

Collectieve compliance audit

Audits op direct dialogue én telemarketing

In opdracht van



Uitgevoerd door:



Waarom:

Als opdrachtgever ben je verantwoordelijk voor de activiteiten die de ingehuurde bureaus uitvoeren. De collectieve audit geeft inzicht in de naleving van de wet- en regelgeving bij het bureau of de bureaus die je inschakelt. En met de rapporten kun je verbeterpunten met de bureaus bespreken, vragen om verbeterplannen en aansturen op die plannen.



Werkwijze:

DMCC onderzoekt compliance in de fondsenwervingskanalen door het uitvoeren van compliance audits. Met een **audit op locatie** bij de wervingsbureaus, door het **beluisteren van gevoerde verkoopgesprekken** en door het **nabellen van aan de deur geworven donateurs** wordt onderzocht:

- Of een wervingsbureau voldoende maatregelen heeft getroffen om compliance onderdeel te laten uitmaken van de bedrijfsprocessen (good governance); en
- Of en hoe de wervingsgesprekken en het welkomstraject voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving en contractuele afspraken (compliance); en
- Of en hoe de Direct Dialogue bureaus in hun verificatiecalls (wanneer de bureaus de aan de deur geworven donateur bellen ter controle van hun gegevens) compliance borgen.

Doelstelling & werkwijze

Compliance audit

Rapportage

Collectieve compliance audit

Audits op direct dialogue én telemarketing

Onderdelen van een compliance audit:



direct dialogue



telemarketing



Locatie audit:

Tijdens een locatieaudit bezoekt DMCC een locatie van de leverancier. Hier opereert DMCC als toezichthouder en bekijkt of compliance aantoonbaar in bedrijfsprocessen is belegd. De auditors kijken waar mogelijk 'live' mee op locatie. In andere gevallen wordt gevraagd naar (beleids)documentatie: Zijn de relevante maatregelen gespecificeerd en geïntegreerd in functionele en technische beschrijvingen van systemen, in gebruikershandleidingen, werkinstructies, contracten, overeenkomsten en andere relevante documenten.

Contactanalyses telemarketing



Aan de hand van een steekproef worden telemarketinggesprekken beoordeeld op een 19 tal compliance punten, afgeleid uit verplichten van de Telecomwet, AVG en de wet consumentenrechten (BW).

Contactanalyses direct dialogue



Aan de hand van een steekproef vindt het beoordelen van de door de DD leveranciers uitgevoerde controlegesprekken (verificatie calls) bij nieuwe donateurs geworven via direct dialogue plaats. Hierbij wordt gekeken in hoeverre de bureaus aan de hand van de verificatiecalls een kwalitatief en objectief oordeel geven over de kwaliteit en mate van compliance van de door wervers aan de deur gevoerde gesprekken.

Doelstelling &
werkwijze

Compliance
audit

Rapportage

Collectieve compliance audit

Audits op direct dialogue én telemarketing

Benchmark:

In de DMCC audit methodiek is toepasselijke wet- en regelgeving vertaald naar verschillende business rules. Deze hebben een eigen weging hebben in de uiteindelijke compliance score, afhankelijk van of de regel voortkomt uit een wettelijke verplichting, zelfregulering of contractuele afspraken. Daarnaast kijkt de weging naar de risico's en de maatschappelijke impact die gemoeid zijn met de business rule. De score stelt goede doelen in staat:

- Een concreet verbeterpotentieel per wervingsbureau te objectiveren (en hierop te kunnen sturen);
- Te benchmarken tussen de wervingsbureaus;
- Gemiddelde prestaties weer te geven en het marktgemiddelde af te zetten tegen individuele scores van de wervingsbureaus.

Deliverables:

DMCC levert de deelnemende goede doelen de volgende informatie ten aanzien van de uitkomsten van de collectieve audit:

1. Een onderzoeksrapport met daarin een algemene omschrijving van de uitkomsten van de collectieve audit. Hierin wordt gekeken naar de mate van compliance in deurwerving en telemarketing voor goede doelen in zijn geheel. De deelnemende bureaus worden gebenchmarked. Het rapport bevat eveneens aanbevelingen. In dit algemene rapport zijn de namen van de onderzochte bureaus gepseudonimiseerd, omdat opdrachtgevers alleen inzage krijgen in de cijfers van de bureaus waar zij een contractuele relatie mee hebben.
2. Een non compliance detail rapport (NCDR) voor alle leveranciers die het goede doel heeft opgegeven voor de audit. Hierin staat de score per leverancier/ vestiging per locatie audit en voor de contactanalyse van de telemarketing gesprekken.
3. Toegang tot de DMCC compliance monitor
4. Toegang tot het DMCC compliance dashboard, waarin gedurende de meetperiode wekelijks of maandelijks (afhankelijk van het aanleveren van de telemarketinggesprekken) de resultaten van de telemarketing contactanalyses worden getoond.
5. Een presentatie van de uitkomsten op locatie bij Goede Doelen Nederland en hulp op afstand indien nodig.

Doelstelling &
werkwijze

Compliance
audit

Rapportage