

# J A A R V E R S L A G 2 0 1 1

## COLLEGE TOETSING

### GERECHTSDEURWAARDERS

---

In dit verslag worden de activiteiten van het College Toezicht Gerechtsdeurwaarders (CTG) gedurende 2011 toegelicht en beschreven.

Al hoewel de aanhef vermeldt dat de tekst van dit bescheid het jaarverslag 2011 van het College betreft, kan er niet aan worden ontkomen om tevens terug te blikken op het jaar 2010. Immers! Het jaar 2011 was het eerste operationele jaar van het College, maar voor een goed begrip van wat er in dat jaar aan werkzaamheden is verricht, is een omschrijving van hetgeen in 2010 voorafging aan de invoering van de verplichte toetsing, onontbeerlijk.

#### **Waar gaat het om?**

Artikel 20 Gerechtsdeurwaarderswet (Gdw) verlangt dat de gerechtsdeurwaarder naast de onafhankelijke ook de goede vervulling van zijn ambt borgt. Rechtstreeks daaruit voortvloeiend heeft de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) tot taak de bevordering van een goede beroepsuitoefening door de leden. Met het oog daarop is door de ledenraad van de KBvG de “Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit” ontwikkeld, als kwaliteitsstandaard voor dienstverlening en bedrijfsvoering.

De kwaliteitsnormen bestrijken 7 terreinen, t.w.:

- Marketing en acquisitie
- Contractering
- Behandeling portefeuille
- Afwikkeling
- Resultaten en evaluatie
- Middelenbeheer
- Personeel en Organisatie.

De verordening is door de Ledenraad van de KBvG vastgesteld op 17 december 2009 en in werking getreden op 1 juni 2010.

Het bestuur van de KBvG heeft met betrekking tot de verordening nadere regels vastgesteld in het “Reglement KBvG Normen voor Kwaliteit”. Het reglement voorziet in een set zgn. best practices, die een nadere invulling geven aan de normen. De splitsing in normen en best practices (d.w.z. verordening en reglement) is doorgevoerd om het mogelijk te maken om nieuwe inzichten zonder een tijdrovende aanpassing van de normen (d.w.z. via de minister), snel (d.w.z. op bestuursniveau) in de best practices (d.w.z. het reglement) te verwerken<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ook ten aanzien van de van tijd tot tijd als ‘onder de grens’ aangemerkte elementen geldt een dergelijke flexibele opzet. Deze zijn – met aandachtspunten en een nadere toelichting op normonderdelen – opgenomen in een apart document (Toetsingscriteria

De verordening voorziet in handhaving van kwaliteit door middel van periodieke toetsingen van de kantoren van de gerechtsdeurwaarders. Elke gerechtsdeurwaarder dient zorg te dragen voor toetsing van zijn kantoor en dat hij naar aanleiding daarvan (tijdig) beschikt over een positief toetsingsverslag<sup>2</sup>; de houdbaarheid van een positief toetsingsverslag is 2 jaar. De toetsingen worden blijkens het reglement uitgevoerd onder toezicht van een instelling genaamd College Toetsing Gerechtsdeurwaarders (CTG), ingesteld door de ledenraad op 18 februari 2010.

Op 18 februari 2010 heeft de ledenraad de eerste leden van het college benoemd. De collegeleden hebben een eerste zittingstermijn van drie jaar en zijn eenmalig herbenoembaar voor de duur van maximaal drie jaar. In overeenstemming met de ledenraad van de KBvG kan er van de gestelde zittingstermijnen worden afgeweken.

De eerste samenstelling is als volgt:

**Voorzitter**

Collegelid 1: Dhr. mr. A.C.J.J.M. Seuren, gerechtsdeurwaarder en jurist;

**Leden**

Collegelid 2: Dhr. mr. H.J. Portengen, notaris;

Collegelid 3: Dhr. prof.dr. A.A. Wentink, bijzonder hoogleraar kwaliteitsmanagement;

Collegelid 4: Dhr. prof.mr. F.R. Salomons, hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder notarieel recht;

Collegelid 5: Dhr. drs. A.W.H. Hooyman RA, register-accountant.

Het CTG oefent toezicht uit op de:

- \* Integriteit en onafhankelijkheid
- \* Professionaliteit
- \* Commerciële kwaliteiten
- \* Continuïteit van het kantoor.

Voor goed begrip wordt hier de andere toezichthouder aangestipt, nl. het Bureau Financieel Toezicht (BFT). De rechtstreeks uit de wet (Gerechtsdeurwaarderswet) voortvloeiende taak van het BFT is het toezicht op (kort gezegd) de financiële kantoor- en privé-administratie van de gerechtsdeurwaarders.

In de loop van 2010 ontwikkelde het College op basis van de door de KBvG meegegeven kaders de navolgende documenten<sup>3</sup>:

---

KBvG Normen voor kwaliteit).

<sup>2</sup> De verordening hanteert de term toetsingsverslag. In het CTG reglement wordt de term toetsingsverslag gehanteerd voor het verslag van de auditor en de term beoordelingsverslag voor het oordeel van het College over dat toetsingsverslag. Op basis van die terminologie dient de gerechtsdeurwaarder te beschikken over een positief beoordelingsverslag.

<sup>3</sup> De ‘best practices’ en de “onder-de-grens practices (d.w.z.: werkwijzen/omstandigheden die als ‘onder de grens’ worden gekwalificeerd), zijn –

- \* Het Reglement van het College
- \* De toetsingscriteria
- \* Het model toetsingsverslag
- \* Het model beoordelingsverslag.

Van de documenten kan worden kennis genomen op de website van de KBvG (onder KBVG-Commissies-College Toetsing Gerechtsdeurwaarders).

Het Reglement CTG voorziet in verplichte periodieke toetsingen (in cycli van twee jaar), uit te voeren door vanwege het College erkende auditoren. Een lijst van erkende auditoren is geplaatst op de website van de KBvG.

De toetsingscriteria zijn een leidraad voor de wijze van toetsing; zij vermelden met betrekking tot elk van de negentien normen van de verordening:

- \* Onder de grens practices
- \* Aanwijzingen per onderdeel
- \* Aandachtspunten per onderdeel
- \* Toelichtingen per onderdeel.

Het College-reglement met bijbehorende documenten zijn in oktober 2010 afgerond en zijn per 1 november 2010 door het bestuur van de KBvG vastgesteld. De datum van inwerkingtreding werd vastgesteld op 9 december 2010. Daarmee zijn 9 december 2010 en 9 december 2012 twee cruciale data voor de gerechtsdeurwaarders geworden, aangezien de handhaving van de kwaliteitsnormen op de eerste datum aanvang en elke gerechtsdeurwaarder op de tweede datum dient te beschikken over een positief beoordelingsverslag van het College Toetsing Gerechtsdeurwaarders.

Het College vergaderde in het voorbereidende jaar 2010 zeven maal. In 2011 vergaderde het College negen maal.

Voorts heeft het College op 18 mei 2011 de eerste auditorenmeeting, als bedoeld in artikel 7.10 sub k van het Collegereglement, gehouden.

### **De resultaten van de gehouden beoordelingen**

De start van het toetsingsgebeuren kan niet anders dan aarzelend worden genoemd. De voornaamste factor was de onbekendheid met de regelgeving en dus de afwachtende houding van de gerechtsdeurwaarderskantoren. Er kwamen welgeteld 21 toetsingsverslagen binnen.

Van één gerechtsdeurwaarder kwamen twee toetsingsverslagen binnen: het eerste moest uitmonden in een negatieve beoordeling, niet door de kwaliteit van het betrokken kantoor als wel door verkeerde aannames. Het tweede toetsingsverslag kon vervolgens positief worden beoordeeld.

In 2011 dienden vooral de grotere deurwaarderskantoren hun toetsingen in, als gevolg waarvan tegenover het geringe aantal verslagen toch een groot aantal

---

evenals de aandachtspunten en toelichtingen – niet van de hand van het College maar van bestuur en ledenraad.

gerechtsdeurwaarders positief kon worden beoordeeld.

De kerngegevens voor 2011 zijn de volgende.

Toetsingen 21	Gerechtsdeurwaarders 137	Kantoren 84
Positief 13	Gerechtsdeurwaarders 48 <sup>4</sup>	Kantoren 33 <sup>4</sup>
Negatief 1	Gerechtsdeurwaarders 2 <sup>4</sup>	Kantoren 1 <sup>4</sup>
Lopend 7	Gerechtsdeurwaarders 89	Kantoren 51
Werkvoorraad <sup>5</sup> 142	Gerechtsdeurwaarders 251	Kantoren 185

<sup>4</sup> Een gerechtsdeurwaarderskantoor, waaraan verbonden twee gerechtsdeurwaarders, had in 2011 eerst een negatieve beoordeling en daarna een positieve.

<sup>5</sup> Hiermee wordt bedoeld op het aantal kantoren dat nog een toetsingsverslag dient in te leveren.

### **De kwaliteit van de toetsingsverslagen**

De kwaliteit van de ingezonden toetsingsverslagen was zonder meer goed te noemen, in aanmerking genomen de prille start van het toetsingsproces, de misverstanden en het nog op elkaar ingespeeld raken van de voornaamste actoren.

Blijkens de toetsingscriteria toetst de auditor of er sprake is van onder-de-grens practices, en des neen op (i) de best practices, en (ii) de normen. De auditor doet dat in onafhankelijkheid, in eigen persoon, en integraal. Daartoe voert de auditor gesprekken met de gerechtsdeurwaarder en met relevante personen binnen de kantoororganisatie, en krijgt hij toegang tot alle relevante informatie en documenten. De auditor bewaakt de implementatie van staande de toetsing in te voeren nieuwe werkwijzen.

Schematisch is het toetsingspad als volgt:

- Is er sprake van een onder-de-grens-practice?
- Zo nee, wordt er voldaan aan de best practice?
- Zo nee, wordt er voldaan aan de norm?
- Argumentaties.

De toetsingscriteria bevatten per onderdeel zgn. onder de grens practices t.a.v. de norm. De onder de grens practices zijn strikt omschreven. Indien aanwezig, moeten zij onherroepelijk leiden tot een negatieve beoordeling door het College. Van deze laatste consequentie waren auditoren zich in de aanvang niet steeds bewust. De regel oogt streng, maar die gestrengheid werd relatief toen auditoren zich er rekenschap van

gaven dat een geconstateerde onder-de-grens situatie in veel gevallen eenvoudig was op te heffen door een aanpassing of de implementatie van een nieuwe werkwijze (waarbij dan in dit laatste geval een implementatietermijn van drie maanden geldt).

Ondanks de alleszins acceptabele kwaliteit, gaven alle binnengekomen verslagen na bestudering door de collegeleden, desalniettemin aanleiding tot het stellen van vragen. Daarvoor creëerde het College een bevragsingsdocument waarin de door de individuele collegeleden opgeworpen vragen werden gebundeld.

Het College koos er voor om de eerste verslagen door elk van de vijf collegeleden integraal te laten bestuderen, waarna een plenaire behandeling volgde. Op deze manier konden interpretatieproblemen en afstemmingsperikelen tussen de collegeleden, relatief snel worden opgelost.

In de hiervoor staande bespreking van de gehouden vergaderingen, is al stilgestaan bij de reacties van auditoren op de bevragsingsdocumenten. Een in dit verband nog niet genoemd punt was, dat auditoren als gevolg van de bevraging voor overleg terug moesten naar hun klanten (de gerechtsdeurwaarders).

Niettemin kon het College na bevraging zonder uitzondering alle toetsingsverslagen (waarvan 1 in de herkansing) positief beoordelen.

### **De aard van de beoordelingen**

Het College voert geen algemene inhoudelijke beoordeling van de toetsing uit. Dat wil zeggen: het College beoordeelt het toetsingsverslag marginaal voor wat betreft de gevolgde werkwijze, de volledigheid en de argumentaties van de toetsing, en inhoudelijk voor wat betreft de geconstateerde afwijkingen op de best practices en de verdere opmerkingen van de auditor.

Het spanningsveld tussen College en auditor is gelegen in waar de marginale toetsing overgaat op inhoudelijke toetsing. Voor het College is het uitgangspunt dat terughoudendheid wordt betracht daar waar de auditor er in zijn toetsingsverslag overtuigend blijk van geeft dat de gerechtsdeurwaarder volledig heeft voldaan aan alle in de best practice gestelde criteria. Indien het College twijfelt aan de overtuigingskracht van de argumentaties, verlaat hij de marginale benadering. Voorts blijkt regelmatig dat het verslag een deel van de in een best practice gestelde criteria behandelt en een ander deel geheel onbesproken laat. Ook dan zal de beoordeling van het College verdergaand zijn.

Door het College is van meet af aan kenbaar gemaakt dat de auditor niet kan volstaan met de mededeling sec dat hij heeft geconstateerd dat de gerechtsdeurwaarder aan de best practice heeft voldaan. Minimum vereiste is de vermelding van de ter zake bestudeerde documenten, gehouden interviews, en een beknopte weergave van de constatering van de auditor. Dit laatste geldt overigens ook voor de geconstateerde afwijkingen op de best practices en de verdere constatering van de auditor.

Het College koos er voor om in het beoordelingsverslag niet enkel te kiezen voor “Onvoldoende/Voldoende/Goed”, maar daar waar nodig zijn keuze vergezeld te doen gaan van opmerkingen. Het College neemt in het beoordelingsverslag tevens op de door de auditor aan de gerechtsdeurwaarder aangereikte verbeterpunten en de door het College zelf aan de gerechtsdeurwaarder in overweging gegeven verbeterpunten. Een en ander scherpt de gerechtsdeurwaarder de uitkomsten van de toetsing in en

geeft het College de kans bij de opvolgende toetsing in de nieuwe cyclus, eenvoudig vergelijkingen te maken.

### **Grote kantoren/kleine kantoren**

In het verslagjaar zonden vooral de grote(re) kantoren hun toetsingsverslag in, hoewel toch nog zeven kleinere kantoren kans zagen hun toetsingsverslag in te zenden. Tussen de tot nu toe getoetste kantoren waren geen significante verschillen in kwaliteitsstandaard.

### **De auditoren**

Het verslagjaar ving aan met een tiental actieve auditoren. Hoewel “actief” niet het juiste woord is, aangezien alle toetsingsverslagen (op één na) afkomstig waren van slechts twee auditorbedrijven. Het ligt voor de hand de oorzaak daarvan te zoeken in het geringe aantal ingediende toetsingsverslagen. In ieder geval werd de ontheffing voor 2010 van de eis dat de auditor minimaal 3 maal per kalenderjaar bij verschillende gerechtsdeurwaarderskantoren een toetsing dient uit te voeren, ook van toepassing verklaard voor 2011.

Met name met de voornoemde twee auditorbedrijven was er periodiek intensief contact over de uitleg van de diverse aspecten van het toetsingsproces. Maar ook andere auditoren lieten zich niet onbetuigd in het stellen van vragen.

Eén auditor (het is hiervoor al vermeld) moest door het College tot de orde worden geroepen met betrekking zijn wijze van acquireren.

Een klacht van een gerechtsdeurwaarder met betrekking tot de wijze van acquisitie door een andere auditor, bleek na onderzoek onterecht.

De op 18 mei 2011 gegeven auditorendag kreeg een tweeledig doel. Het ochtendgedeelte betrof de “Cursus kwaliteitstoetsing in de gerechtsdeurwaarderspraktijk”, gegeven aan een vijftal “aspirant-auditoren, en in het middagedeelte werden de reeds erkende auditoren begroet op de verplichte jaarlijkse auditorenmeeting. De cursus mondde in juni 2011 uit in de erkenning van drie nieuwe auditoren.

Gaande het verslagjaar onderhield het College een direct en eenvoudig contact met de auditoren. Niet alleen per email of per telefoon, maar ook op de algemene ledenvergaderingen van de KBvG (waarvoor ook de auditoren worden uitgenodigd).

### **Bezwaar**

De gerechtsdeurwaarder is gerechtigd tegen het oordeel van het College bezwaar te maken bij het bestuur van de KBvG.

Gegeven de status van het College, betreft het bezwaar en het bezwaarschrift, geen bezwaar en geen bezwaarschrift als bedoeld in de artikelen 6.4, 6.5 e.v. van de Algemene wet bestuursrecht.

Met de term bezwaar en bezwaarschrift wordt slechts bedoeld uitdrukking te geven aan de mogelijkheid voor de gerechtsdeurwaarder kenbaar te maken dat hij het niet eens is met het oordeel van het College.

In het verslagjaar zijn overigens geen bezwaarschriften ingebracht.

Het bestuur van de KBvG heeft in het verslagjaar een en andermaal aangegeven dat het ná 9 december 2012 een klacht zal indienen bij de tuchtrechter (de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, Rechtbank Amsterdam) tegen de gerechtsdeurwaarders die op die datum niet de beschikking hebben over een positief beoordelingsverslag.

### Aanwijzingen

Het college is gerechtigd met betrekking tot de toetsing specifieke aanwijzingen vast te stellen, vast te leggen en bekend te maken. Deze aanwijzingen behoren daarna tot de toetsingscriteria die dienen te worden gehanteerd. Een aanwijzing kan onder meer bepalen:

- a. dat specifieke aandacht moet worden gegeven aan een best practice of een norm;
- b. hoe moet worden omgegaan met een veel voorkomende uitzondering op een best practice;
- c. dat een toetsingscriterium tijdelijk wordt aangescherpt of afgezwakt.

In het verslagjaar zijn geen aanwijzingen vastgesteld.

### Doelstelling van het College

De doelstelling van het College is:

- a. de onafhankelijke toetsing van verordeningen, normen en richtlijnen te initiëren, in te richten en te beheren;
- b. de bevordering van de kwaliteit bij de uitoefening van het ambt van gerechtsdeurwaarder en van de kantoororganisaties van gerechtsdeurwaarders.

In het 1<sup>ste</sup> operationele jaar stond de onafhankelijkheid van het College op geen enkel moment ter discussie.

In dit verslagjaar kwamen al wel kleine fouten in de diverse toetsingsdocumenten bovendrijven. Ook de wijdlopiegheid van het toetsingsverslag kwam ter sprake. Het College nam zich wel voor na afloop van de eerste toetsingscyclus nog een keer met de stofkam door alle documenten te gaan, mede aan de hand van de opgedane ervaringen.

Voor wat betreft de 2<sup>de</sup> doelstelling was het bemoedigend om in de toetsingsverslagen al resultaten terug te zien in kwaliteitsverbetering zowel op het vlak van de uitoefening van het ambt als op het vlak van de kantoororganisatie.

Uit meerdere toetsingsverslagen kwam naar voren dat gerechtsdeurwaarders en hun kantoororganisaties zich al in de voorbereiding bij de zelfevaluatie rekenschap gaven van de staat en toestand van hun kwaliteiten. Al vóór de daadwerkelijke start van de toetsing (maar ook tijdens de toetsing) werden implementaties ingezet van nieuwe en/of aangepaste werkwijzen.

Niet in de laatste plaats kwam dat omdat het College direct al piketpalen sloeg op een paar thema's, zoals (bijvoorbeeld) geen invullijsten maar verhalende verslagen, het bevragsingsdocument, de afbakening tussen norm-best practice-onderdegrens, implementatie van nieuwe werkwijzen, en documentensummary in het toetsingsverslag.

### **De leden van het College**

Vanaf dag 1 hebben de leden van het College geacteerd vanuit hun eigen specifieke achtergronden. Deze geschakeerde kwalificaties, vastgesteld in het Collegereglement, bewezen hun nut zowel in het voorbereidingsjaar als het eerste operationele jaar. De in 2010 tot wasdom gekomen toetsingsdocumenten zijn het product van gezamenlijke inspanning.

### **Secretariaat**

Het secretariaat wordt op uitstekende wijze gevoerd door een juridisch medewerkster van het Bureau van de KBvG. Zij is voor maximaal 0,8 fte ten behoeve van het College vrijgemaakt, teneinde de inhoudelijke voorbereiding te kunnen doen voor het College. Planning van vergaderingen en andere vergaderingen zoals de auditorendag en de auditorencursus, voortgang, administratieve afhandeling en archivering worden door haar aangestuurd. Daarnaast vormt zij in de communicatie tussen de collegeleden onderling, tussen het College en de auditoren, en tussen het College en (de portefeuillehouder binnen) het bestuur van de KBvG, de onmisbare schakel.

### **Tenslotte**

Het College kijkt terug op een intensief jaar, niet zozeer gemeten naar het aantal binnengekomen toetsingsverslagen als wel naar de interacties tussen alle actoren in het toetsingsproces. Misverstanden tussen College en auditoren kon snel worden omgebogen in een gezamenlijk streven naar de kernwaarden van de verordening en de toetsing.

In alle bescheidenheid meent het College de vuurdoop goed te hebben doorstaan. Het hagefnieuwe toetsingsproces is op onderdelen voor verbetering vatbaar, maar heeft in fundamentele zin zijn nut nu al bewezen.

Den Haag, juli 2012.