

## Richtlijn audits Kwaliteitskader en certificering NVVK-leden

*Hieronder volgt de voorgestelde inrichting van het certificatieproces bij de leden van de NVVK op basis van het Kwaliteitskader 2021 en de NVVK Belofte.*

### 1. Het NVVK Kwaliteitskader

NVVK sluit met al haar leden een lidmaatschapsovereenkomst waarin rechten en plichten worden geregeld waaronder het blijvend aantoonbaar voldoen aan het NVVK Kwaliteitskader.

Het NVVK Kwaliteitskader beschrijft kwaliteitsnormen die de NVVK vanaf 2021 hanteert als grond voor de periodieke kwaliteitstoetsing van haar leden.

Kortheidshalve wordt voor meer informatie verwezen naar het Kwaliteitskader zelf.

*Het Kwaliteitskader vervangt de huidige set gedetailleerde auditcriteria, waaraan (nieuwe) NVVK-leden momenteel moeten voldoen en waarop zij elke drie jaar worden geaudit. Die auditcriteria en de bijbehorende auditmethodiek hebben in het verleden hun waarde bewezen als gemeenschappelijke 'meetlat' en 'bewijs van kwaliteit'.*

*Belangrijk verschil met de 'oude normen-set' is dat het Kwaliteitskader niet in detail voorschrijvend is: het stelt wel vast 'wat' leden moeten regelen, maar zij zijn daarbij veel vrijer in 'hoe' ze dat doen.*

Het Kwaliteitskader bevat naast de basisnormen, waaraan alle leden moeten voldoen, vier ontwikkelniveaus, waarmee zij zich verder kunnen ontwikkelen. Die doorontwikkeling is geen eis, maar geeft richting aan de ambities van de organisatie naar kwaliteitsverbetering.

### 2. Entree-audit, frequentie (her-)audits en geldigheidsduur certificaat

De NVVK houdt een driejaarlijkse audit cyclus aan. Het certificaat is na positief resultaat weer drie jaar geldig.

Het certificaat kan bij uitzondering binnen de drie jaar worden opgeschort of ingetrokken bijvoorbeeld bij een dreigend faillissement, bij fusie of grote organisatiewijzigingen of zwaarwegende klachten waardoor de geldigheid van het certificaat onder druk komt te staan. Elk lid is conform overeenkomst verplicht dergelijke omstandigheden te melden aan het Verenigingsbureau van de NVVK. Die zorgt voor beoordeling van de situatie en besluitvorming. Dit is maatwerk en voornamelijk ter bepaling aan de directeur/het bestuur van de NVVK, zoals vastgelegd in de statuten en het directiestatuut, na advies van het Kernteam Kwaliteit en de betreffende certificaathouder.

### 3. Wie toetst en welke eisen stelt de NVVK hieraan?

De NVVK stelt eisen aan de kwaliteit, onafhankelijkheid en uitvoering van de audits. Daarom wil zij de audits uit laten voeren door (nog te selecteren) Certificerende Instellingen (CI's), met keuzemogelijkheid voor leden. Hierbij hanteren we de volgende kwaliteitseisen:

- a. De CI is geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie ([www.rva.nl](http://www.rva.nl)). Deze hanteert kwaliteitseisen (zoals de ISO 17021 norm) die geldt in de professionele en zakelijke dienstverlening.

- b. De CI conformeert zich aan het uitvoeren van onderzoeken volgens de richtlijn certificatieproces en het NVVK Kwaliteitskader, geïnspireerd op de NVVK Belofte.
- c. De in te zetten auditoren hebben geen belang of betrokkenheid bij het te toetsen NVVK-lid. Zij hebben de afgelopen 3 jaar geen (advies)werkzaamheden uitgevoerd voor het betreffende NVVK-lid. Zij tekenen voor geheimhouding en vertrouwelijkheid.
- d. Uit oogpunt van het 'vier ogen principe' is uitvoering van het onderzoek door twee auditoren uitgangspunt. Afhankelijk van de grootte van de te auditen organisatie wordt de audit door twee auditoren uitgevoerd, of worden de bevindingen van de audit besproken en getoetst door een tweede auditor.
- e. De NVVK sluit met de geselecteerde CI een mantelovereenkomst. Beiden evalueren jaarlijks de inzet, opgedane ervaringen met de audits en de samenwerking.
- f. De huidige NVVK freelance-auditoren kunnen zich aansluiten bij een CI, indien zij voldoen aan het opgestelde profiel en passen binnen en zich willen conformeren aan het beleid en auditpool van de betreffende CI.

### *Wegingskader certificering*

De ervaring met audits tot nu toe is dat nagenoeg elke organisatie wel een aantal verbeterpunten heeft. Dat past ook goed bij het karakter van een ontwikkelmodel. Om te kunnen certificeren stelt de NVVK een wegingskader op. Hierbij gelden de volgende definities en uitgangspunten:

Een **kanttekening** is een bevinding waarbij het NVVK-lid gedeeltelijk aan een norm voldoet en er geen grote kwaliteitsrisico's voor de (dienstverlening aan de) klant uit voortvloeien. Voor een kanttekening wordt van de organisatie verwacht dat zij maatregelen neemt om de kanttekening in de periode tot het volgende onderzoek op te lossen. Kanttekeningen en hun follow-up komen aan de orde bij dit volgend onderzoek. Bij onvoldoende follow-up wordt de kanttekening omgezet in een afwijking.

Een **afwijking** is een bevinding waarbij een NVVK-lid niet aan een norm voldoet. Afwijkingen vormen geen principiële beletsel voor het toekennen of continueren van het certificaat; wanneer de organisatie binnen 2 maanden een plan van aanpak opstelt en voorlegt aan de auditor voor het oplossen van de afwijking. Dan kan het certificaat toegekend of gecontinueerd worden. Wanneer er sprake is van afwijkingen die een risico vormen voor de dienstverlening aan klanten en/of schuldeisers kan de auditor besluiten een aanvullend onderzoek te laten doen. Dit onderzoek vindt plaats binnen een half jaar na constatering van de noodzaak voor een aanvullend onderzoek. In dit aanvullend onderzoek wordt gecheckt of de afwijking zodanig wordt opgepakt dat aan de norm kan worden voldaan. Onvoldoende voortgang kan dan leiden tot het vaststellen van een tekortkoming.

Een **tekortkoming** is aan de orde wanneer het NVVK-lid op essentiële punten niet voldoet aan wet- en regelgeving, NVVK-lidmaatschapseisen of aan de minimale eisen van het Kwaliteitskader, of een combinatie hiervan. Een tekortkoming is ook aan de orde wanneer een lid na een gegeven termijn geen goedgekeurd plan van aanpak heeft opgesteld op de geconstateerde afwijkingen. Een tekortkoming is tot slot ook aan de orde wanneer bij een opgelegd aanvullend onderzoek binnen 6 maanden onvoldoende adequate opvolging is gegeven aan één of meer door de auditor geconstateerde serieuze afwijking(en). Een NVVK-lid kan geen (nieuw) certificaat krijgen wanneer er nog één of meer tekortkomingen open staan. Het lid heeft dan nogmaals zes maanden de tijd om een tekortkoming op te lossen; binnen die periode zal een volgend aanvullend onderzoek uitwijzen dat de tekortkoming is opgelost. Zo niet dan volgt schorsing als NVVK-lid. Een potentieel nieuw lid kan als lid worden toegelaten als eventuele tekortkomingen zijn opgelost.

Voor de 1<sup>e</sup> auditronde geldt:

1. Het NVVK-lid mag op maximaal 20% van de normen op het eerste niveau een kanttekening of afwijking hebben, met een maximum van 10% van het totaal op vastgestelde afwijkingen.
2. Bij meer dan 10% afwijkingen van de normen op het eerste niveau vindt altijd een aanvullend onderzoek plaats na circa 6 maanden.
3. Het NVVK-lid mag geen tekortkomingen hebben.

#### **4. Hoe gaat de toetreding van nieuwe leden?**

De NVVK richt dit als volgt in:

- a. *Oriëntatie*  
Het potentiële lid oriënteert zich op de lidmaatschapseisen zoals verwoord in de overeenkomst lidmaatschap NVVK en de inhoud van het Kwaliteitskader. Er vindt een kennismakingsgesprek plaats met het Verenigingsbureau om de verwachtingen en openstaande vragen te bespreken.
- b. *Aanmelding*  
Het potentiële nieuwe lid levert het ingevulde aanmeldformulier in bij het Verenigingsbureau (nog te ontwikkelen: nieuw aanmeldformulier).
- c. *1e toets*  
Het Verenigingsbureau toetst aan de hand van deze informatie of het potentiële nieuwe lid lijkt te voldoen aan de NVVK-lidmaatschapseisen.
- d. *In principe besluit*  
Op grond hiervan besluit het Verenigingsbureau over toelating tot de certificeringsaudit aan de hand van het Kwaliteitskader.
- e. *Zelfevaluatie en audit*  
Dit regelt het potentiële lid zelf volgens de stappen onder 6.
- f. *Advies auditor*  
Een voldoende uitkomst van de certificering is voorwaarde voor het lidmaatschap van de NVVK. Op basis van de uitkomst van de audit brengt de auditor advies uit aan NVVK.
- g. *Toelating als lid*  
Het Kernteam Kwaliteit adviseert de directeur/het bestuur n.a.v. het advies van de auditor, en de directeur/het bestuur besluit op grond van hun standpunt over toelating als lid.

#### **5. De (her-)certificering: wat zijn de stappen?**

Elk NVVK-lid ondergaat elke 3 jaar een volledige audit op de basisnormen en de ontwikkelniveaus.

Het proces van certificering omvat per audit de volgende stappen:

- a. *Intake, offerte en opdracht*  
Het te toetsen NVVK-lid selecteert één van de door de NVVK gecontracteerde CI's. Zij levert de benodigde informatie voor het intakegesprek en de offerte aan. De auditor en het NVVK-lid maken kennis, stellen de scope (reikwijdte) van het onderzoek vast en de gewenste planning. De CI stelt de offerte op. Zij stelt hierbij voor welke gekwalificeerde auditoren<sup>1</sup> het onderzoek zullen uitvoeren. Na akkoord op de offerte door het NVVK-lid wordt de opdracht uitgevoerd volgens de voorwaarden in deze richtlijn.
- b. *Vorbereiding door het NVVK-lid*  
Het NVVK-lid stelt ter voorbereiding van de 1<sup>e</sup> audit op het Kwaliteitskader bij voorkeur de zelfscan op met gebruik van het format van de NVVK (te downloaden op de site).

---

<sup>1</sup> Afhankelijk van artikel 3d kan dus sprake zijn van 1 of 2 auditoren. Voor het gemak schrijven we in het gehele document in meervoud.

Met de beantwoording en toezending van gevraagde documentatie laat het NVVK-lid zien hoe zij meent te voldoen aan het NVVK Kwaliteitskader en dus ook aan de voor haar geldende wet- en regelgeving. Het aanleveren van documentatie aan de auditoren wordt onderling afgestemd, dit kan bijvoorbeeld via Wetransfer of teams.

- c. *Optionele zelfscan en feedbackgesprek*  
Op verzoek is een feedback-gesprek mogelijk tussen de auditoren en het te toetsen NVVK-lid over de ingevulde zelfscan. Dit is vooral zinvol wanneer het NVVK-lid vragen heeft over de interpretatie van bepaalde normen of zich onzeker voelt over de slagingskans van de certificering. Een dergelijk gesprek (van enkele uren) wordt apart gefactureerd.
- d. *Onderzoeksprogramma*  
De auditoren stellen het onderzoeksprogramma op in afstemming met het te toetsen NVVK-lid.
- e. *Vorbereiding auditoren*  
De auditoren beoordelen de aangeleverde documenten en bereiden zich voor.
- f. *Uitvoering audit*  
De auditoren voeren het onderzoek, bij voorkeur op locatie uit middels interviews en inzage in dossiers. Het NVVK-lid faciliteert dit. Zolang de audit op locatie niet of slechts gedeeltelijk kan plaatsvinden vindt het onderzoek online plaats.
- g. *Weging en terugkoppeling*  
Aan het eind van de laatste onderzoeksdag maken de auditoren de balans op en koppelen de uitkomst van de audit op hoofdlijn mondeling terug aan het management.
- h. *Rapportage*  
De auditoren stellen de conceptrapportage op, leggen deze na interne kwaliteitstoets ter check op feitelijke (on-)juistheden voor aan de getoetste organisatie en maken deze daarna definitief.
- i. *Nawerk bij afwijkingen en/of tekortkomingen*  
Binnen twee maanden na de laatste auditdag stelt het getoetste NVVK-lid verbeterplannen op voor mogelijk geconstateerde afwijkingen en/of tekortkomingen. De auditoren beoordelen deze verbeterplannen. Goedkeuring is voorwaarde voor een positief certificatieadvies. Tijdens de volgende audit wordt gekeken naar de opvolging van de kanttekeningen en de afwijkingen.
- j. *Advies aan NVVK*  
De auditoren brengen advies uit aan de NVVK over (her-)certificering van het getoetste NVVK-leden en leveren ter onderbouwing een samenvatting van de uitkomst aan.
- k. *Besluit (her-)certificering door NVVK*  
Het Kernteam Kwaliteit beoordeelt het advies van de CI en adviseert de directeur/het Bestuur over de (her)certificering.
- l. *Evaluatie*  
Het Verenigingsbureau evalueert met het getoetste lid en koppelt de uitkomst terug naar de auditor. De auditoren evalueren ook intern. Jaarlijks evalueren NVVK en de CI opdracht-overstijgend het verloop en de uitkomst van de audits en de onderlinge samenwerking en afstemming.

## **6. Omvang onderzoek**

De omvang en programma van de audit wordt afgestemd op:

1. De scope: de breedte van het pakket aan financiële hulp wat het NVVK-lid uitvoert.
2. Het organogram en het aantal fte's en type functies dat direct (zoals budgetbeheerders, bewindvoerders, schuldhelpverleners en klantenservice) en indirect (bijvoorbeeld management, contractbeheer, P&O, beleidsmedewerker en ICT) betrokken is bij de financiële hulpverlening.
3. De inzet van stagiaires en vrijwilligers, ingezet in de financiële hulpverlening, teruggerekend naar hun gemiddelde fte-inzet.

4. Het al dan niet uitbesteden van onderdelen van de financiële hulpverlening en de inhuur van derden.
5. De mate van ketensamenwerking.
6. De grootte van het werkgebied en het aantal (neven-locaties), spreekuurplekken niet meegerekend.

De door de NVVK geselecteerde CI's hanteren de internationale erkende ISO richtlijn voor tijdsbesteding als uitgangspunt voor het bepalen van de benodigde ureninzet.

Om een goede offerte mogelijk te maken levert het NVVK-lid voorafgaand een actueel overzicht met kerngegevens, zoals hierboven omschreven. Hiervoor is een format kerngegevens beschikbaar. Het is de verantwoordelijkheid van de beoogde auditor een passende offerte uit te brengen, dit ter beoordeling van het lid.

Bij noodzakelijke verbeteracties, zoals het opstellen en beoordelen van verbeterplannen, of het noodzakelijke aanvullend onderzoek wordt het meerwerk in overleg met de opdrachtgever in rekening gebracht. De auditor zal terughoudend zijn in het doorberekenen van deze extra tijd.

Wanneer een lid op een deel van de normen al op een andere erkende wijze wordt getoetst (bijvoorbeeld door de Raad voor de Rechtspraak, op het kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk of 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.

## **7. Wat doet de NVVK**

De NVVK verstrekt de certificaten aan de leden. Het bestuur is daarvoor eindverantwoordelijk. Zij kan de verantwoordelijkheid – zoals nu het geval - overdragen aan de directeur. Het Verenigingsbureau en het Kernteam Kwaliteit blijven het bestuur ondersteunen bij de volgende taken:

- Afsluiten van een lidmaatschapsovereenkomst.
- Leden attenderen op einddatum 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 CI's.
- Toezichthouden op goed gebruik van het certificaat door de NVVK-leden en monitoren of er zich situaties voordoen waardoor het certificaat moet worden aangepast, geschorst of ingetrokken of aanvullend onderzoek nodig is.
- Verzamelen van voorstellen voor aanpassingen van de normen en andere verbeter suggesties.
- Door ontwikkelen van het Keurmerk en eventuele (wets)wijzigingen toepassen.

## Bijlagen

### 1. PROFIEL AUDITOREN (uittreksel)

De NVVK bepleit de uitvoering van toetsingen van NVVK-leden uit te laten voeren door hiervoor geëquipeerde auditoren werkzaam voor door de NVVK geselecteerde Certificerende Instellingen (CI's). CI's zijn erkend door de Raad van Accreditatie. De CI's moeten voldoen aan de in de ISO 17021 en 19011 gestelde algemene (competentie-)eisen.

Daarmee voldoen in te zetten auditoren al minimaal aan algemene eisen betreffende opleidingsniveau, deskundigheid, onafhankelijkheid en ervaring.

Bij de selectie van CI's stelt de NVVK hierop aanvullende eisen.

Auditoren:

- Hebben hun wortels in, affiniteit met en/of kennis van de branche en met de manier van denken die het Kwaliteitskader beoogd.
- Kennen de specifieke kenmerken, kansen en risico's van deze branche en het krachtenveld waarbinnen financiële hulpverlening wordt geboden.
- Houden actief de ontwikkelingen bij op het vlak van de financiële hulpverlening en de NVVK.
- Delen hun kennis en ervaring met collega beoordelaars en met de NVVK.
- Houden zich aan de afspraken zoals die voor de CI en tussen de CI en de NVVK gelden.
- Denken en werken mee aan de doorontwikkeling van het Kwaliteitskader en de wijze van toetsing.
- Leveren een bijdrage aan communicatie over het Kwaliteitskader binnen de NVVK en desgevraagd daarbuiten.

*Het volledige competentieprofiel van de auditoren staat op de [website van de NVVK](#).*

### 2. Tabel tijdsindicatie kwaliteitsaudit (op basis van ISO IAF MD5)

Omvang scope NVVK-lid (in fte)	Tijdsinvestering auditoren (in dagen, incl. voorbereiding en verslaglegging)
1-5	1,5
6 - 10	2
11-15	2,5
16-25	3
26-45	4
46-65	5
66-85	6
86-125	7
125+	8+

Niet alle auditoren hanteren dezelfde tarieven voor auditoren. Tarieven variëren van ongeveer € 115 tot € 135 per uur.

### 3. Voorbeeld van mogelijk aan te leveren documenten (in overleg met auditor)

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 medewerker.
- Tevredenheidsonderzoek.
- 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-/administratie medewerker.
- Klantcontactcentrum.