

Nr.	Aspect	Aanlevering van de beschrijving van de AO/IC	Toetsingscriteria
1.	<p>Wet- en regelgeving</p> <p><i>De warmteleverancier dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.</i></p>	<p>Een beschrijving van de interne beheersmaatregelen in de organisatie van de warmteleverancier waarmee gewaarborgd wordt dat aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving kan worden voldaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De door de warmteleverancier opgestelde normen voldoen aan de wet- en regelgeving • Interne beheersmaatregelen dienen te waarborgen dat te allen tijde wordt voldaan aan de van toepassing zijnde (branche specifieke) wet- en regelgeving • Medewerkers kennen de wet- en regelgeving die, afhankelijk van hun functie, relevant is en de instanties die toezicht houden
2.	<p>Integer handelen</p> <p><i>Interne beheersmaatregelen kunnen teniet gedaan worden door 'niet integer (non-conform)' handelen van organisatieleden. De organisatie kan op papier juist werken, maar als voorschriften niet worden nageleefd, en interne (controle technische) beheersingsmaatregelen omzeild worden, dan kan dit alsnog non-conforme output/prestaties tot gevolg hebben. Het is de primaire verantwoordelijkheid van elke bestuurder/manager/ werknemer, bij een warmteleverancier om integer te handelen.</i></p> <p><i>Dit aspect is deels ingevuld aan de hand van de publicatie "Accountants en Toon aan de Top" van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants</i></p>	<p>Een beschrijving van ten minste de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Organisatiecultuur; b. Gedragscode; c. Voorkomen van schade in het vertrouwen dat cliënten hebben in de leverancier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een gedragscode opgesteld die geldt voor alle medewerkers (inclusief directie, management en ingehuurd derden) van de warmteleverancier. Deze gedragscode behandelt tenminste de volgende onderwerpen: <ol style="list-style-type: none"> a. Integer handelen; b. De wijze waarop het management het goede voorbeeld geeft; c. Aanspreekbaarheid van directie en management door medewerkers; d. De wijze waarop de warmteleverancier omgaat met klanten; ▪ Bij de warmteleverancier is de rol van compliance officer ingesteld, niet zijnde de hoogste leidinggevende;

	<p>(NBA). Hierbij is uitgegaan van de drie voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Walk the talk: beleving van voorbeeldgedrag van bestuurders;</i> 2. <i>Zichtbaarheid: voorbeeldgedrag bestuur is zichtbaar;</i> 3. <i>Open cultuur en vertrouwen: ruimte voor het bespreekbaar maken van dilemma's en of de top open staat voor kritiek.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> • In de organisatie is sprake van periodiek overleg, waarbij bestuurders aandacht vragen voor de thema's integer handelen en dilemma's. Dit thema maakt onderdeel uit van gesprekken met nieuw personeel en/of inhuurkrachten.
3.	<p>Beheersing bedrijfsprocessen (waaronder risicobeheersing)</p> <p><i>De warmteleverancier geeft een beschrijving van de belangrijkste bedrijfsprocessen, de voornaamste risico's waarmee zij wordt geconfronteerd en de wijze waarop deze risico's beheerst worden (interne beheersmaatregelen). Tevens heeft de warmteleverancier een beschreven methodiek om risico's als gevolg van het verschil in productie/inkoop- en verkoopprijzen te beheersen (zie ook de hierna benoemde verbandscontrole). De administratie houdt enkele keren per jaar een overzicht bij van de posities.</i></p>	<p>Een beschrijving van de belangrijkste bedrijfsprocessen, de aanwezige risico's binnen deze processen en de wijze waarop deze risico's door de warmteleverancier worden beheerst. Tenminste de volgende hoofdprocessen zijn beschreven:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Verkoop; b. Productie/Inkoop; c. Liquiditeitsbeheer; d. Klachtenbeheer; en e. Uitbesteed werk <p>Bij de beschrijving van de hoofdprocessen zijn tenminste de volgende sub-processen beschreven:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Facturatie (waaronder het proces voor het opstellen van voorschotnota's en jaar- en eindafrekeningen); b. Debiteurenbeheer (waaronder de incassoprocedures en het incassobeheer); c. Afsluitbeleid d. Uitingen die vallen onder werking van de richtsnoeren informatieverstrekking (zie ook 	<ul style="list-style-type: none"> • Het proces 'Verkoop' bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen: <ol style="list-style-type: none"> a. Verkooptarieven worden vastgesteld door het bestuur van warmteleverancier; b. Afwijkende verkooptarieven worden goedgekeurd door de directie/het bestuur van de warmteleverancier; c. Offertes, contracten en verkoopfacturen worden doorlopend genummerd; d. Er zijn duidelijke normen voor: 1) het bepalen van voorschotten; 2) de periode waarbinnen de (eind) afrekeningen aan de klanten worden verstrekt (minstens eenmaal per jaar); 3) de periode waarbinnen de uitbetaling van verschuldigde bedragen aan klanten plaatsvindt en 4) het bepalen van meterstanden; e. Termijnen die de warmteleverancier hanteert voor betalingen, aanmaningen en eventuele incassoprocedures zijn duidelijk vastgelegd; f. Voorschotfacturen en afrekeningen worden steekproefsgewijs gecontroleerd (er bestaat functiescheiding tussen het opstellen en controleren

		<p>onderdeel verbandscontrole).</p>	<p>van voorschotfacturen en afrekeningen).</p> <p>g. Er is een duidelijk beleid voor afsluiting van klanten dat is schriftelijk vastgelegd en beschikbaar voor medewerkers verkoop. In geval van afsluiting is vooraf goedkeuring nodig van hoger management en wordt een dossier gevormd voor desbetreffende klant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het proces 'Productie/inkoop' bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen: <ul style="list-style-type: none"> h. De warmteleverancier heeft een risicoanalyse opgesteld ten aanzien van de duurzaamheid van de warmtebron (om zodoende aan de leveringsverplichting te voldoen) en evalueert deze jaarlijks; i. Voor zover sprake is van inkoop van energie, hanteert de warmteleverancier door het bestuur vastgestelde richtlijnen ten aanzien van inkoophoeveelheden en tijdstip en voert maandelijks een analyse uit op de fluctuatie van inkooprijzen; j. Er is een beschreven methodiek ten aanzien van het monitoren van de technische werking van installaties (bijv. warmtebronnen, warmtenetten) in het kader van duurzaamheid en er vindt periodieke monitoring plaats; k. Er is een meerjarig onderhoudsplan voor alle installaties in gebruik, waarbij de ouderdom en een schatting van de onderhoudskosten zijn weergegeven en onderscheid is gemaakt naar typen installaties; l. Storingen en meldingen worden bij ontvangst centraal geregistreerd en er is een beschreven procedure om
--	--	-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>storingen en meldingen binnen een bepaalde termijn af te handelen, waarna terugkoppeling plaatsvindt naar de klant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het proces 'Liquiditeitsbeheer' bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen: <ul style="list-style-type: none"> m. Minimaal een keer per kwartaal worden liquiditeitsprognoses door de warmteleverancier opgesteld (financieringsbehoeften worden hierdoor tijdig geïdentificeerd). • Het proces 'Klachtenbeheer' bevat tenminste de volgende interne beheersmaatregelen: <ul style="list-style-type: none"> n. Klachten worden volledig geregistreerd in het klachtenregister en zijn per individuele registratie opvraagbaar (ook achteraf na afhandeling van de klacht, gedurende een passende termijn); o. Er is een duidelijke norm voor de periode waarbinnen klachten moeten worden afgehandeld. • Wanneer de warmteleverancier processen geheel en/of gedeeltelijk uitbesteedt, heeft de warmteleverancier tenminste de volgende interne beheersmaatregelen geïmplementeerd: <ul style="list-style-type: none"> p. Service level agreements (SLA) tussen ondernemer en leveranciers zijn aanwezig; q. In de SLA dient aandacht te worden besteed aan de hiervoor beschreven interne beheersmaatregelen en
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>toetsingscriteria, en de continuïteit van de dienstverlening door leveranciers.</p> <p>r. De ondernemer controleert periodiek of de bepalingen in de SLA worden nageleefd.</p>
4.	<p>Controle technische functiescheiding</p> <p>Al naar gelang de omvang van de warmteleverancier dienen verschillende personen bevoegd te zijn te beschikken, registreren en controleren.</p>	<p>Een beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing van de belangrijkste processen (productie, inkoop, verkoop, betaling en administratie) van de warmteleverancier.</p> <p>Wanneer processen van de warmteleverancier geheel en/of gedeeltelijk zijn uitbesteed dan is dit in de beschrijving van de opzet van de administratieve organisatie en interne beheersing meegenomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er bestaat adequate controle-technische functiescheiding tussen inkoop, verkoop, betaling en administratie. • Passend naar de omvang van de warmteleverancier worden secundaire functiescheidingen aangebracht: er bestaat functiescheiding binnen de processen productie, inkoop, verkoop, betaling en administratie (hierbij zijn verschillende functionarissen verantwoordelijk voor beschikken, registreren, bewaren, uitvoeren en controleren).
5.	<p>Controle op informatie, verbandscontrole</p> <p><i>Periodiek legt de warmteleverancier in ieder geval een sluitend verband tussen geproduceerde/ingekochte hoeveelheden warmte en de daaruit voortvloeiende kosten (kostprijs omzet) enerzijds en verkochte hoeveelheden warmte en de daaruit voortvloeiende verkoopbedragen per afnemer (omzet) anderzijds.</i></p>	<p>Een beschrijving van het proces van verbandscontrole, waarbij is aangegeven hoe de leverancier omgaat met allocatie en reconciliatie.</p> <p><i>De registers zijn tevens zichtbaar verwerkt in de aangeleverde procesbeschrijvingen, zoals vermeld onder aspect drie.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks controleert de warmteleverancier of de ingekochte en geproduceerde energie overeenkomt met de verkochte energie, zowel in volume als in bedrag (het opstellen en het controleren van dit verband wordt door verschillende functionarissen uitgevoerd).
6.	<p>Controle op informatie, capaciteit en levering</p> <p>De warmteleverancier maakt vooraf een planning van de te leveren warmte-eenheden die is gebaseerd op de overeenkomsten met eindgebruikers en</p>	<p>Een beschrijving van het proces van capaciteit (planning) en levering, waarbij de warmteleverancier aantoont dat de beschikbare capaciteit toereikend is om aan zijn (toekomstige) leveringsverplichting te voldoen. Tevens wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De warmteleverancier maakt jaarlijks vooraf per maand een planning op basis van de beschikbare capaciteit in relatie tot de verwachte levering. De verwachte levering bestaat uit de leveringsplicht die de warmteleverancier reeds heeft (bestaande contracten) en toekomstige

	toekomstige afnemers. Bij deze planning wordt tevens rekening gehouden met seizoensinvloeden en piekvraag en de warmteleverancier maakt inzichtelijk op welke wijze aan de piekvraag zal worden voldaan.	aan piekbelasting op basis van de beschikbare capaciteit.	afnemers. <ul style="list-style-type: none"> De warmteleverancier maakt inzichtelijk in welke periode(n) piekbelasting naar verwachting plaats zal vinden en hoe hier invulling aan wordt gegeven op basis van de beschikbare capaciteit. Maandelijks monitort de warmteleverancier hoe de planning zich verhoudt tot daadwerkelijk geleverde en geproduceerde (en/of ingekochte) warmte-eenheden.
7.	<p>Controle op informatie, registers</p> <p><i>De administratie houdt een contractenregister bij waarin alle inkoopcontracten en alle verkoopcontracten zijn opgenomen. Tevens worden er registers bijgehouden van de belangrijkste processen, bijvoorbeeld onderhanden klachten en lopende incasso-trajecten.</i></p>	<p>Een beschrijving van tenminste de volgende registers:</p> <ol style="list-style-type: none"> Contractenregister verkoop; Contractenregister inkoop; Debiteurenregister Crediteurenregister Klachtenregister. <p><i>De registers zijn tevens zichtbaar verwerkt in de aangeleverde procesbeschrijvingen, zoals vermeld onder aspect drie.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> De registers zijn afgeschermd, zodat ongeautoriseerde gebruikers geen toegang hebben tot de registers. Procedures waarborgen dat de registers volledig zijn en opvraagbaar zijn per individuele registratie. Invoercontroles waarborgen de juist- en volledigheid van ingevoerde gegevens.
8.	<p>Beveiliging</p> <p><i>De warmteleverancier heeft een methodiek om de continuïteit van gegevensverwerking te waarborgen. Daaronder vallen bijvoorbeeld maatregelen om verlies van originele contracten, klachten en elektronische data te voorkomen.</i></p>	<p>Een beschrijving van de wijze waarop de aanvrager de continuïteit van gegevensverwerking waarborgt tegen brand, diefstal, cybercrime en fraude. Met specifieke aandacht voor het voorkomen van het verlies van gegevens, het in staat zijn gegevens terug te halen en een functionele en technische scheiding in toegang tot de gegevens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Er is functiescheiding tussen de gebruikers- en de beheerorganisatie en de systeemontwikkeling (dit ter voorkoming van niet geautoriseerde wijzigingen in de automatisering). Applicaties en data zijn afgeschermd door middel van logische toegangsbeveiliging. Dit is erop gericht ongeautoriseerde toegang tot applicaties en data te

			<p>voorkomen (de functie-scheiding zoals beschreven in de AO/IC zijn via autorisaties vastgelegd in de applicaties);</p> <ul style="list-style-type: none">• Hierbij zijn er procedures voor het beheer van gebruikersrechten (het toekennen, wijzigen en intrekken van gebruikersrechten dient gecontroleerd plaats te vinden).• Logging: Alle mutaties worden gelogd, zodat achteraf is vast te stellen wie welke mutaties heeft aangebracht.• Back-up procedures, om te voorkomen dat elektronische data en originele contracten verloren gaan, zijn aanwezig.• Recovery procedures, om back-up systemen te starten, zijn aanwezig (en worden periodiek getest).• Externe toegang tot systemen (door externe en interne onbevoegden) is afgeschermd.
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------