

Format start audit

Bedrijfsnaam	
Contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Type onderzoek	Initieel / tussentijds / aanvullend*

*Doorstrepen wat niet van toepassing is.

Naam auditor 1 (teamleider)	
Telefoonnummer auditor 1	
E-mailadres auditor 1	
Naam auditor 2	
Telefoonnummer auditor 2	
E-mailadres auditor 2	

Het aanleveren van relevante documenten

De auditor dient voor de audit de relevante documenten te beoordelen. Een deel van de documenten en systemen worden tijdens de audit beoordeeld. Om dit te kunnen doen dient de opdrachtgever uiterlijk één maand voor de geplande de volgende bestanden aan te leveren:

- Recent uittreksel van KvK;
- Organogram;
- Aantal fte binnen de organisatie;
- Aantal medewerkers, aantal fte en overzicht van rollen/functies die direct of indirect betrokken zijn bij het incassoproces.*
- De ingevulde zelfevaluatie keurmerk SVI;
- Het incassobeleid
- De missie, visie en doelstellingen m.b.t. tot het SVI beleid.
- Gedragscode medewerkers;
- Relevante procesbeschrijvingen;
- Jaarplan scholing medewerkers;
- Meest recente klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- Privacyreglement;
- Klachtenprocedure;
- Overeenkomst met incassopartner en overige derden die bij het incassoproces betrokken zijn;

* Voorbeelden van functies die betrokken zijn bij het incassoproces:

- Bestuur en/of management;
- Direct leidinggevenden incasso-afdeling;
- Incassomedewerkers;
- Klantenservice;
- Buitendienst (optioneel);
- HRM over instroom, inwerken, scholing en beleid richting medewerkers met achterstanden;
- Klachtenfunctionaris en/of – commissie;
- Communicatiemedewerker;
- Medewerker die klanttevredenheidsonderzoek uitvoert;
- ICT: verantwoordelijk voor AVG en klantvolgsysteem;
- Overige bij het proces betrokken functies (bijvoorbeeld extern betrokken partijen en/of adviseurs).

In het geval dat één van de bovenstaande personen niet aanwezig kan zijn bij de audit, horen we dit graag.



Het kan voorkomen dat de auditor nog om aanvullende gegevens vraagt, zoals:

- Voorbeelden van klantdossiers;
- Managementrapportages inclusief het monitoren van gemaakte afspraken met de incassopartner;
- Klachtenregistratie en verbeterpunten;
- Voorbeelden van aanmaningen;
- Voorbeelden van betaalregelingen;
- Personeelsdossiers (functionerings- en beoordelingsgesprekken, taakfunctieomschrijvingen, opleidingen);
- Contract ICT leverancier;
- Registratie datalekken;
- En overige documenten en/of systemen die de auditor noodzakelijk acht.

Deze gegevens kunt u sturen – het liefst via een beveiligde verbinding - naar het e-mailadres van de teamleider van de auditoren. De interne organisatie en de omvang van de organisatie (o.a. het aantal vestigingen) is bepalend de planning van de audit.

Omgang met vertrouwelijke informatie

Voor de auditor geldt het volgende:

1. De auditor verklaart in de afgelopen 2 jaar niet als adviseur werkzaam te zijn geweest binnen het kantoor van de organisatie, daarin een bestuursfunctie heeft bekleed of daarin een aandeelhoudersbelangen heeft. Dit geldt ook voor andere medewerkers of bestuursleden van het bedrijf waarvoor de auditor werkzaam is.
2. De auditor verklaart dat hij zich bewust is van zijn geheimhoudingsplicht en hiernaar handelt. Tenzij hij vanuit de wet of het 'Reglement Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren' verplicht of genoodzaakt is om een mededeling te doen.
3. De auditor verklaart dat hij zijn toetsing heeft uitgevoerd en zijn verslag heeft opgesteld overeenkomstig met het "Reglement Sociaal Verantwoord Incasseren".

