal 3 maanden oud);
- een geldig BTW-nummer;
- een accountantsverklaring (meest recente, opgesteld in het jaar van het onderzoek)
- een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (maximaal 1 jaar oud);
- Verklaring Omtrent het Gedrag bestuur(maximaal 6 maanden oud);
- AFM-vergunning (indien van toepassing).

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- recent uittreksel KvK;
- geldig BTW-nummer;
- of een recente accountantsverklaring aanwezig is (niet ouder dan 12 maanden of en maandfactuur van de accountant) of;
- overeenkomst /nota accountant of boekhouders die in de betreffende registers staan ingeschreven;
- een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (maximaal 1 jaar oud) aanwezig is;
- Verklaring Omtrent het Gedrag van het bestuur van de organisatie (max. 6 maanden oud)- bestuur/ bestuurder: de bestuurder van een rechtspersoon kan een andere rechtspersoon zijn;
- positief besluit KBvG normen - niet ouder dan 24 maanden (alleen gerechtsdeurwaarders)
- een kwaliteitsrekening/derdengeldrekening of vergelijkbaar alternatief.

Door de auditor is beoordeeld:**Toelichting:****Voldoet aan de norm:****Ja****Nee****Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):**

2. COMMUNICATIE

Communicatie speelt een belangrijke rol bij het sociaal verantwoord incasseren (SVI). Lees hier ook maatschappelijk verantwoord incasseren. De (toekomstige) keurmerkhouders geeft hiermee zijn beleid ten opzichte van het Keurmerk SVI weer. De (toekomstige) keurmerkhouders dient in het kader van het Keurmerk SVI altijd transparant, ondubbelzinnig, herkenbaar, correct en beleefd met alle betrokken partijen te communiceren. Dit geldt voor zowel alle mondelinge- als ook schriftelijke communicatie. Er mogen geen misverstanden ontstaan die op verkeerde en/of onduidelijke communicatie zijn gebaseerd en die tot vermijdbare nadelige gevolgen voor de debiteur en/of schuldeiser kunnen leiden.

2.1 a

De (toekomstige) keurmerkhouders geeft in zijn algemene communicatie en informatie (website, (internet) advertenties) , foldermateriaal en dergelijke een heldere beschrijving van zijn sociaal verantwoord incasseren-beleid weer. Alle informatie omtrent het sociaal verantwoord incasseren-beleid is niet-misleidend en volledig, ondubbelzinnig en voor een ieder begrijpelijk. De lezer mag geen essentiële informatie missen.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- Interview medewerkers / directie / communicatie;
- website;
- internet algemeen;
- voorbeelden advertentie-, folder- en communicatiemateriaal, algemene voorwaarden;
- het eigen SVI-beleid.

Door de auditor is beoordeeld:

Toelichting:

Voldoet aan de norm:	Ja	
	Nee	

Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):



2.1 b

In de algemene communicatie is in ieder geval opgenomen:

- de procedure met betrekking tot een betalingsregeling;
- naar welke instanties zoals schuldhulpverleners, bewindvoerder en dergelijke hij verwijst en wanneer;
- dat men er alles aan doet om een dossier in het minnelijk traject af te handelen om hoge en onnodige gerechtelijke kosten te voorkomen;
- dat men helder, correct en begrijpelijk communiceert;
- het taalgebruik ook begrijpelijk is voor mensen met een lichte verstandelijke beperking;
- dat men maatwerk levert ten opzichte van de debiteur;
- dat men zowel naar schuldeiser als naar debiteur transparant is over de kosten;
- dat men er alles aan doet om samen met de debiteur naar een oplossing te zoeken;
- dat men de mogelijkheid van een huisbezoek biedt;
- wanneer men zelf een opdracht weigert indien de eisen van de opdrachtgever niet overeenstemmen met het sociaal verantwoord incasseren-beleid van de (toekomstige) keurmerkhouders.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- Interview medewerkers / directie / communicatie;
- website;
- internet algemeen;
- voorbeelden advertentie-, folder- en communicatiemateriaal, algemene voorwaarden;
- het eigen SVI-beleid.

Door de auditor is beoordeeld:**Toelichting:****Voldoet aan de norm:****Ja****Nee****Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):**

3. DE MINNELIJKE FASE

De kosten van een gerechtelijke procedure en de tenuitvoerlegging van een vonnis zijn veel hoger dan de kosten van een regulier incassotraject. Dat pleit ervoor dat een eerste prioriteit moet liggen in een effectief (pré-)incassotraject. Zowel uit het oogpunt van kostenbesparing als belasting van de rechterlijke macht is een optimale werking van de (pré-)incassofase van groot belang.

Alle (incasso)inspanningen van de (toekomstige) keurmerkhouders zijn erop gericht betalingsachterstanden zoveel mogelijk te voorkomen en zo vroeg mogelijk, zo snel mogelijk en tegen zo laag mogelijke kosten voor de debiteur adequaat op te lossen.

Het is voor de debiteur en de samenwerkende incassodienstverlener te allen tijde transparant welke kosten wel/niet zijn toegestaan en/of deze kosten in verhouding staan tot de daadwerkelijk getroffen incassomaatregelen.

3.1

De (toekomstige) keurmerkhouders heeft intern criteria bepaald waarmee opdrachten van nieuwe/onbekende opdrachtgevers worden beoordeeld op haalbaarheid en of de vordering terecht is. Bij bulkopdrachten wordt uiterlijk na de eerste aanmaning de controle uitgevoerd.

Blijkt de vordering onterecht, dan wel in strijd met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, dan worden door de (toekomstige) keurmerkhouders geen (reeds gemaakte) kosten bij de debiteur in rekening gebracht.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- interviews;
- procedure beoordelen;
- website;
- criteria toetsing;
- minimaal 10 dossiers.

Door de auditor is beoordeeld:

Toelichting:

Voldoet aan de norm:	Ja	
	Nee	

Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):



3.2

De motivatie van de (toekomstige) keurmerkhouders is te allen tijde gericht op zijn eigen sociale en maatschappelijke betrokkenheid.

Aanmaningen zijn altijd motiverend en niet dreigend.

In het (eerste) schriftelijke contact met de debiteur wordt deze gewezen op:

- de mogelijkheid om tot een betalingsregeling te komen,
- indien van toepassing, de hoogte van de BTW die over de incassokosten berekend wordt.

In de brief wordt de debiteur tevens uitgenodigd om z.s.m. contact op te nemen met de medewerker van de (toekomstige) keurmerkhouders - zo dat deze hem van de juiste informatie kan voorzien en hulp kan bieden bij het aflossen van zijn schuld en het voorkomen van een oplopende schuld.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- interviews;
- procedure beoordelen;
- website;
- sjabloon aanmaning;
- minimaal 15 voorbeelden van aanmaningen.

Door de auditor is beoordeeld:

Toelichting:

Voldoet aan de norm:	Ja	
	Nee	

Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):



4. PROFESSIONALITEIT MEDEWERKERS

De (toekomstige) keurmerkhouders heeft in het kader van zijn sociaal verantwoord incasseren-beleid vastgelegd welke eisen hij hieromtrent aan zijn medewerkers stelt. Naast de gebruikelijke opleidingen tot incassomedewerker worden medewerkers (intern) geschoold om het sociaal verantwoord incasseren-beleid van de eigen organisatie te ondersteunen en/of te versterken. Hierbij spelen ook de kernwaarden die de (toekomstige) keurmerkhouders in het kader van zijn sociaal verantwoord incasseren-beleid en ethiek heeft bepaald een grote rol. De organisatie creëert een andere denkwijze waarbij de debiteur en de maatschappij centraal staat.

4.1

De directie van de (toekomstige) keurmerkhouders

- heeft een bedrijfs(economische) opleiding op HBO- of academisch niveau of een vergelijkbare werk- en denkniveau, of aantoonbare management- of bestuurderservaring (minimaal 5 jaar);
- heeft ervaringen of kan terugvallen op specialisten met ervaring op het gebied van begrotings- en planningsmethoden, risicomanagement, procesinrichting, bestuurlijke informatievoorziening en inzicht in de wet- en regelgeving in de publieke- en financiële sector, het ontwikkelen van een management controlesysteem en het doorvoeren van bijbehorende noodzakelijke organisatieveranderingen;
- houdt zich structureel op de hoogte van maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van schuldenproblematiek en de incassobranche;

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- interviews;
- curriculum vitae management en/of (ingehuurde) specialist;
- overzicht (bij)scholing/gevolgde en/of geplande trainingen;
- missie/visie organisatie;
- klachtenregistratie;
- jaarplan (afhankelijk van de omvang van de organisatie (minimaal 15 FTE))
- notulen werkoverleg.

Door de auditor is beoordeeld:

Toelichting:

Voldoet aan de norm:	Ja	
	Nee	

Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):



4.2

Indien de (toekomstige) keurmerkhouders medewerkers in dienst heeft, dan:

- is van elke medewerker een personeelsdossier aanwezig waarbij het dossier minimaal is voorzien van:
 - een arbeidsovereenkomst;
 - een inwerktraject;
 - een duidelijke, door de medewerkers ondertekende taak- functieomschrijving;
 - heldere verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden;
 - overzicht van gevolgde opleidingen, trainingen, cursussen in het kader van het sociaal verantwoord incasseren en ontwikkelingen hieromtrent of vergelijkbare trainingen waarin de aspecten van sociaal verantwoord incasseren aan de orde komen;
 - beschikken medewerkers over actuele en toereikende kennis van de samenwerking met schuldhulpverlening;
 - overzicht van eventuele lopende en/of geplande opleidingen (opleidingsplan);
 - functionerings- en/of beoordelingsgesprekken, inclusief eventuele genomen acties die uit de gesprekken voortvloeien;
 - persoonlijke doelstellingen en competenties afgeleid van het sociaal verantwoord incasseren-beleid.

De personeelsdossiers zijn up-to-date.

Beoordeling vindt plaats aan de hand van:

- interviews;
- minimaal personeelsdossiers – inclusief arbeidsovereenkomsten, taak- functieomschrijvingen en/of rollen(matrix), functionerings- en/of beoordelingsgesprekken;
- overzicht opleidingen/trainingen/cursussen.

Door de auditor is beoordeeld:

Toelichting:

Voldoet aan de norm:

Ja

Nee

Actiepunt (AP) / Verbeterpunt (VP) / Aanbeveling (AB):



J. Disclaimer

Reikwijdte en methodologie van het onderzoek van de normen voor het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren

In overeenstemming met de tussen de (toekomstige) keurmerkhouders en PH Quality BV (keurmerkeigenaar) overeengekomen opdracht voert PH Quality BV een onderzoek uit inzake de naleving van de door PH Quality BV gehanteerde keurmerknormen door de betreffende (toekomstige) keurmerkhouders.

Het doel van dit onderzoek is het toetsen van de naleving van de door PH Quality BV gehanteerde keurmerknormen, op de dag van het bezoek door PH Quality BV aan de (toekomstige) keurmerkhouders. De uitkomsten van de toetsing dienen voor PH Quality BV en voor de (toekomstige) keurmerkhouders als basis voor het wel of niet toekennen van het keurmerklogo.

Dossiers waar afwijkingen zijn geconstateerd, zijn nader toegelicht. De uitkomsten van het onderzoek zijn vermeld in dit rapport en zijn tijdens de eindbespreking ter inzage verstrekt aan en besproken met de directie en/of het management van de (toekomstige) keurmerkhouders.

Op basis van de bevindingen van de auditor van PH Quality BV zal de certificatiecommissie haar beslissing nemen omtrent het al dan niet beantwoorden aan de vereisten van de keurmerknormen. De certificatiecommissie beslist uiteindelijk over de toekenning, de verlenging of intrekking van het Keurmerk SVI en/of dat er een aanvullend onderzoek moet plaatsvinden.

Dit rapport is uitsluitend opgesteld voor gebruik door de (toekomstige) keurmerkhouders en PH Quality BV en mag niet worden geciteerd of anderszins worden gebruikt, in zijn geheel of in delen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door PH Quality BV.

PH Quality BV aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid jegens derden, aangezien het rapport niet is opgesteld, en ook niet is bestemd, voor enig ander doel dan hiervoor omschreven.

