

Documentnummer
ACM/INT/373294

Documentnaam
AO proces Debiteuren Vorderingen versie 1.0

Zaaknummer:	ACM/18/028273
Documenttype:	memo
Geadresseerde:	
Classificatie:	Departementaal vertrouwelijk
Directie:	DBV



Proces: Debiteuren / vorderingen

Datum	April 2018
Versie	1.0

Colofon

Proces	Debiteuren / vorderingen
Versienaam	1.0
Versiedatum	05-04-2018
Contactpersoon	[REDACTED] (coördinator vorderingen)
Bijlage(n)	Nee
Auteur	[REDACTED]
Locatie	N:\- ACM Team F&C\Algemeen\AO & Werkproces
Proceseigenaar	Directeur Bedrijfsvoering ACM
Afdeling	Directie Bedrijfsvoering
Vastgesteld door	Tjeerd Veenstra

Vaststelling:

[REDACTED]
Directeur Bedrijfsvoering
Tjeerd Veenstra

8/6/18

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
1. Proces debiteuren / vorderingen	4
1.1. Deelproces doorberekening kosten	6
1.1.1. Activiteiten: vastleggen vordering	7
1.1.2. Activiteiten: herinneringen en aanmaningen	8
1.1.3. Activiteiten: incasso (extern belegd).....	8
1.1.4. Activiteiten: buiteninvorderingstelling	9
1.1.5. Flowchart doorberekenen kosten	10
1.2. Deelproces boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen	11
1.2.1. Activiteiten: vastlegging boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen.....	12
1.2.2. Activiteiten: (niet-) ontvangsten	12
1.2.3. Activiteiten: aanmaningen en wettelijke rente	12
1.2.4. Activiteiten: incasso (extern belegd).....	13
1.2.5. Activiteiten: nieuw besluit of uitspraak.....	13
1.2.6. Activiteiten: faillissement	13
1.3. Deelproces overige debiteuren - vorderingen.....	15
1.3.1. Activiteiten aanmaken factuur / vastleggen vordering.....	15
1.3.2. Activiteiten: herinneringen en aanmaningen	16
1.3.3. Activiteiten: incasso (extern belegd).....	16
1.3.4. Activiteiten: buiteninvorderingstelling	17
1.3.5. Flowchart overige debiteuren – vorderingen	18

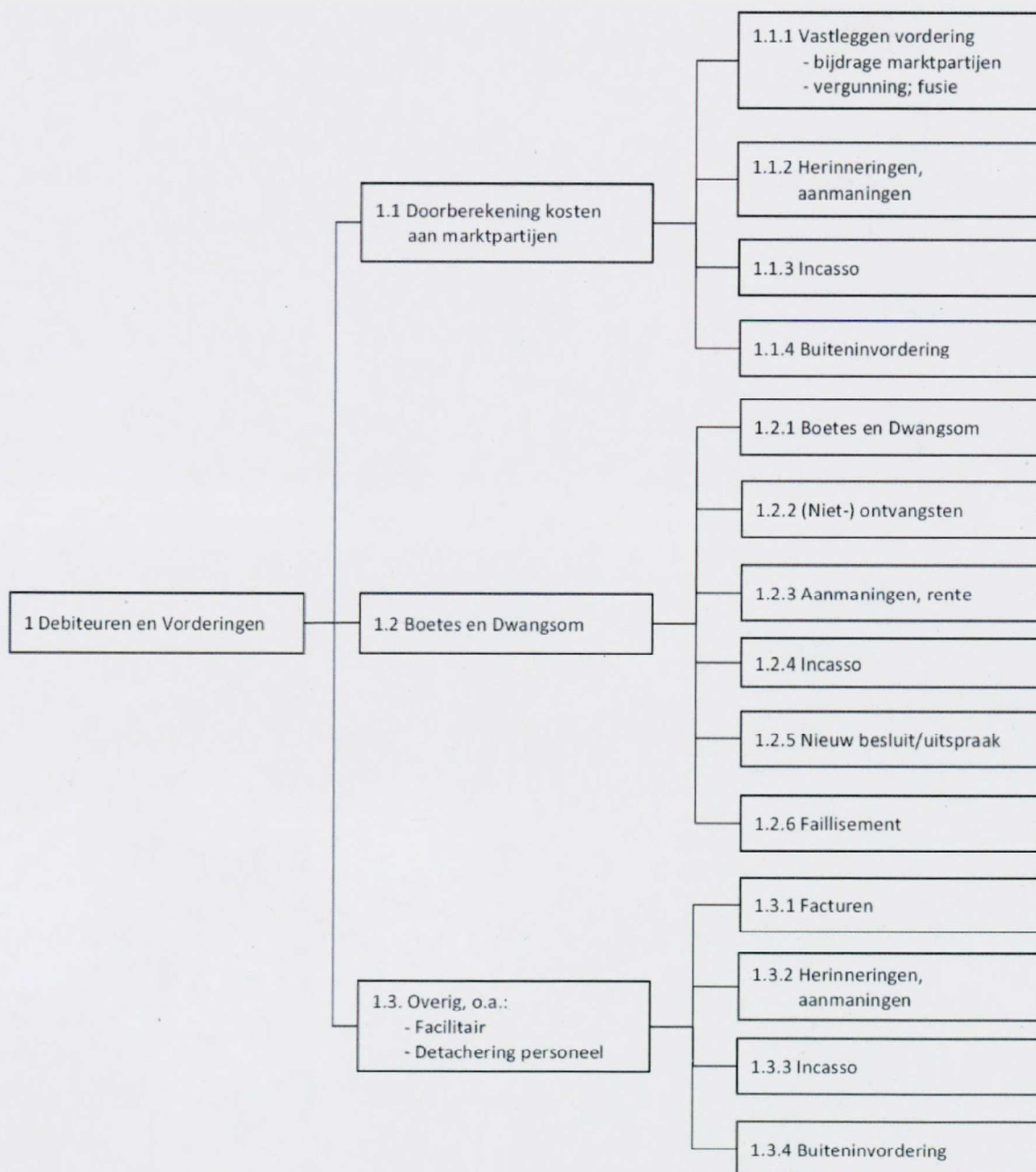
ACM/INT/430068

1. Proces debiteuren / vorderingen

Naam:	Debiteuren / vorderingen ACM.	
Omschrijving:	<p>Het proces debiteuren / vorderingen is gericht op het aanmaken, innen, beheren, kwijtschelden en buiteninvordering stellen van vorderingen. In de meeste gevallen gaat het hierbij om het doorberekenen van de door de ACM gemaakte kosten aan marktpartijen op basis van 'Besluit doorberekening kosten ACM' (d.d. 27-10-2014). Het proces begint met het verkrijgen van informatie uit de lijn op basis waarvan facturen worden aangemaakt of de vordering in de administratie wordt vastgelegd.</p> <p>Binnen de ACM kunnen voor debiteuren / vorderingen de volgende categorieën, deelprocessen worden onderscheiden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Doorberekening kosten ACM; 2. Opgelegde boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen; 3. Overige debiteuren / vorderingen. 	
Proceseigenaar:	Directeur Bedrijfsvoering ACM, mandateerd aan de manager Finance & Control ACM. De uitvoering van het proces debiteuren / vorderingen is belegd bij de debiteuren medewerkers van de afdeling Finance & Control van ACM (hierna F&C).	
Procestype:	Het karakter van het proces is ondersteunend.	
Doel:	Het innen van de openstaande debiteuren / vorderingen die de ACM heeft op derden. Het voldoen aan de eisen van financieel beheer.	
Deelprocessen en Triggers:	1 Doorberekening kosten ACM	Periodieke (jaarlijks / wekelijks) en ad hoc informatie vanuit de directies Mededinging, Zorg, Energie, Consumenten en Telecom, Vervoer & Post op basis van 'Besluit doorberekening kosten ACM'.
	2 Boetes en dwangsommen	Boetes: Ad-hoc informatie vanuit de directie Juridische Zaken en Dwangsommen: vanuit de directies Mededinging, Zorg, Energie, Consumenten en Telecom, Vervoer & Post.
	3 Overige debiteuren / vorderingen	Periodieke en ad-hoc informatie vanuit vooral de directie Bedrijfsvoering.
Kaders en sturing:	<ul style="list-style-type: none"> - Comptabiliteitswet en op basis hiervan HAFIR (Handboek Financiële Informatie en Administratie Rijksoverheid); - Mandaatbesluit ACM, kaderstelling EZ. Regeling kwijtschelding en buiteninvorderingstelling 2014; - Besluit doorberekening kosten ACM; - Instellingswet Autoriteit Consument en Markt; - Stroomlijningswet. 	
Metingen en Normen:	De IC-functionaris informeert de proceseigenaar periodiek omtrent het functioneren van het proces.	

Risico's en Beheersmaatregelen: Financieel verlies als gevolg van het niet juist/tijdig/volledig factureren waardoor de kosten van de ACM niet goed worden doorbelast aan marktpartijen en overige debiteuren.
Afbreuk aan toezichthoudende rol van de ACM bij het niet goed beheren van opgelegde boetes en verbeurde dwangsommen.

Opmerking: Schematisch proces debiteuren / vorderingen:



1.1. Deelproces doorberekening kosten

Naam:	Doorberekening kosten	
Omschrijving:	<p>De ACM berekent kosten door aan marktorganisaties en int deze op basis van het besluit 'Doorberekening kosten ACM'. Het doorberekenen van kosten gebeurt door middel van een beschikking tot betaling en/of een factuur. Hierop is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing. Het proces bij F&C start met de ontvangst van gegevens van directies die noodzakelijk zijn voor facturering van de kosten. Afhankelijk van de soort kostendoorberekening is de door F&C opgestelde factuur vergezeld van een door de directie opgestelde beschikking.</p> <p>Debiteurenmedewerkers van F&C bewaken de openstaande vorderingen. De doorberekening van kosten vindt plaats door de volgende directies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directie Telecom, Vervoer & Post; - Directie Energie; - Directie Mededinging; - Directie Zorg; - Directie Consumenten. 	
Trigger:	<p>Wetgeving, besluit doorberekening kosten ACM:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De doorberekening van kosten voor de directies Telecom, Vervoer & Post en Energie wordt geïnitieerd door de directies zelf. Facturatie vindt periodiek plaats (week- en jaarfacturatie). - De doorberekening van kosten voor de directies Mededinging en Zorg is afhankelijk van concentratieaanvragen van marktpartijen. Het proces is vraag gestuurd. Voor F&C start het proces nadat F&C informatie over doorberekening van kosten ontvangt. - De doorberekening van kosten voor de Directie Consumenten en de Directie Energie is afhankelijk van aanvragen van marktpartijen. Het betreft aanvragen van de levering van elektriciteit en/of gas aan kleinverbruikers of aanvragen voor de levering van warmte. Het proces is vraag gestuurd. Voor F&C start het proces nadat F&C informatie over doorberekening van kosten ontvangt. 	
Waarmee:	<p>F&C registreert alle vorderingen in eBS geregistreerd, in eBS vindt ook het verdere beheer van de vorderingen plaats.</p> <p>Voor de verschillende activiteiten zijn werkbeschrijvingen gemaakt.</p>	
Output:	Het doorberekenen en innen van kosten ACM aan marktorganisaties.	
Wie:	<p>Responsible Medewerker debiteuren van Team F&C.</p> <p>Accountable Manager Team F&C.</p> <p>Supportable Lijnmedewerkers van de verschillende directies binnen de ACM.</p> <p>Consulted Relatiebeheerders Team F&C.</p> <p>Informed Manager Team F&C, medewerker.</p>	
Tijdsbesteding:	Is doorlopend proces	
Afspraken:	<p>1. Algemeen buiteninvorderingstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alleen vorderingen waarvan het evident is dat ze niet op termijn 	

invorderbaar zijn worden buiten invordering gesteld. De bedragen worden afgeboekt in de administratie;

- Van een buiteninvorderingstelling wordt de betrokken debiteur niet in kennis gesteld.

2. Goedkeuring buiteninvorderingstelling, een buiteninvorderingstelling wordt goedgekeurd door:

- Teammanager van de desbetreffende directie;
- Manager Finance & Control;
- Directeur directie Bedrijfsvoering.

3. Goedkeuring (mandaat) buiteninvorderingstelling:

- Voor bedragen tot € 5.000 is instemming nodig van de manager F&C;
- Voor bedragen boven € 5.000 is instemming nodig van de Directeur directie Bedrijfsvoering;
- Voor bedragen vanaf € 1 miljoen is ook instemming nodig van:
 - o Directeur Financieel-Economische Zaken (FEZ) van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK);
 - o Minister van Financiën.

Wanneer: Wettelijke termijnen zijn van toepassing.
Na ontvangst gegevens uit directie t/m inning of buiteninvorderingstelling.

Waarom: Besluit doorberekening kosten ACM.

1.1.1. Activiteiten: vastleggen vordering

- Input (1): De Directie Telecom Vervoer en Post (DTVP) doet opgave aan F&C van beschikkingen telecom op het gebied van nummers voor de kostendoorberekening m.b.t. toezicht telecom. De opgave gebeurt door middel van een gestandaardiseerd REN (Registratie en Nummers) bestand:
- Jaarlijks voor bestaande beschikkingen;
 - Wekelijks voor nieuw uitgegeven beschikkingen (bestaat uit de kostendoorberekening en een éénmalige vergoeding).
- Daarnaast verzoekt DTVP voor het sturen van een factuur bij spoedprocedures en voor het opvragen van kopie beschikkingen.
- Wat: Debiteurenmedewerker van F&C maakt de facturen aan in eBS op basis van de beschikkingen en verstuurt deze aan de marktorganisaties. Tegelijk bij het aanmaken van de factuur wordt de vordering vastgelegd in eBS. Hierbij vindt een verbandscontrole plaats op het totaal te factureren kosten om de volledigheid vast te stellen.
- Output: Facturen aangemaakt, verstuurd en opgenomen in de financiële administratie. Terugkoppeling aan DTVP dat de facturen zijn verstuurd.
- Input (2): Genomen beschikking door een van de directies:
- Telecom, Vervoer en Post (beschikkingen m.u.v. Telecom die hierboven beschreven staan);
 - Energie;
 - Mededinging;
 - Zorg;
 - Consumenten;
- Wat: De genomen beschikking leidt tot vordering. F&C legt de vordering vast in eBS.

Output: Vastlegging van de vordering in eBS en het versturen van de factuur.

1.1.2. Activiteiten: herinneringen en aanmaningen

Input (1): Ouderdomsanalyse van facturen / vorderingen die langer dan [REDACTED] open staan: herinneren.

Wat: De debiteurenmedewerker van F&C doet een analyse van de openstaande facturen / vorderingen. Bij facturen / vorderingen onder EUR [REDACTED] - wordt een herinnering aangemaakt in eBS en verstuurd aan de debiteur. Voor facturen / vorderingen boven EUR [REDACTED] - wordt contact opgenomen met de contactpersoon van de directie waarvoor de factuur is verstuurd om af te stemmen of er eerst telefonisch contact debiteur wenselijk is. Vervolgens wordt contact opgenomen met de debiteur door de desbetreffende directie of F&C en/of wordt een herinnering verstuurd.

Output: Verstuurde herinnering en/of contact (telefonisch of mail) intern met de bewuste directie.

Input (2): Ouderdomsanalyse van facturen / vorderingen die langer dan [REDACTED] open staan: aanmanen.

Wat: De debiteurenmedewerker van F&C doet een analyse van de openstaande facturen / vorderingen. Bij facturen / vorderingen onder EUR [REDACTED] - wordt een aanmaning aangemaakt in eBS en verstuurd aan de debiteur. Voor facturen / vorderingen boven EUR [REDACTED] - wordt contact opgenomen met de contactpersoon van de directie waarvoor de factuur is verstuurd om af te stemmen of er eerst telefonisch contact debiteur wenselijk is. Vervolgens wordt contact opgenomen met de debiteur door de desbetreffende directie of F&C en/of wordt een aanmaning verstuurd.

Output: Verstuurde aanmaning en/of contact (telefonisch of mail) met de debiteur.

Input (3): Ouderdomsanalyse van facturen / vorderingen die langer dan [REDACTED] open staan: incasso.

Wat: [REDACTED]

Output: [REDACTED]

1.1.3. Activiteiten: incasso (extern belegd)

Input: Lijst van debiteuren met openstaande posten uit activiteit 1.1.2. Activiteiten herinneringen en aanmaningen.

Wat: F&C stelt lijst samen met openstaande posten die aan het incassobureau worden overgedragen. De posten worden overgedragen inclusief berekende rente (indien van toepassing).

Output: Lijst over te dragen posten aan het incassobureau.

Opmerking: De facturen / vorderingen die worden geïncasseerd door het incassobureau worden op de bankrekening van de ACM bijgeschreven (inclusief eventueel door de ACM berekende rente).
 Periodiek verstrekt het incassobureau een statusoverzicht.
 Het incassobureau informeert de ACM indien een factuur / vordering niet kan worden geïncasseerd.

1.1.4. Activiteiten: buiteninvorderingstelling

Input (1): Informatie dat een marktpartij niet aan zijn betalingsverplichting kan voldoen zoals:

- Brief van het incassobureau met niet te incasseren bedragen;
- Faillissement;
- Eigen onderzoek;
- Informatie van de curator of advocatenkantoor.

Wat: F&C informeert betreffende directie, en wacht af welke posten buiten invordering moeten worden gesteld.

Output: Communicatie met lijn / betreffende directie

Input (2): Besluit van de betreffende directie dat factuur / vordering buiten invordering moet worden gesteld

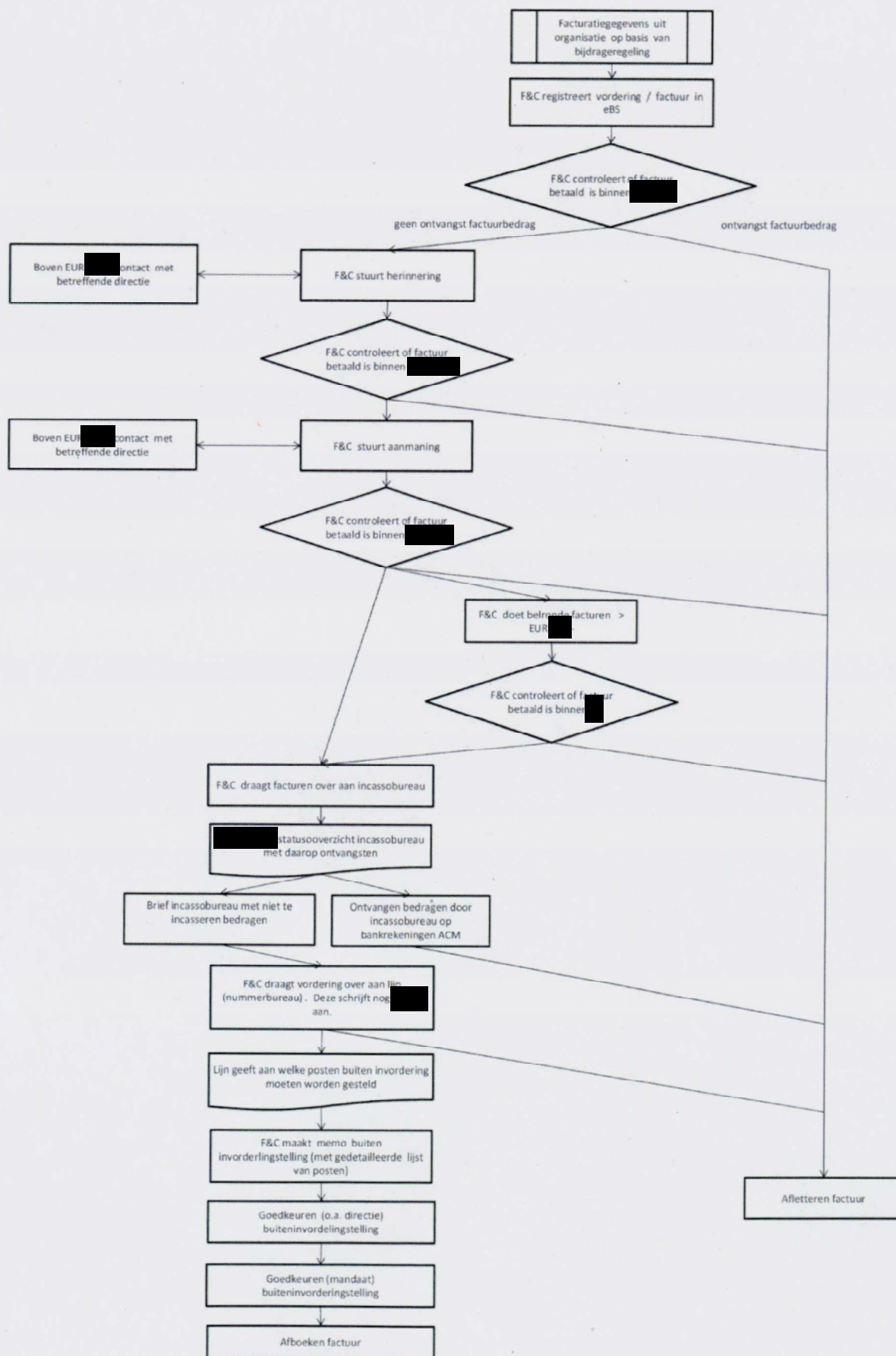
Wat: F&C maakt memo buiteninvorderingstelling met een gedetailleerde specificatie van de daarbij behorende posten. Dit memo wordt geaccordeerd conform de in 1.1. Deelproces doorberekening kosten opgenomen mandatering.

Output: Indien een buiteninvorderingstelling is goedgekeurd wordt deze afgeboekt in eBS.

Opmerking:



1.1.5. Flowchart doorberekenen kosten



1.2. Deelproces boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen

Naam:	Boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen.	
Omschrijving:	Nadat boete- en invorderingsbesluiten zijn genomen door het bestuur van de ACM ontstaat een vordering op de overtreder. De inning van de openstaande vorderingen op rechtspersoon/natuurlijk persoon vindt plaats door F&C.	
Trigger:	De projectleider van directie Juridische Zaken (hierna DJZ) geeft, na interne procedures, de gegevens van het genomen boetebesluit door aan F&C. De projectleider bij DJZ draagt zorg voor het versturen van alle noodzakelijke informatie naar F&C die nodig is voor invordering. Dit omvat in ieder geval de vertrouwelijke versie van het sanctiebesluit en boetegegevens: namen van beboete rechtspersonen/natuurlijke personen, KvK-gegevens, BSN's, etc. In het geval van een verbeurde dwangsom ontvangt F&C deze gegevens van de betreffende toezichthoudende directie.	
Waarmee:	<p>F&C gebruikt eBS voor het financieel vastleggen van de boetes en verbeurde dwangsommen. Hierin worden de hoofdsom en n.a.w. gegevens vastgelegd.</p> <p>Naast eBS wordt voor het beheer van de boetes ook de boete applicatie gebruikt. Hierin vindt, naast de gegevens die in eBS worden vastgelegd, ook vastlegging plaats van aanvullende relevante gegevens met betrekking tot de vordering zelf en voortgang. Ook vindt hierin de communicatie plaats tussen F&C en DJZ.</p>	
Output:	Het innen van opgelegde boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen	
Wie:	Responsible Accountable Supportable Consulted Informed	Medewerker debiteuren van Team F&C. Manager Team F&C. Medewerkers DJZ (boetes) en toezichtdirecties (dwangsom). Relatiebeheerder Team F&C, medewerkers DJZ (boetes) en toezichtdirecties (dwangsom). Manager Team F&C, medewerkers DJZ (boetes) en toezichtdirecties (dwangsom).
Tijdsbesteding:	Absoluut: doorlopend proces	Doorlooptijd: wetgeving
Afspraken:	DJZ en F&C houden elkaar voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen rond de opgelegde boetes. Vastlegging hiervan vindt plaats in de boete applicatie. DJZ registreert aanvankelijk in de boete applicatie de voor F&C benodigde gegevens om de boete in eBS te kunnen verwerken. Daarnaast maakt de griffie DJZ een invorderingsdossier in DOX aan. Hier wordt de definitieve versie van het besluit in gezet.	
Wanneer	Vastlegging van opgelegde boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen vindt plaats na ontvangst van de gegevens van DJZ of van de betrokken toezichtdirectie. Doorlopende bewaking van posten t/m inning of informatie van DJZ over nieuw genomen besluit of uitspraak. Wettelijke termijnen zijn van toepassing.	

Waarom	Bewaking inning opgelegde boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen bij rechtspersonen/natuurlijke personen.
Opmerkingen	De inhoudelijke dossiers van de boetes en opgelegde dwangsommen worden in DOX vastgelegd.

1.2.1. Activiteiten: vastlegging boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen

Input:	De projectleider van DJZ geeft gegevens m.b.t. een boete door aan F&C. Bij een verbeurd verklaarde dwangsom geeft de desbetreffende directie de gegevens door.
Wat:	Debiteurenmedewerker van F&C legt de vordering vast in eBS.
Output:	Vastlegging in eBS van de boetes en verbeurd verklaarde dwangsommen, geen verdere output.

1.2.2. Activiteiten: (niet-) ontvangsten

Input (1):	De rechtspersoon/natuurlijk persoon betaalt (een deel van) de boete of dwangsom.
Wat:	F&C verwerkt de ontvangst in eBS. Ontvangsten m.b.t. boetes worden daarnaast ook vastgelegd in de boeteapplicatie. DJZ krijgt een vanuit de boeteapplicatie een signaal over de geregistreeerde ontvangst. Bij dwangsommen informeert F&C de desbetreffende directie.
Output:	Afboeking van de openstaande vordering met het betaalde bedrag in eBS, vastlegging in eBS en communicatie met betreffende directie.
Input (2):	Verzoek van de rechtspersoon/natuurlijk persoon om een betalingsregeling.
Wat:	DJZ vraagt gegevens op en beoordeelt samen met F&C of de rechtspersoon/natuurlijk persoon in aanmerking komt voor een betalingsregeling. DJZ neemt een besluit tot uitstel van betaling [REDACTED].
Output:	<ul style="list-style-type: none"> - Betalingsregeling met de rechtspersoon/natuurlijk persoon - Vastlegging van de betalingsregeling in DOX en de boeteapplicatie. - Bij betaling afboeking van de openstaande vordering met het betaalde bedrag in eBS, vastlegging in eBS en communicatie met DJZ.
Opmerking	F&C bewaakt of de betalingen volgens betaalschema worden gedaan.

1.2.3. Activiteiten: aanmaningen en wettelijke rente

Input (1):	Ouderdomsanalyse van boetes en verbeurde dwangsommen die open staan. F&C draagt zorg voor het opstellen van de aanmaningsbrief.
Wat:	F&C doet een analyse van de openstaande boetes en verbeurde dwangsommen. In overleg met DJZ verstuurt F&C aanmaningen naar alle beboete rechtspersonen/natuurlijke personen (ook hoofdelijk aansprakelijk gestelde) 6 weken gerekend met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze aan de overtreder is bekendgemaakt. ✓

In geval van bezwaar geldt een termijn van 24 weken of, indien dat eerder is, de dag na die waarop de beslissing op bezwaar op de voorgeschreven wijze aan de overtreder is bekendgemaakt.

F&C berekent de wettelijke rente en neemt deze op in de aanmaning.

- Output:
- Verstuurde aanmaningen.
 - Financiële verwerking van de rente in eBS.
 - Vastlegging van de verstuurde aanmaning in DOX.

Input (2): Verstuurde aanmaningen door F&C.

Wat: F&C doet een analyse van de openstaande boetes en stemt de status voortdurend af met DJZ. Over openstaande verbeurde dwangsommen vindt communicatie plaats met de betreffende directie. Bij niet betalen [REDACTED] gaat de ACM over tot incasso- en executiemaatregelen, het inschakelen van een deurwaarder of overdracht aan CJIB.

Output: Op dossier- of debiteurniveau inschakelen van een deurwaarder of overdracht aan CJIB.

1.2.4. Activiteiten: incasso (extern belegd)

Input: Debiteuren met openstaande posten uit activiteit 1.2.3. Activiteiten aanmaningen en wettelijke rente.

Wat: F&C stelt per debiteur/post een dossier samen met dat wordt overgedragen aan het incassobureau. Die inhoud van dit dossier is afhankelijk van de debiteur/post en bevat veelal het dwangbevel. De posten worden overgedragen inclusief berekende rente (indien van toepassing).

Output: Over te dragen dossier aan het incassobureau op zaakniveau.

Opmerking: De ACM houdt de inning van boetes zoveel mogelijk in eigen huis/hand.

1.2.5. Activiteiten: nieuw besluit of uitspraak

Input: DJZ registreert in de boete applicatie of een rechtspersoon / natuurlijk persoon bezwaar aantekent tegen de opgelegde boete (en later beroep en hoger beroep). Ook registreert DJZ in de boete applicatie het besluit op bezwaar (en later de uitspraken van de rechter). F&C ontvangt een notificatie van zowel het aantekenen van bezwaar (en (hoger) beroep) als een notificatie dat er een nieuw besluit op bezwaar (en later nieuwe uitspraak van de rechter) is. DJZ zorgt ervoor dat het besluit/uitspraak van de rechter in invorderingsdossier in DOX wordt vastgelegd.

Wat: Indien moet worden terugbetaald, draagt F&C zorg voor de terugbetaling van het verschil tussen het ontvangen bedrag en het vastgestelde boetebedrag (inclusief wettelijke rente over het teveel betaalde).

Output: Afhankelijk van het nieuwe besluit of uitspraak de terugbetaling van het vastgestelde bedrag aan de rechtspersoon/natuurlijk persoon

1.2.6. Activiteiten: faillissement

Input: Faillissement rechtspersoon/natuurlijk persoon met (gedeeltelijk)

openstaande boete of verbeurd verklaarde dwangsom.
Wat: F&C dient vordering namens de ACM in bij de curator.
Output: Indien (een deel van) de boete niet uit de failliete boedel kan worden
voldaan wordt het bedrag na afronding faillissement buiteninvordering
gesteld.

1.3. Deelproces overige debiteuren - vorderingen

Naam:	Overige debiteuren – vorderingen.	
Omschrijving:	De ACM berekent kosten door aan derden in de hoedanigheid van gewone marktpartij of als onderdeel van de rijksoverheid. De voornaamste kosten die worden doorberekend zijn facilitaire dienstverlening (exploitatiekosten van het pand aan medehuurdsters) en detachering van ACM personeel buiten de ACM (niet via P-Direkt).	
Trigger:	Intern verzoek voor het factureren van kosten aan derden. Dit betreft voornamelijk: <ul style="list-style-type: none"> - Team HRM voor het doorbelasten van loonkosten (detacheringen uit); - Team Facilitair voor het doorberekenen van de exploitatiekosten / geleverde facilitaire dienstverlening van het pand. 	
Waarmee:	Facturen worden in eBS aangemaakt en geregistreerd, in eBS vindt ook het verdere beheer van de vorderingen plaats.	
Output:	Het doorberekenen en innen van door de ACM gemaakt kosten.	
Wie:	Responsible	Medewerker debiteuren van Team F&C.
	Accountable	Manager afdeling Team F&C.
	Supportable	medewerkers van HRM/DBV en medewerkers van FM/DBV.
	Consulted	Relatiebeheerder F&C voor DBV.
	Informed	Manager Team F&C, medewerker.
Tijdsbesteding:	Doorlopend proces.	
Afspraken:	De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de te versturen facturen ligt bij de budgettaire verantwoordelijke afdeling waar de kosten zijn gemaakt.	
Wanneer:	Na ontvangst van gegevens uit de organisatie.	
Waarom:	Kosten die door de ACM gemaakt worden voor derden horen niet op de exploitatie van de ACM te drukken en dienen derhalve doorbelast te worden.	

1.3.1. Activiteiten aanmaken factuur / vastleggen vordering

Input:	Intern verzoek doorbelasten van kosten aan derden.
Wat:	Debiteurenmedewerker van F&C maakt de facturen aan in eBS op basis van de aangeleverde informatie en stuurt deze naar de debiteur. Tegelijk bij het aanmaken van de factuur wordt de vordering vastgelegd in eBS.
Output:	Facturen aangemaakt, verstuurd en opgenomen in de financiële administratie. Terugkoppeling dat de facturen zijn verstuurd.

1.3.2. Activiteiten: herinneringen en aanmaningen

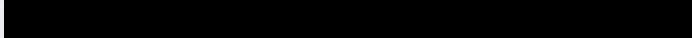
- Input (1): Ouderdomsanalyse van vorderingen die langer dan [REDACTED] open staan: herinneren.
- Wat: De debiteurenmedewerker van F&C doet een analyse van de openstaande vorderingen. Bij vorderingen onder EUR [REDACTED] - wordt een herinnering aangemaakt in eBS en verstuurd aan de debiteur. Voor vorderingen boven EUR [REDACTED] - wordt contact opgenomen met de contactpersoon van de directie waarvoor de factuur is verstuurd om af te stemmen of er eerst telefonisch contact debiteur wenselijk is. Vervolgens wordt contact opgenomen met de debiteur door de desbetreffende directie of F&C en/of wordt een herinnering verstuurd.
- Output: Verstuurde herinnering en/of contact (telefonisch of mail) intern met de bewuste directie.
- Input (2): Ouderdomsanalyse van vorderingen die langer dan [REDACTED] open staan: aanmaningen.
- Wat: De debiteurenmedewerker van F&C doet een analyse van de openstaande vorderingen. Bij vorderingen onder EUR [REDACTED] - wordt een aanmaning aangemaakt in eBS en verstuurd aan de debiteur. Voor vorderingen boven EUR [REDACTED] - wordt contact opgenomen met de contactpersoon van de directie waarvoor de factuur is verstuurd om af te stemmen of er eerst telefonisch contact debiteur wenselijk is. Vervolgens wordt contact opgenomen met de debiteur door de desbetreffende directie of F&C en/of wordt een aanmaning verstuurd.
- Output: Verstuurde aanmaning en/of contact (telefonisch of mail) met de debiteur.
- Input (3): Ouderdomsanalyse van vorderingen die langer dan [REDACTED] open staan: incasso.
- Wat: De debiteurenmedewerker van F&C doet een analyse van de openstaande vorderingen. Vorderingen onder EUR [REDACTED] - worden direct overgedragen aan het incassobureau, zie 1.3.3 activiteiten incasso. Debiteuren met vorderingen groter dan EUR [REDACTED] - worden eerst telefonisch benaderd. Zij krijgen nog [REDACTED] de tijd om te betalen (laatste kans), daarna worden deze debiteuren ook overgedragen aan het incassobureau.
- Output: Debiteuren en facturen / vorderingen die worden overgedragen aan het incassobureau. Voor de debiteuren die eerst telefonisch zijn benaderd wordt een telefoon notitie "laatste kans" vastgelegd.

1.3.3. Activiteiten: incasso (extern belegd)

- Input : Lijst van debiteuren met openstaande posten uit activiteit 1.3.2. Activiteiten herinneringen en aanmaningen.
- Wat: F&C stelt lijst samen met openstaande posten die aan het incassobureau worden overgedragen. De posten worden overgedragen inclusief berekende rente (indien van toepassing).
- Output: Lijst over te dragen posten aan het incassobureau.
- Opmerking: De facturen / vorderingen die worden geïncasseerd door het incassobureau worden op de bankrekening van de ACM bijgeschreven (inclusief eventueel door de ACM berekende rente).
Periodiek verstrekt het incassobureau een statusoverzicht.

Het incassobureau informeert de ACM indien een factuur / vordering niet kan worden geïncasseerd.

1.3.4. Activiteiten: buiteninvorderingstelling

- Input (1): Informatie dat een marktpartij niet aan zijn betalingsverplichting kan voldoen zoals:
- Brief van het incassobureau met niet te incasseren bedragen;
 - Eigen onderzoek;
 - Informatie van de curator of advocatenkantoor.
- Wat: F&C informeert betreffende directie, en wacht af welke posten buiten invordering moeten worden gesteld.
- Output: Communicatie met lijn / betreffende directie.
- Input (2): Besluit betreffende directie dat factuur / vordering voor buiten invordering moet worden gesteld.
- Wat: F&C maakt memo buiteninvorderingstelling met een gedetailleerde specificatie van de daarbij behorende posten. Dit memo wordt geaccordeerd volgens eerder bij het deelproces 1.1. Deelproces doorberekening kosten opgenomen mandatering.
- Output: Indien een buiteninvorderingstelling is goedgekeurd wordt deze afgeboekt in eBS.
- Opmerking: 

1.3.5. Flowchart overige debiteuren – vorderingen

