

Certificeringsrichtlijn NVVK Kwaliteitskader

Versie 2.0 - 20 november 2025

1. Inleiding

Het Kwaliteitskader bestaat uit een set betekenisvolle kwaliteitsnormen, waaraan alle leden voldoen. Het Kwaliteitskader helpt leden bij zelfreflectie en doorontwikkeling. De normen zijn verdeeld in zeven prestatiegebieden:

1. Koers;
2. Leiderschap;
3. Organisatie;
4. Financiële hulpverlening;
5. Professionals;
6. Samenwerking, uitbesteding & inkoop;
7. Reflecteren, verbeteren & verantwoorden.

De NVVK stimuleert leden om een lerende organisatie te zijn. Per prestatiegebied zijn vier ontwikkelniveaus gedefinieerd:

- A. Beheerste processen;
- B. Resultaatgericht;
- C. Lerend en vernieuwend;
- D. Integraal samenwerkend in de keten.

Elk lid laat zich iedere drie jaar auditen op het Kwaliteitskader. De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke Certificerende Instelling (CI). Daarmee borgen we de kwaliteit van leden en de onafhankelijkheid van certificering. De auditor adviseert het Verenigingsbureau ten aanzien van (her)certificering.

De uitkomst van de audit is bepalend voor een besluit over afgifte van een nieuw certificaat met een geldigheid van drie jaar. Het is aan het lid zelf om te zorgen voor een tijdige audit en een steeds geldig certificaat. In dit document spreken we over leden/lid, daarmee bedoelen we ook organisaties met de ambitie om lid te worden van de NVVK die opgaan voor een certificaat.

2. Gevolgen van het niet hebben van een certificaat

Het lidmaatschap van de vereniging schrijft voor dat het lid beschikt over een geldig certificaat. Indien het lid daar niet over beschikt, kan dit gevolgen hebben voor het lidmaatschap.

De vereniging

De vereniging heeft afspraken gemaakt en haar leden beschikken altijd over een geldig certificaat.

- De statuten stellen dat wanneer een lid niet (meer) over een certificaat beschikt, de directeur kan besluiten tot o.a. schorsing van het lid (artikel 7 lid 1 NVVK Statuten).
- De vereniging zal contact opnemen met de niet-gecertificeerde organisatie. In overleg met de organisatie worden de gevolgen van het niet hebben van een certificaat besproken.
- Het lidmaatschap van de vereniging zal, indien daartoe de ambitie is, tijdelijk worden gepauzeerd door de directeur om alsnog certificering te verkrijgen.
- De organisatie zal in de tussentijd niet mogen uitdragen lid te zijn van de NVVK gedurende de periode dat zij niet beschikt over een geldig certificaat.

De vereniging neemt initiatief

De NVVK heeft als branchevereniging een maatschappelijke verantwoordelijkheid om signalen die zij ontvangt over haar leden te (laten) onderzoeken. Daarom is er de mogelijkheid om een tussentijdse audit op te leggen. De NVVK neemt zelf het initiatief tot het opleggen van een tussentijdse audit. De kosten voor een dergelijke audit worden gedragen door het lid.

Aanleiding voor een tussentijdse audit kan zijn:

- Serieuze en publieke klachten (zwaarte te bepalen door de NVVK).
- Bij organisatieveranderingen zoals fusies, overnames, reorganisatie, etc.
- Bij een uitbreiding van de scope van dienstverlening door het lid.

Tijdelijke schorsing met als doel; hercertificering

- De directeur zal het lid schorsen zodat alsnog gewerkt kan worden aan hercertificering. De schorsing geldt voor maximaal drie maanden en kan éénmaal worden verlengd.
- Voordat de directeur tot een schorsing besluit, stelt hij het lid in de gelegenheid te worden gehoord. De directeur moet het desbetreffende lid daartoe behoorlijk oproepen (artikel 7 lid 2 NVVK Statuten).
- Het lid kan tijdens de schorsing proberen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Het lid neemt zelf het initiatief voor een heraudit ter verkrijging van hercertificering.
- Het geschorste lid heeft gemotiveerd recht van beroep bij het Bestuur. Het geschorste lid moet binnen 1 maand laten weten of van het recht van beroep bij het Bestuur gebruik wordt gemaakt. Te rekenen vanaf de dag dat het besluit tot schorsing ter kennisname van het desbetreffende lid is gebracht.
- Het Bestuur is verplicht om binnen drie maanden, na ontvangst van de mededeling van het desbetreffende lid dat gebruik wordt gemaakt van het recht van beroep, een besluit te nemen (artikel 7 lid 3 Statuten).
- Indien geen bezwaar is gemaakt kan na afloop van de schorsing, of eerder in geval van een uitgebracht advies van een CI, de directeur de volgende beslissingen nemen:
 - a. de termijn van de schorsing wordt verlengd met eenzelfde periode;
 - b. de schorsing wordt omgezet in een ontzetting;
 - c. de schorsing wordt opgeheven.

Tegen deze beslissing is bezwaar mogelijk bij het Bestuur op dezelfde wijze als eerder beschreven.

- Een geschorst lid verliest gedurende de schorsing al zijn lidmaatschapsrechten. Alle verplichtingen van het geschorste lid blijven gedurende de schorsing wel bestaan (artikel 7 lid 4 Statuten).

Bekendmaking schorsing

De NVVK heeft als branchevereniging een maatschappelijke verantwoordelijkheid ten opzichte van haar leden, convenantpartners, ketenpartners, de brede branche om de schorsing als gevolg van het niet beschikken over een certificaat kenbaar te maken.

- Een beslissing tot schorsing dient kenbaar te worden gemaakt aan de NVVK-leden en haar convenantpartners.

De directeur, en of het Bestuur, bepaalt of en op welke wijze de schorsing wordt gedeeld buiten de vereniging.

3. De Certificerende Instelling

De audit wordt uitgevoerd door een door de NVVK erkende en gecontracteerde Certificerende Instelling. Het lid kiest zelf de Certificerende Instelling.

De directeur contracteert de Certificerende Instelling op advies van een commissie bestaande uit een afvaardiging van het Bestuur, kernteam Kwaliteit en het Verenigingsbureau. Daarvoor hanteren zij vooraf vastgestelde kwaliteitscriteria. De NVVK sluit met de geselecteerde CI een samenwerkingsovereenkomst. Beiden evalueren jaarlijks de inzet, opgedane ervaringen met de audits en de samenwerking.

Het staat het lid vrij om een klacht over de certificeerder in te dienen bij het Verenigingsbureau. Het lid, de certificeerder en het Verenigingsbureau kunnen een gesprek voeren over het proces van de audit. Het lid heeft de mogelijkheid om een andere Certificerende Instelling een (vervolg)onderzoek te laten doen.

Voor de erkende Certificerende Instellingen hanteren we de volgende kwaliteitseisen:

- De Certificerende Instelling is bij voorkeur geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie (www.rva.nl). Deze hanteert kwaliteitseisen (zoals de ISO 17021 norm) die gelden in de professionele en zakelijke dienstverlening.
- De Certificerende Instelling conformeert zich aan het uitvoeren van onderzoeken volgens deze certificeringsrichtlijn en het NVVK Kwaliteitskader.
- De in te zetten auditoren hebben geen belang of betrokkenheid bij het te toetsen NVVK-lid. Zij hebben de afgelopen drie jaar geen (advies)werkzaamheden uitgevoerd voor het betreffende NVVK-lid. Zij tekenen voor geheimhouding en vertrouwelijkheid.
- Uit oogpunt van het 'vier ogen principe' is uitvoering van het onderzoek door twee auditoren het uitgangspunt.

Afhankelijk van de grootte van de te auditen organisatie wordt de audit door twee auditoren uitgevoerd. In ieder geval worden de bevindingen van de audit besproken en getoetst door een tweede auditor.

4. Toelating nieuwe leden

De toelating voor nieuwe leden verloopt in vier stappen:

Stap 1: Aanmelding

De organisatie oriënteert zich op de lidmaatschapsvoorwaarden. De organisatie stuurt het aanmeldformulier en gaat akkoord met de voorwaarden. Het Verenigingsbureau beoordeelt de aanvraag en neemt contact op met de organisatie.

Stap 2: Audit

Als de aanvraag compleet is en voldoet aan de voorwaarden, dan volgt een audit. De organisatie neemt contact op met een Certificerende Instelling naar keuze. Voorafgaand aan de audit kan een zelfscan worden ingevuld. Als de audit is afgerond, stuurt de Certificerende Instelling het auditverslag aan de NVVK.

Stap 3: Akkoord lidmaatschap

Het kernteam Kwaliteit geeft advies bij de certificering van nieuwe leden aan het Bestuur. Deze bevoegdheid is op dit moment gedelegeerd aan de directeur. Deze beslist zelfstandig en brengt het Bestuur op de hoogte van nieuwe leden.

Stap 4: Afronding

De NVVK neemt contact op voor een kennismaking en om het certificaat uit te reiken. Het nieuwe lid wordt vervolgens geïntroduceerd op de website.

5. De certificering: wat zijn de stappen?

Elk lid volgt elke drie jaar de volgende stappen:

1. Keuze Certificerende Instelling

Het lid kiest een Certificerende Instelling, ontvangt een offerte en bepaalt samen met de Certificerende Instelling de scope van het onderzoek.

2. Voorbereiding

Voorafgaand aan de audit kan het lid alvast de zelfscan invullen. De Certificerende Instelling vraagt de benodigde documenten op.

3. Optioneel: ontwikkelniveaus

Op verzoek van de organisatie kan worden deelgenomen aan de pilot om ook de ontwikkelniveaus mee te nemen in de audit. Vanaf 2026 zullen de ontwikkelniveaus waarschijnlijk als vast onderdeel worden meegenomen in de audit.

4. Uitvoering audit

De Certificerende Instelling stelt samen met het lid het onderzoeksprogramma op en zorgt in de voorbereiding voor het doornemen van de ontvangen documentatie. De audit wordt uitgevoerd op locatie bij het lid en bestaat uit interviews met verschillende medewerkers en inzage in dossiers. Het lid faciliteert de Certificerende Instelling.

5. Weging en terugkoppeling

Aan het eind van de laatste onderzoeksdag koppelt de Certificerende Instelling de uitkomst van de audit op hoofdlijnen mondeling terug aan het lid.

6. Rapportage

De auditoren stellen een conceptrapportage op, leggen deze na interne kwaliteitstoets voor aan de organisatie en maken deze daarna definitief.

7. Nawerk bij afwijkingen en/of tekortkomingen

Indien van toepassing, stelt het lid binnen de gestelde termijn een plan van aanpak op. De auditoren beoordelen dit plan van aanpak. Goedkeuring is voorwaarde voor een positief advies. De auditor kan ook een aanvullend onderzoek opleggen. Een positieve uitkomst van het onderzoek is voorwaarde voor een positief advies.

8. Advies aan NVVK

De auditoren delen het auditverslag met het advies over (her-)certificering van het getoetste lid met de NVVK. Het kernteam Kwaliteit kan ook gebruik maken van haar adviesrecht bij hercertificering.

9. Besluit (her-)certificering door NVVK

De directeur besluit tot hercertificering van het lid en geeft een certificaat af met een looptijd van drie jaar.

6. Wegingskader certificering

De NVVK stimuleert leden om een lerende en resultaatgerichte organisatie te zijn. In de beoordeling tijdens de audit hanteren de auditoren de volgende bevindingen: een kanttekening, afwijking of tekortkoming. Leden krijgen de mogelijkheid om deze bevindingen te herstellen.

Een **kanttekening** is een bevinding waarbij het lid **gedeeltelijk aan een norm voldoet, zonder grote risico's voor de hulpvrager**. De organisatie zorgt dat voor de volgende audit de kanttekening is opgelost. De Certificerende Instelling kan de organisatie een positief advies geven om een certificaat af te geven. Blijkt bij de volgende audit dat er onvoldoende opvolging is gegeven aan de kanttekening, dan wordt de kanttekening omgezet in een afwijking. Wanneer er wel opvolging is gegeven, maar niet voldoende en er zijn geen grote risico's voor de hulpvrager, dan kan de kanttekening als kanttekening gehandhaafd blijven.

Een **afwijking** is een bevinding waarbij een lid niet aan een norm voldoet. De organisatie stuurt binnen twee maanden een plan van aanpak aan de Certificerende Instelling om te zorgen voor een oplossing. Zodra de Certificerende Instelling het plan van aanpak goedkeurt, kan een positief advies gegeven worden om een certificaat af te geven. Blijkt bij de volgende audit dat er onvoldoende opvolging is gegeven aan de afwijking, dan wordt de afwijking omgezet in een tekortkoming. Wanneer er wel opvolging is gegeven, maar niet voldoende en er zijn geen grote risico's voor de hulpvrager, dan kan de afwijking als afwijking gehandhaafd blijven.

Wanneer er sprake is van een afwijking met een risico voor de dienstverlening aan hulpvragers en/of schuldeisers, dan kan de auditor besluiten tot een aanvullend onderzoek. Dit aanvullend onderzoek vindt plaats binnen een half jaar na constatering. In dit aanvullend onderzoek wordt gecheckt of de afwijking zodanig is opgepakt dat de organisatie aan de norm voldoet. Onvoldoende voortgang kan leiden tot het vaststellen van een tekortkoming.

Een **tekortkoming** is aan de orde wanneer het lid niet voldoet aan wet- en regelgeving, de basisvoorwaarden voor het NVVK-lidmaatschap of aan de minimale normen van het Kwaliteitskader. Een tekortkoming is ook van toepassing wanneer een lid geen goedgekeurd plan van aanpak heeft opgesteld op de geconstateerde afwijking. Er is ook sprake van een tekortkoming wanneer bij een aanvullend onderzoek binnen zes maanden onvoldoende opvolging is gegeven aan één of meer afwijking(-en). Een auditor geeft geen positief advies voor certificering wanneer er één of meer tekortkomingen open staan. Het lid heeft dan (opnieuw) zes maanden de tijd om een tekortkoming op te lossen; binnen die periode volgt (opnieuw) een aanvullend onderzoek. Wanneer de tekortkoming niet is opgelost, dan wordt het certificaat niet opnieuw afgegeven. Dit kan gevolgen hebben voor het lidmaatschap.

Voor een lid geldt:

1. Een lid mag maximaal vijf kanttekeningen/afwijkingen hebben, waarvan maximaal drie afwijkingen.
2. Bij meer dan vijf kanttekeningen en/of bij meer dan drie afwijkingen besluit de Certificerende Instelling over het vervolg.
3. Een lid mag geen tekortkomingen hebben. Bij een tekortkoming volgt geen positief advies voor certificering en kan besloten worden om geen nieuw certificaat af te geven.

De Certificerende Instelling kan op basis van de uitkomsten van de audit drie typen advies ten aanzien van hercertificering geven:

1. Positief advies.
2. Positief advies onder voorwaarden.
3. Negatief advies.

De directeur baseert zijn oordeel over (her)certificering in grote mate op het advies van de auditor. De hoofdregel is dat het advies van de auditor leidend is.

7. Omvang audit

De omvang en het programma van de audit wordt afgestemd op:

- De scope: de onderdelen van de financiële hulp die het NVVK-lid uitvoert. Zie het format kerngegevens in de bijlage.
- Het organogram en het aantal fte's en type functies dat direct (zoals budgetbeheerders, bewindvoerders, schuldhulpverleners en klantenservice) en indirect (bijvoorbeeld management, contractbeheer, P&O, beleidsmedewerker en ICT) betrokken is bij de financiële hulpverlening.
- De inzet van stagiaires en vrijwilligers, ingezet in de financiële hulpverlening, teruggerekend naar hun gemiddelde fte-inzet.
- Het al dan niet uitbesteden van onderdelen van de financiële hulpverlening en de inhuur van derden.
- De grootte van het werkgebied en het aantal (neven-)locaties, spreekuurplekken niet meegerekend.

De door de NVVK geselecteerde Certificerende Instellingen hanteren de internationale erkende ISO-richtlijn voor tijdsbesteding als uitgangspunt voor het bepalen van de benodigde ureninzet. Om een goede offerte te maken levert het lid voorafgaand een actueel overzicht met bovengenoemde kerngegevens aan. Hiervoor is een format kerngegevens beschikbaar.

8. Uitstel voor de audit

Uitgangspunt is dat ieder lid te allen tijde beschikt over een geldig certificaat. Voor afloop van het certificaat dient een certificaat te worden vernieuwd. De certificaten sluiten op elkaar aan, ook als deze behaald zijn (maximaal drie maanden) voor afloop van het certificaat. Uitstel is alleen mogelijk bij een gegronde reden. Voor een uitstel van (maximaal) drie maanden moet tijdig en schriftelijk een verzoek worden gedaan aan het Verenigingsbureau. Meer dan drie, maar maximaal zes maanden uitstel is alleen mogelijk na overleg met het Bestuur. Deze bevoegdheid is op dit moment gedelegeerd aan de directeur. Deze beslist zelfstandig en brengt het Bestuur op de hoogte van de uitgestelde audits. Het uitstel moet aangevraagd worden voordat het certificaat verloopt. De directeur kan advies vragen bij de Certificerende Instelling ten aanzien van het al dan niet toekennen van uitstel van de audit.

Let op, uitstel van de audit geeft geen verlenging voor de looptijd van het certificaat. De ingangsdatum van het nieuwe certificaat zal dus aansluiten op het oude certificaat, ook al vindt de audit later plaats.

Deze termijnen gelden ook voor leden die de audit inplannen voordat het certificaat verloopt. Ook daarbij mag er maximaal drie maanden zitten tussen de audit en de ingangsdatum van het certificaat.

9. Intrekking van het certificaat

Het certificaat kan worden ingetrokken bijvoorbeeld bij een (dreigend) faillissement, fusie, grote organisatiewijzigingen of zwaarwegende klachten. Het certificaat kan ook worden ingetrokken bij opzegging/schorsing van het lidmaatschap. De directeur van het Verenigingsbureau beoordeelt de situatie en neemt hierover een besluit.

10. Samenloop met andere kwaliteitskeurmerken

Wanneer een lid op een deel van de normen al op een andere erkende wijze wordt getoetst (bijvoorbeeld LKB, ISO of NEN), dan vindt er geen dubbele toetsing plaats in het kader van de NVVK-audit. Wel zal de ingeschakelde auditor kijken naar de mate van opvolging van de bij die andere audit geconstateerde verbeterpunten. Het eventuele 'minderwerk' wordt dan in overleg met het NVVK-lid door de auditor vastgesteld.

Voor leden die zowel op het NVVK Kwaliteitskader als het SWN-keurmerk geaudit worden, is er de mogelijkheid om een gecombineerde audit uit te laten voeren. Het lid kan bij de NVVK aangeven hier gebruik van te willen maken. Mede afhankelijk van de scope beslist de directeur of het certificaat kan worden afgegeven voor een periode van vier jaar bij het goed doorlopen van de audit. Na twee jaar wordt dan het verslag van de SWN-audit aan het Verenigingsbureau toegestuurd door het lid.

11. Wat doet de NVVK

De NVVK verstrekt de certificaten aan de leden. De directeur is daarvoor eindverantwoordelijk. Het Verenigingsbureau ondersteunt met de volgende taken:

- Check op aanvraag potentiële leden op geldende wet- en regelgeving en scope bepaling voor de audit.
- Goedkeuren van lidmaatschapsaanvragen.
- Leden attenderen op einddatum van het lopend certificaat.

- Besluitvorming over toekennen, intrekken en verlengen van certificaten.
- Onderhouden van het openbaar ledenregister op de site van de NVVK.
- Spelregels opstellen en hanteren over het gebruik van het logo van de NVVK en het gebruik van het certificaat door de leden.
- Monitoring van de kwaliteit van de audits via zelf gehouden evaluaties en jaarlijks overleg met de Certificerende Instellingen.
- Toezichhouden op goed gebruik van het certificaat door de NVVK-leden en monitoren of er zich situaties voordoen waardoor het certificaat moet worden aangepast, geschorst, ingetrokken of aanvullend onderzoek nodig is.
- Verzamelen van voorstellen voor aanpassingen van de normen en andere verbeter suggesties.
- Doorontwikkelen van het Keurmerk en eventuele (wets-)wijzigingen toepassen.

Het Bestuur heeft een kernteam Kwaliteit ingesteld. Zij voorzien de directeur van advies bij toelating van nieuwe leden. Daarnaast geven zij advies over bijstelling van het Kwaliteitskader en de certificeringsrichtlijn. De regels voor het kernteam staan in het Reglement kernteam Kwaliteit.

Bijlagen

1. Scope

- Preventie
- Vroegsignalering
- Aanmelding
- Informatie en advies
- Crisisinterventie
- Intake
- Stabilisatie
- Schuldregeling
- Duurzame financiële dienstverlening
- Financiële begeleiding
- Budgetbeheer
- Beschermingsbewind
- Budgetcoaching
- Betalingsregeling
- Herfinanciering
- Saneringskrediet
- Schuldbemiddeling
- Schuldregeling zonder afloscapaciteit
- Flankerende hulp
- Nazorg
- Schuldhulp aan ondernemers
- Sociale kredietverlening

2. Kerngegevens auditverslag

Kerngegevens auditverslag:

- Klantnaam
- Adres
- Contactpersoon
- Telefoon
- Email
- Website
- Inzet formatie
- Aantal uitvoerende medewerkers financiële hulpverlening (vast en tijdelijk, in fte en aantal)
- Ondersteunende medewerkers
- Management en control

Kerngegevens uitvoering onderzoek:

- Soort onderzoek
- Expiratiedatum vorig certificaat
- Gesproken met (functie en aantal)

- Uitvoering (datum)
- Plannen van aanpak
- Verslag (status)
- Teamleider
- Beoordelaar(s)
- Verslag tegen gelezen door

3. Voorbeeld van mogelijk aan te leveren documenten (in overleg met 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 (te downloaden via de NVVK-site).
- Missie en visie.
- Terugblik op de resultaten en de ontwikkelingen in het afgelopen jaar opgepakte/lopende vernieuwingen.
- Beoogde resultaten lopend/komend jaar; bij grote organisaties per team/afdeling.
- Functieprofielen van de medewerkers, die betrokken zijn bij de geboden vormen van financiële hulp.
- Relevante werkafspraken en werkprocessen.
- Informatie over het gebruikte cliëntvolgsysteem en eventuele andere relevante systemen.
- Geldende Gedragscodes.
- Inwerkprogramma voor nieuwe medewerker.
- Actueel scholingsplan en -beleid.
- Opzet intervisie en/of casuïstiekbesprekingen (indien deze plaatsvinden).
- Werkwijze evalueren medewerkers.
- Uitkomst en ondernomen actie na klanttevredenheids- en medewerkerstevredenheids-onderzoek.
- Privacyreglement.
- Klachtenreglement.
- Omgaan met incidenten en vermoeden van meldenswaardige zaken (meldcode, calamiteiten).
- Stagebeleid.
- Vrijwilligersbeleid (indien van toepassing).
- Jaarverslag.
- Mogelijk andere relevante zaken, zoals het rapport van een andere toetsing die relevant is met oog op de NVVK-audit.

Tijdens het onderzoek op locatie biedt de organisatie aan de auditor inzicht in:

- Opzet klantvolgsysteem.
- Steekproef uit klantdossiers/klantfiles, gerelateerd aan de omvang van de organisatie en het aantal en type klanten.
- Contracten met opdrachtgevers.
- Contracten met derden inzake uitbestede diensten (indien van toepassing).
- Afspraken en evaluaties met samenwerkingspartners.
- Steekproef personeelsdossiers.
- Wijze van organiseren van managementinformatie; voorbeelden hiervan.

4. Voorbeeld van betrokken personen bij de audit

Het auditprogramma moet een goede afspiegeling vormen van de bij de financiële hulpverlening direct en indirect betrokken personen, zowel qua aantal als spreiding. Daarbij kan worden gedacht aan de volgende functies:

- Directeur/bestuurder.
- Direct leidinggevenden.
- HR/P&O.
- AVG functionaris/iemand over gehanteerd klantvolgsysteem.
- Klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon.
- Controller, financiële administratie.
- Iemand belast met managementinfo, KTO, MTO, ketenfeedback.
- Staf-/beleids-/kwaliteitsmedewerker.
- Communicatiemedewerker.
- Steekproef financiële hulpverleners per type financiële hulpverlening (als er meer zijn min. 2 per soort).
- Tijdelijke bij financiële hulp ingezette krachten, inhuur, stagiaires.
- Receptie-/balie-/administratiemedewerker.
- Klantcontactcentrum.