

## Keurmerk Senior-OK

Geldigheidsduur: 1 januari - 31 december 2017

Versienummer: SKSB.AK-BK2-2017.01

Het bestuur van Stichting Keurmerk Senioren Belangen verklaart dat onderstaande criteria voor het jaar 2017 van toepassing zijn op het verkrijgen en het voeren van het Keurmerk Senior-OK voor:

### Bedrijfsklasse 2, bedrijven en organisaties met >1 werknemers

- ★ Keurmerk Senior-OK criteria, Niveau BASIS  
Keurmerkhouders voldoet aan predicaat *Betrouwbare organisatie*
- ★★★ Keurmerk Senior-OK criteria, Niveau PREMIUM  
Keurmerkhouders voldoet aan predicaat *Klantfocus op senioren*  
Bij PREMIUM wordt ook voldaan aan alle BASIS criteria.
- criterium niet van toepassing op deze bedrijfsklasse

1.0	Domein: <b>Organisatie</b>	
1.1	Subdomein: <b>Administratief</b>	
1.1.1	Aanvrager heeft een geldig KvK inschrijvingsnummer.	★
1.1.2	Aanvrager heeft een geldig btw nummer (indien btw plichtig).	★
1.1.3	Aanvrager boekhoudt volgens geldende belastingrichtlijnen.	★
1.1.4	Aanvrager heeft een geldig Nederlands banknummer.	★
1.1.5	Aanvrager heeft een bezoekadres.	★
1.1.6	Aanvrager heeft een vestigingsadres.	★
1.1.7	Aanvrager heeft een postadres.	★
1.1.8	Aanvrager heeft een Klant Informatie Systeem.	★★★
1.1.9	Aanvrager gebruikt een offerte of contract administratie.	★
1.1.10	Aanvrager is langer dan 1 jaar actief onder huidige bedrijfsnaam.	★
1.1.12	Aanvrager beschikt over alle noodzakelijke bedrijfscertificeringen.	★
1.1.13	Aanvrager beschikt over niet noodzakelijke bedrijfscertificeringen.	★★★
1.1.14	Aanvrager heeft haar werknemers verzekerd tegen ongevallen, schades en aansprakelijkheid.	★
1.1.15	Aanvrager is met leveranciers en partners contractueel afspraken overeengekomen en vastgelegd.	★★★
1.1.16	Aanvrager is bereid inzage te verlenen in documentatie en administratieve systemen, ten einde mate van transparantie aan te tonen.	★★★

1.2	Subdomein: <b>Operationeel</b>	
1.2.1	Medewerkers aanvrager zijn aantoonbaar vakbekwaam en competent middels scholing, opleiding en/of ervaring.	★
1.2.2	Medewerkers aanvrager werken volgens vastgelegde richtlijnen en beleid.	★★★
1.2.3	Aanvrager anticipeert op ziekte en uitval van hem/haar of medewerkers van aanvrager.	★
1.2.4	Aanvrager hanteert een prijsstelling die in overeenstemming is met de geleverde dienst.	★
1.2.5	Aanvrager heeft voorzieningen getroffen voor senioren (met een beperking), wanneer deze beschikt over een bezoekadres dat minder toegankelijk is.	★★★
1.2.6	Aanvrager maakt jaarlijks een begroting en een bedrijfsplan.	★★★
1.2.7	Aanvrager voert regelmatig overleg op alle niveaus en legt deze vast.	★
1.2.8	Aanvrager accepteert de wettelijke betaalmiddelen.	★
1.2.9	Aanvrager accepteert factuurbetaling na het leveren van de dienst met een betalingstermijn van tenminste 2 weken.	★
1.3	Subdomein: <b>Structuur</b>	
1.3.1	Aanvrager werkt volgens officiële MVO normen en certificering.	★★★
1.3.2	(Medewerkers) aanvrager beschikken over een actuele en geldige VOG verklaring, wanneer deze klantcontacten heeft/hebben met zelfstandig thuiswonende senioren.	★★★
2	Domein: <b>Procedures</b>	
2.1	Subdomein: <b>Klachtenprocedure</b>	
2.1.1	Aanvrager beschikt over een klachtenprocedure.	★★★
2.1.2	Aanvrager is bereid de klachtenprocedure desgewenst per post op te sturen.	★★★
2.1.3	Op de website van de aanvrager is de klachtenprocedure in te zien, dan wel te downloaden.	★★★
2.1.4	De klachtenprocedure kan zowel per post als via e-mail verlopen.	★★★
2.2	Subdomein: <b>Kwaliteit</b>	
2.2.1	Aanvrager beschikt over een geldige ISO certificering of ander aantoonbaar en vergelijkbaar kwaliteitssysteem.	★★★
2.2.2	Aanvrager draagt zorg voor de veiligheid en gezondheid van klanten, werknemers en direct omwonenden, door gebruik te maken van veilige faciliteiten, technologieën en werkwijzen en door voorbereid te zijn op calamiteiten.	★
2.2.3	Aanvrager draagt zorg voor het welzijn van haar werknemers door voorzieningen en mogelijkheden te bieden voor persoonlijke ontwikkeling in de vorm van opleiding, onderwijs, aard en organisatie van het werk.	★★★
2.2.4	Aanvrager biedt haar werknemers een arbeidsovereenkomst conform Nederlandse wetgeving, alsmede passende sociale voorzieningen en legt rechten en plichten tussen de werkgever en de werknemer vast in een arbeidsovereenkomst en eventueel voorwaarden, een functie en/of taakomschrijving.	★
2.2.5	Aanvrager biedt medewerkers gelijke kansen, voorkomt discriminatie en achterstelling.	★
2.3	Subdomein: <b>Algemeen</b>	
2.3.1	Aanvrager legt procedures vast in bijvoorbeeld een handboek.	★★★
2.3.2	Medewerkers aanvrager worden op de hoogte gesteld van, en conformeren zich aan procedures en regels en handelen daar naar.	★
2.3.3	Procedures van aanvrager zijn inzichtelijk en opvraagbaar voor zijn of haar medewerkers via een (computer) bestand of systeem.	★★★

3	Domein: <b>Wet en regelgeving</b>	
3.1	Subdomein: <b>Privacy</b>	
3.1.1	Aanvrager is op de hoogte van en voldoet aan de wetgeving en regelgeving, waaronder WBP, Wet Datalekken 2016 (Autoriteit Persoonsgegevens)	★★★
3.2	Subdomein: <b>Wetgeving</b>	
3.2.1	Aanvrager voldoet aan branche specifieke wet- en regelgeving.	★
3.2.2	Aanvrager voldoet aan wet en regelgeving van centrale en decentrale overheid.	★
4	Domein: <b>Informatie</b>	
4.1	Subdomein: <b>Website</b>	
4.1.1	De aanvrager heeft een eigen website.	★★★
4.1.2	De website wordt onderhouden en is actueel.	★★★
4.1.3	Op de website zijn de leveringsvoorwaarden beschikbaar.	★★★
4.1.4	Op de website zijn garantievoorwaarden beschikbaar	★★★
4.1.5	Op de website is een duidelijk online overzicht van diensten en/of producten beschikbaar.	★★★
4.1.6	Op de website is het btw-nummer beschikbaar.	★★★
4.1.7	De website houdt rekening met senioren met een beperking door aan te bieden: vergroten van lettertype, wijzigen van contrast, tekstaanpassing voor dyslexie en/of een audiofunctie.	★★★
4.1.8	Op de website kan een offerte-aanvraag gedaan worden.	★★★
4.1.9	Op de website is een bel-mij-terug-optie beschikbaar.	★★★
4.1.10	Op de website is de privacy statement beschikbaar en inzichtelijk.	★★★
4.1.11	Op de website worden specificaties en functionaliteit van producten en diensten omschreven.	★★★
4.1.12	Op de website is een offertemodule beschikbaar.	★★★
4.1.13	De website is in de Nederlandse taal of de Nederlandse taal is te selecteren.	★★★
4.1.14	Op de website is een chatfunctie aanwezig.	★★★
4.1.15	Op de website is video bellen mogelijk.	★★★
4.1.16	De website voldoet aan de regels van de ACM over het geven van informatie over de onderneming.	★★★
4.1.17	Op de website is een klantenportaal beschikbaar.	★★★
4.2	Subdomein: <b>Algemeen</b>	
4.2.1	Aanvrager beschikt over brochures en documentatie.	★★★
4.2.2	Aanvrager is bereid brochures en documentatie op verzoek toe te sturen.	★★★
4.2.3	Aanvrager biedt dienstverlening op locatie van de klant aan.	★★★
4.3	Subdomein: <b>Offerte / opdrachtbevestiging</b>	
4.3.1	De overeengekomen offerte wordt schriftelijk, digitaal e/o geprint, bevestigd en verstuurd.	★
4.3.2	De offerte / opdrachtbevestiging van de aanvrager bevat tenminste de volgende zaken: 1. de gegevens van de organisatie (incl. KvK-nummer), 2. een opdrachtomschrijving, 3. de overeen te komen prijs, 4. het moment van levering, 5. de leverings- en betalingsvoorwaarden, 6. een verwijzing naar de garantievoorwaarden,	★

	7. in geval van een opdrachtbevestiging dient een bedenktijd vermeld en van toepassing te zijn.	
5	Domein: <b>Communicatie</b>	
5.1	Subdomein: <b>Contact</b>	
5.1.1	Aanvrager beschikt over een gratis antwoordnummer.	-
5.1.2	Aanvrager beschikt over een gratis informatie-/telefoonnummer.	★ ★ ★
5.1.3	Contactgegevens van de aanvrager zijn opgenomen in schriftelijke correspondentie.	★
5.1.4	Schriftelijke communicatie van aanvrager is voorzien van naam en functie van de betreffende medewerker.	★
5.1.5	Aanvrager is per email te bereiken.	★
5.1.6	Aanvrager is telefonisch bereikbaar.	★
5.2	Subdomein: <b>Bereikbaarheid</b>	
5.2.1	Vestiging van aanvrager is fysiek bereikbaar op:	
5.2.1.1	- Werkdagen van 9.00-17.00 uur	★
5.2.1.2	- Werkdagen in de avonden	★ ★ ★
5.2.2	Aanvrager is (eventueel per voicemail) telefonisch bereikbaar op:	
5.2.2.1	- Werkdagen van 9.00-17.00 uur	★
5.2.2.2	- Werkdagen in de avonden	★ ★ ★
5.2.3	Standaard opname van een telefoongesprek door een medewerker binnen 10 seconden.	★ ★ ★
5.2.4	Aanvrager beschikt over een telefoonbeantwoordingssysteem met keuzemenu, buiten openingstijden.	★ ★ ★
5.2.5	Het telefoonbeantwoordingssysteem dat gebruikt wordt beschikt over een "bel mij terug" mogelijkheid.	★ ★ ★
5.2.6	Het telefoonbeantwoordingssysteem dat gebruikt wordt beschikt over een "inspreek" mogelijkheid.	★ ★ ★
5.2.7	Aanvrager verstuurt bij e-mailontvangst een ontvangstbevestiging met vermelding van responsetijd, case-informatie en contactgegevens. Wordt er geen ontvangstbevestiging verstuurd, dan wordt een maximale responsetijd van 48uur in acht genomen.	★ ★ ★
5.2.8	Aanvrager voldoet aan vermelde responsetijd.	★ ★ ★
5.3	Subdomein: <b>Algemeen</b>	
5.3.1	Aanvrager reageert op telefonische, schriftelijke, dan wel e-mail vragen binnen 1 werkdag na ontvangst.	★ ★ ★
5.3.2	Aanvrager bevestigt afspraken naar de klant en legt deze schriftelijk vast.	★ ★ ★
5.3.3	Klanten worden op een correcte en beleefde wijze schriftelijk benaderd.	★
5.3.4	Klanten worden op een correcte en beleefde wijze te woord gestaan.	★
5.3.5	Afspraken worden altijd nagekomen.	★
5.3.5	De aanvrager beschikt zelf over een eigen gedragscode.	-
5.3.6	Aanvrager en zijn/haar medewerkers accepteren de gedragscode van het Keurmerk.	★
5.3.7	Bedrijf voert op regelmatige basis klanttevredenheidsonderzoeken uit.	★ ★ ★