

BIJLAGE 4

Model toetsingsverslag voor de auditor

KBvG Kwaliteitstoets



Inhoudsopgave

Deel A. Algemeen	80
Kantoorgegevens.....	80
Bijzonderheden	80
Complexiteit van de organisatie	81
Auditor	81
Deel B. Zelfevaluatie en voorgaand verslag	82
Beoordeling van de zelfevaluatie.....	82
Audit-aanpak naar aanleiding van de zelfevaluatie	84
Punten uit voorgaand Toetsingsverslag	85
Deel C. Kwaliteitstoets.....	86
Algemeen.....	86
Status verbetercyclus.....	86
Rechtmatigheid bevraging van basisregistraties.....	86
Domein 3. Ambtsuitoefening	91
Artikel 3.3 (voortvarend)	91
Artikel 3.5 (transparant en toegankelijk)	93
Domein 4. Dienstverlening.....	96
Artikel 4.2 (onafhankelijkheid van opdrachtgever).....	96
Artikel 4.3 (capaciteit voor ambtshandelingen).....	96
Artikel 4.4 (zorgvuldig en nauwgezet).....	97
Artikel 4.5 (transparant richting derden)	98

Artikel 4.6 (transparant richting opdrachtgever)	100
Artikel 4.8 (betalingsregelingen)	103
Artikel 4.9 (klachtbehandeling)	104
Domein 5. Bedrijfsvoering.....	105
Artikel 5.2 (verantwoordelijkheid).....	105
Artikel 5.12 (standaardisering van dossiers).....	106
Artikel 5.13 (archief)	107
Artikel 5.14 (integriteit van systemen).....	107
Artikel 5.15 (bijzonder werkgeverschap).....	108
Deel D. Ondertekening.....	110

Deel A. Algemeen

Kantoorgegevens

Bedrijfsnaam	
Aantal gerechtsdeurwaarders	
Aantal toegevoegd gerechtsdeurwaarders	
Aantal medewerkers in fte totaal	

Bijzonderheden

	nee	ja
Kantoor staat onder verscherpt toezicht van BFT		
<i>Toelichting</i>		
Er is of zijn lopende tuchtklacht(en)		
<i>Toelichting</i>		

Bijzondere omstandigheden mbt het kantoor in voorgaande toetsperiode	
Bijzondere voorziene ontwikkelingen mbt het kantoor in komende periode	
Volledigheid en actualiteit opgave nevenbetrekkingen	

Complexiteit van de organisatie

	A	B	C
Categorie	●	●	●
<i>Toelichting</i> - Op welke onderdelen toegepast? - Indien van toepassing waarom afwijkend van beoordeling in zelfevaluatie	<i>Omschrijving</i>		

Auditor

Auditor	
Datum voorgaande toetsing	
Zelfde auditor als voorgaand verslag	

Naam voorgaande auditor	
Punten afstemming voorgaande auditor	

Deel B. Zelfevaluatie en voorgaand verslag

Beoordeling van de zelfevaluatie

Datum tussentijdse zelfevaluatie	
Datum zelfevaluatie	

	Ja	Nvt	Nee
Zelfevaluatie tijdig uitgevoerd			
<i>Toelichting indien niet van toepassing of niet/niet tijdig</i>			

Onderdelen beoordeeld met 'risico aanwezig' in laatste zelfevaluatie	3.3	Voortvarendheid
	3.5	Transparant & toegankelijk
	4.2	Onafhankelijkheid van de opdrachtgever
	4.3	Capaciteit voor ambtshandelingen
	4.4	Zorgvuldig en nauwgezet

	4.5	Transparant richting derden
	4.6	Transparant richting opdrachtgever
	4.8	Betalingsregelingen
	4.9	Klachtenbehandeling
	5.2	Verantwoordelijkheid
	5.12	Capaciteit voor ambtshandelingen
	5.13	Archief
	5.14	Integriteit van systemen
	5.15	Bijzonder werkgeverschap

Onderdelen beoordeeld met 'mogelijk een risico' in laatste zelfevaluatie	3.3	Voortvarendheid
	3.5	Transparant & toegankelijk
	4.2	Onafhankelijkheid van de opdrachtgever
	4.3	Capaciteit voor ambtshandelingen
	4.4	Zorgvuldig en nauwgezet
	4.5	Transparant richting derden
	4.6	Transparant richting opdrachtgever
	4.8	Betalingsregelingen
	4.9	Klachtenbehandeling
	5.2	Verantwoordelijkheid
	5.12	Capaciteit voor ambtshandelingen
	5.13	Archief
	5.14	Integriteit van systemen
	5.15	Bijzonder werkgeverschap

Algemene beoordeling van de auditor over volledigheid en diepgang zelfevaluatie	
--	--

Audit-aanpak naar aanleiding van de zelfevaluatie

Audit-aanpak van de auditor op onderdelen 'mogelijk een	
--	--

risico' en eigen beoordeling op risico en voorstellen van kantoor	
--	--

Audit-aanpak van de auditor op onderdelen 'risico aanwezig' en eigen beoordeling en voorstellen van kantoor	
--	--

Punten uit voorgaand Toetsingsverslag

Datum voorgaand verslag	
Punten van zorg voorgaand verslag	
Punten 'werking ontbreekt' voorgaand verslag	

Deel C. Kwaliteitstoets

Algemeen

Datum(s) toetsing	
Bespreekpunten met gerechtsdeurwaarder naar aanleiding van de audit	
Overige bijzonderheden bij de uitvoering van de audit	

Status verbetercyclus

Beoordeling van de auditor over de wijze waarop het kantoor werkt aan het mitigeren van risico's door gerichte en planmatige inzet van maatregelen en het monitoren van de effectiviteit van die maatregelen (PDCA)	
--	--

Rechtmatigheid bevraging van basisregistraties

(zie Gerechtsdeurwaardersverordening artikel 3.4)

Het kantoor heeft een instructie voor de medewerkers over het rechtmatig bevragen van basisregistraties	
--	--

In de dossierapplicatie zijn voorzieningen getroffen die de mogelijkheid tot onrechtmatig bevragen beperken	
Beoordeling van de auditor van de rechtmatigheid van bevragingen op basis van representatieve steekproef in dossiers	

		Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
Domein 3. Ambtsuitoefening				
3.3 Voortvarendheid	1	●	●	●
	2	●	●	●
	3	●	●	●
	4	●	●	●
3.5 Transparant & toegankelijk	2	●	●	●
Domein 4. Dienstverlening				
4.2 Onafhankelijkheid van de opdrachtgever	1	●	●	●
	2	●	●	●
4.3 Capaciteit voor ambtshandelingen		●	●	●
4.4 Zorgvuldig en nauwgezet	1	●	●	●
	2	●	●	●
	3	●	●	●
	4	●	●	●
4.5 Transparant richting derden	1	●	●	●
	2	●	●	●
	3	●	●	●
	4	●	●	●
4.6 Transparant richting opdrachtgever	1	●	●	●

		2			
		3			
		4			
		5			
		6			
		7			
4.8	Betalingsregelingen				
4.9	Klachtenbehandeling				
Domein 5. Bedrijfsvoering					
5.2	Verantwoordelijkheid	1			
		2			
		3			

5.12	Capaciteit voor ambtshandelingen	1			
		2			
5.13	Archief	1			
5.14	Integriteit van systemen	1			
		2			
5.15	Bijzonder werkgeverschap	1			
		2			

	3			
--	---	--	---	---

Door auditor voorgestelde maatregelen op onderdelen beoordeeld als ‘punt van zorg’ of ‘werking ontbreekt’	
--	--

Domein 3. Ambtsuitoefening

Artikel 3.3 (voortvarend)

1. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een ambtsuitoefening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
er een ritme is waarin dossiers worden behandeld, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
zelf gestelde termijnen voor (ambts)handelingen worden gehaald, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
DBR mutaties juist en tijdig worden verwerkt, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
vragen en verzoeken van derden worden correct en passend en binnen korte termijn beantwoord.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
2. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een ambtsuitoefening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt

alle werkzaamheden verbonden aan een aangenomen opdracht tijdig kunnen worden uitgevoerd, en			
<i>Toelichting</i>			
er maatregelen zijn genomen om ook in het geval van bijzondere en/of onvoorziene omstandigheden (incl. vakanties) de tijdige uitvoering te borgen.			
<i>Toelichting</i>			

3. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een ambtsuitoefening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de opdrachtgever direct wordt geïnformeerd als een opdracht niet (langer) kan worden uitgevoerd, en			
<i>Toelichting</i>			
er alsdan wordt geadviseerd over (alternatieve) vervolgstappen.			
<i>Toelichting</i>			

4. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een ambtsuitoefening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
materiële (ambtelijke) mutaties in dossiers dagelijks worden verwerkt, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
ontvangsten dagelijks worden geboekt, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
teveel ontvangen bedragen onverwijld worden teruggestort, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
de financiële afwikkeling van het dossier met opdrachtgever binnen twee weken na sluiting is afgerond.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

Artikel 3.5 (transparant en toegankelijk)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een ambtsuitoefening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
--	--------------------	---------------	-------------------

de justitiabele actief en in begrijpelijke taal wordt ingelicht over de rol van de gerechtsdeurwaarder, de betreffende zaak en over eiser of opdrachtgever, en waarbij de gerechtsdeurwaarder de juridische bijsluiters van de KBvG gebruikt of daaraan gelijkwaardige bijsluiters, door deze te voegen bij zijn ambtelijke stukken, en			
<i>Toelichting</i>			
de justitiabele op verschillende en eenvoudige wijzen snel in direct contact kan komen met (een medewerker van) de gerechtsdeurwaarder voor vragen en toelichtingen, en			
<i>Toelichting</i>			
de justitiabele op verschillende wijzen veel voorkomende handelingen kan verrichten, waaronder tenminste het doen van betalingen en het afspreken van regelingen, en			
<i>Toelichting</i>			

vragen en verzoeken binnen redelijke termijn worden beantwoord.			
<i>Toelichting</i>			

Domein 4. Dienstverlening

Artikel 4.2 (onafhankelijkheid van opdrachtgever)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening die	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
is gestoeld op een evenwichtige opdrachtportefeuille, en			
<i>Toelichting</i>			
in onafhankelijkheid van iedere partij en van de opdrachtgever in het bijzonder kan worden uitgevoerd, waaronder tenminste wordt verstaan dat de inhoudelijke uitvoering van een opdracht niet verbonden is met risico's in de bedrijfsvoering, waaronder het continuïteitsrisico door het verlies van de opdrachtgever.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 4.3 (capaciteit voor ambtshandelingen)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
beschikbaarheid en kwaliteit van ambtelijke werkzaamheden niet			

wordt belemmerd door andere activiteiten van het kantoor.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 4.4 (zorgvuldig en nauwgezet)

1. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
handelingen en besluiten zijn gebaseerd op juiste en actuele informatie en op basis van actuele wet- en regelgeving en tuchtuitspraken, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
de relevante en actuele informatie uit voor de gerechtsdeurwaarder beschikbare basisregistraties is betrokken en BRP en/of KvK gegevens niet ouder zijn dan twee weken, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
er processen aanwezig zijn om fouten te signaleren, voorkomen, en te herstellen, en	●	●	●

<i>Toelichting</i>			
medewerkers beschikken over de middelen en competenties om foutloos te kunnen werken.			
<i>Toelichting</i>			

2. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
financiële afspraken en werkafspraken met de opdrachtgever zijn vastgelegd, en			
<i>Toelichting</i>			
alle gemaakte afspraken met de justitiabele eenduidig en actueel in het dossier aanwezig zijn.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 4.5 (transparant richting derden)

1. De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
dat de (markt)communicatie van het kantoor feitelijk is en in lijn met het gezag en vertrouwde			

positie van de gerechtsdeurwaarder.			
<i>Toelichting</i>			

2. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
het kantoor de verantwoordelijkheid draagt en de inhoudelijke regie voert over alle communicatie van opdrachtgever waar er gebruik wordt gemaakt van het logo van de gerechtsdeurwaarder of anderszins wordt gesuggereerd dat de boodschap van de gerechtsdeurwaarder afkomstig is, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
de behandeling van reacties op deze uitingen in eigen hand is.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

3. De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
---	--------------------	---------------	-------------------

dat wettelijk voorgeschreven publicaties geen promotie van het kantoor bevatten.			
<i>Toelichting</i>			

4. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
er passende organisatorische en technische maatregelen zijn om (persoons)gegevens vertrouwelijk te behandelen.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 4.6 (transparant richting opdrachtgever)

1. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd over wijzigingen in (financiële) condities van de dienstverlening, waaronder die als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving.			
<i>Toelichting</i>			

2. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de opdrachtgever voorafgaand aan de verstrekking van de opdracht bekend is met het kosten- en verhaalsrisico, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
de opdrachtgever wordt geïnformeerd en geadviseerd bij wijziging in verhaalbaarheid en/of het kostenrisico.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

3. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
voorafgaand aan een relevante ambtshandeling het DBR wordt geraadpleegd, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
de verstrekking van gegevens over verhaalbaarheid en situatie van de schuldenaar is beperkt tot het minimaal noodzakelijke voor opdrachtgever om een besluit te	●	●	●

nemen over een vervolg in het dossier.			
<i>Toelichting</i>			

4. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
tarieven en aard en omvang van de werkzaamheden zijn vastgelegd en bij de opdrachtgever voor aanvang van de opdracht bekend zijn.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

5. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
een daarvoor in aanmerking komende opdrachtgever wordt gewezen op zijn mogelijkheid van gefinancierde rechtsbijstand.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

6. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
--	--------------------	---------------	-------------------

de opdrachtgever op de hoogte wordt gehouden van de stand van zaken in dossiers, en			
<i>Toelichting</i>			
de opdrachtgever besluit over regelings- en schikkingsvoorstellen, op portefeuille of op dossierniveau.			
<i>Toelichting</i>			

7. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
afwijkingen van gemaakte afspraken tijdig met de opdrachtgever worden besproken en voorzien van een advies.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 4.8 (betalingsregelingen)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor dienstverlening waarbij	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt

het aangaan van betalingsregelingen voor de schuldenaar zonder kosten is.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 4.9 (klachtbehandeling)

Er is een klachtafhandeling waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
er een procedure is vastgesteld en wordt gevolgd die start met eenduidige registratie van ontvangen klachten, en			
<i>Toelichting</i>			
de mogelijkheid van hoor- en wederhoor onderdeel is van de procedure, en			
<i>Toelichting</i>			
deze procedure gericht is op afwikkeling binnen een termijn van maximaal 6 weken.			
<i>Toelichting</i>			

Domein 5. Bedrijfsvoering

Artikel 5.2 (verantwoordelijkheid)

1. Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de gerechtsdeurwaarder de standaard zet en de condities schept voor naleving van regelgeving, en			
<i>Toelichting</i>			
dienstverlening wordt doorontwikkeld binnen de kaders van de regelgeving.			
<i>Toelichting</i>			

2. Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de gerechtsdeurwaarder de condities schept voor een consistent en minimaal marktconform niveau van dienstverlening, en			
<i>Toelichting</i>			
de gerechtsdeurwaarder de continuïteit van de			

dienstverlening voor opdrachtgevers waarborgt, ook bij wijziging in organisatie, beëindiging van de onderneming en/of bij fusie of overname.			
<i>Toelichting</i>			

3. Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de gerechtsdeurwaarder actief betrokken is bij besluiten die de keuzes in de bedrijfsvoering van het kantoor aangaan, en	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
besluiten over aanpakken in dossiers onder (eind)verantwoordelijkheid van een gerechtsdeurwaarder vallen.	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

Artikel 5.12 (standaardisering van dossiers)

Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt

de gerechtsdeurwaarder opdrachtverstrekking kan aantonen, en			
<i>Toelichting</i>			
dossievorming is gestructureerd en gestandaardiseerd.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 5.13 (archief)

Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de toegankelijkheid van documenten en gegevens is gewaarborgd, ook waar het gearchiveerde stukken of gegevens betreft, en			
<i>Toelichting</i>			
toegang tot bestanden is ingeregeld met autorisaties.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 5.14 (integriteit van systemen)

Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
------------------------------------	--------------------	---------------	-------------------

de juiste en betrouwbare werking van de kernapplicaties, alsmede de beschikbaarheid ervan geborgd is, en			
<i>Toelichting</i>			
onbevoegden of ongeautoriseerde personen of systemen geen toegang hebben tot dossierinformatie.			
<i>Toelichting</i>			

Artikel 5.15 (bijzonder werkgeverschap)

Er is een bedrijfsvoering waarbij:	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
de gedelegeerde verantwoordelijkheid van de gerechtsdeurwaarder naar andere functionarissen eenduidig is vastgelegd, en			
<i>Toelichting</i>			
deze functionarissen voldoende kennis hebben om de gedelegeerde taken uit te voeren, en			

<i>Toelichting</i>			
de gerechtsdeurwaarder actief stuurt op kennisontwikkeling, de competenties van medewerkers borgt, en			
<i>Toelichting</i>			
er structureel overleg is over invulling van deze taken en ethiek een vast onderdeel is van dit overleg.			
<i>Toelichting</i>			

Deel D. Ondertekening

Plaats, datum [datum]

Auditor [naam auditor]

Plaats, datum [datum]

Gerechtsdeurwaarder [naam gerechtsdeurwaarder]

Plaats, datum [datum]

Gerechtsdeurwaarder [naam gerechtsdeurwaarder]
