BIJLAGE 1

Richtlijn voor de auditor

KBvG Kwaliteitstoets

KBvG
Koninklijke Beroepsorganisatie
van Gerechtsdeurwaarders

Inhoudsopgave

Domein 3. Ambtsuitoefening 3

Artikel 3.3 (voortvarend) 3

Artikel 3.5 (transparant en toegankelijk) 4

Domein 4. Dienstverlening 5

Artikel 4.2 (onafhankelijkheid van opdrachtgever) 5

Artikel 4.3 (capaciteit voor ambtshandelingen) 7

Artikel 4.4 (zorgvuldig en nauwgezet) 7

Artikel 4.5 (transparant richting derden) 8

Artikel 4.6 (transparant richting opdrachtgever) 9

Artikel 4.8 (betalingsregelingen) 11

Artikel 4.9 (klachtbehandeling) 12

Domein 5. Bedrijfsvoering 13

Artikel 5.2 (verantwoordelijkheid) 13

Artikel 5.12 (standaardisering van dossiers) 16

Artikel 5.13 (archief) 17

Artikel 5.14 (integriteit van systemen) 17

Artikel 5.15 (bijzonder werkgeverschap) 18

Bijlage – categorie organisatie 19

Toelichting 19

Vaststelling van de categorie 19

Mengcategorie 19

Domein 3. Ambtsuitoefening

Artikel 3.3 (voortvarend)

1. De gerechtsdeurwaarder vervult zijn ambtsverplichtingen op voortvarende wijze.
2. De gerechtsdeurwaarder draagt ten aanzien van de verplichtingen die hij aangaat zorg voor een zodanige capaciteit dat die toereikend is voor de te verrichten werkzaamheden.
3. Indien de gerechtsdeurwaarder een opdracht niet kan aannemen of de uitvoering daarvan niet kan voortzetten, deelt deze dit onverwijld mee aan de opdrachtgever.
4. Alle transacties die de justitiabele of opdrachtgever raken worden tijdig, volledig en juist afgewikkeld.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een ambtsuitoefening aantreffen waarin:

- er waarborgen zijn dat opdrachten direct na binnenkomst in behandeling worden genomen;
- termijnen kunnen worden gehaald en er maatregelen worden genomen als de tijdige behandeling in gevaar komt;
- registraties, waaronder tenminste de inschrijvingen en mutaties in het DBR, tijdig en juist zijn;
- informatieverzoeken van collega's binnen enkele werkdagen worden beantwoord;
- het verwerken van ontvangsten accuraat is en voldoende tijdig in relatie tot (mogelijke) vervolgacties in dossiers, waaronder ook het informeren van opdrachtgever en justitiabele over saldi;
- er voldoende snelheid is in de afwikkeling van dossiers, inclusief de financiële afwikkeling met opdrachtgevers.

Artikel 3.5 (transparant en toegankelijk)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor zodanige voorzieningen en openstelling van het kantoor dat de gerechtsdeurwaarder toegankelijk en benaderbaar is voor justitiabelen.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een ambtsuitoefening aantreffen waarin:

- medewerkers met voldoende beslisbevoegdheid op eenvoudige wijze voor de justitiabele bereikbaar zijn;
- meerdere manieren van communicatie aangeboden worden;
- er een zorgvuldige afweging is gemaakt over het aannemen van contante betalingen en een daarmee samenhangende baliefunctie;
- justitiabele op meerdere manieren betalingen kan doen;
- de gerechtsdeurwaarder de juridische bijsluiters gebruikt van de KBvG of daaraan gelijkwaardige bijsluiters, door deze te voegen bij zijn ambtelijke stukken.

A	Doel	Eenvoudig benaderbaar
	Systeem	-
	Praktijk	Ruime openingstijden, minimaal dagelijks onder kantooruren
	Resultaat	Directe bereikbaarheid
B	Doel	Snelle procesgang op dossiers
	Systeem	Beslisbevoegdheid bij medewerkers met debiteurcontact Multi-channel contactmogelijkheden, waaronder online contact Meerdere betalingsmogelijkheden
	Praktijk	Uitstekende telefonische bereikbaarheid Brede online aanwezigheid van toelichtingen en stappenplannen voor debiteur
	Resultaat	Korte beslislijnen op issues debiteuren
C	Doel	Moderne klant- en persoonsgerichte organisatie

	Systeem	Visie op debiteuren- en klantcontact vertaald in aanpakken Technologische hulpmiddelen, waaronder 24-uurs online self-service Inhoudelijke sturing op debiteurcontact
	Praktijk	Actieve inzet van verschillende typen communicatiekanalen Monitoring van effectiviteit communicatiemiddelen
	Resultaat	Laagdrempelige toegankelijkheid Ontwikkeling in inhoud van debiteur-contacten

Domein 4. Dienstverlening

Artikel 4.2 (onafhankelijkheid van opdrachtgever)

1. De gerechtsdeurwaarder heeft een evenwichtige opdrachtportefeuille van meerdere opdrachtgevers.
2. De gerechtsdeurwaarder die op enig moment niet voldoet aan het eerste lid, maakt een plan om een evenwichtige opdrachtportefeuille te bereiken en voert dat plan uit.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- er actueel zicht is op de omzetverdeling over opdrachtgevers en portefeuilles;
- er wordt gestreefd naar een gespreide opdrachtgeversportefeuille waarin geen opdrachtgever meer dan 15% omzetaandeel heeft;
- er een plan met te nemen maatregelen is als er geen sprake is van een gespreide opdrachtgeversportefeuille;
- er waar nodig een melding conform artikel 3.5a van de ‘Regeling meldplicht voor gerechtsdeurwaarders en wijze van indiening van gegevens aan het Bureau’ is gemaakt?

A	Doel	Eenvoudig benaderbaar
	Systeem	Zicht op omzetaandeel per opdrachtgever Aantoonbare tijdbesteding aan commerciële activiteiten
	Praktijk	Zichtbare commerciële activiteiten gericht op werven nieuwe opdrachtgevers
	Resultaat	Gespreide opdrachtgeversportefeuille of zichtbare ontwikkeling naar een gespreide portefeuille
B	Doel	Herkenbare signatuur in de markt
	Systeem	Strategie per marktsegment Gerichte marketingactiviteiten en commerciële inspanning
	Praktijk	Commerciële- en marketingactiviteiten zijn gepland en eenduidig belegd in functie(s)
	Resultaat	Dynamiek in de ontwikkeling van de opdrachtgeversportefeuille passend bij marktsignatuur
C	Doel	Geformaliseerde markt- en positioneringsstrategie
	Systeem	Periodieke rapportage over prestaties per marktsegment en bijsturing Professioneel ingerichte en bemenste commerciële activiteit Geïntegreerde marketing- en commerciële activiteiten
	Praktijk	Commerciële organisatie met focusgebieden Gestructureerd relatiemanagement
	Resultaat	Marktfocus en risicospreiding

Artikel 4.3 (capaciteit voor ambtshandelingen)

De voor de ambtsuitoefening benodigde capaciteit wordt niet door nevenwerkzaamheden verdrongen.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- er voldoende ambtelijke uitvoeringscapaciteit aanwezig is.

Artikel 4.4 (zorgvuldig en nauwgezet)

1. De gerechtsdeurwaarder is zorgvuldig en nauwgezet in zijn dienstverlening.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- er een aanpak is om wijzigingen in wetgeving en tuchtuitspraken te signaleren en de werkwijzen daarop te wijzigen;
- er bij de behandeling van dossiers altijd gebruik wordt gemaakt van actuele informatie uit basisregistraties;
- de gerechtsdeurwaarder bij het betekenen van een exploot beschikt over BRP en/of KvK gegevens die niet ouder zijn dan twee weken, tenzij de gerechtsdeurwaarder ermee bekend is dat de gegevens waar hij over beschikt correct zijn, ondanks dat deze ouder zijn dan twee weken;
- er een aanpak is om fouten te signaleren, te herstellen en in de toekomst te voorkomen;
- er een gestructureerde aanpak is voor competentieontwikkeling van medewerkers, waaronder aandacht voor het voorkomen van fouten en learning loops.

2. De gerechtsdeurwaarder legt gemaakte afspraken onverwijld vast in het dossier.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- het dossier een juiste, actuele en volledige weergave is van afspraken met justitiabele en opdrachtgever. Dat laat onverlet dat er verwezen kan worden naar andere documenten.

Artikel 4.5 (transparant richting derden)

1. Communicatie door een gerechtsdeurwaarder waarin zijn diensten direct of indirect worden aangeprezen is:
   a. in overeenstemming met de waarheid en niet misleidend; en
   b. zodanig dat het vertrouwen in het ambt of de beoefenaren daarvan niet wordt geschaad.
2. De gerechtsdeurwaarder is verantwoordelijk voor het gebruik van voor zijn beroepsuitoefening bestemde bescheiden, waaronder briefpapier. De verantwoordelijkheid omvat in voorkomende gevallen ook de afhandeling van een reactie van een betrokkene.
3. In wettelijk voorgeschreven publicaties prijst de gerechtsdeurwaarder niet direct of indirect zijn diensten aan. Het bestuur kan regels stellen over centrale weergave van aankondigingen voor executieveilingen.
4. Artikel 3.5, vierde lid, is van overeenkomstige toepassing op alle gegevens waarover de gerechtsdeurwaarder in de uitoefening van zijn beroep de beschikking krijgt.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- de marktcommunicatie feitelijk is en in lijn met positie van de gerechtsdeurwaarder als openbaar ambtenaar waar de burger op kan vertrouwen;
- er feitelijke regie en verantwoordelijkheid is voor het gebruik van naam en/of logo, ook als de afhandeling in handen is van derden (zoals de opdrachtgever in het geval van profitletters), inclusief het in eigen hand hebben van het behandelen van reacties op deze uitingen;
- er geen vermenging is tussen wettelijk verplichte publicaties en marktcommunicatie.

Artikel 4.6 (transparant richting opdrachtgever)

1. De gerechtsdeurwaarder verstrekt opdrachtgever inlichtingen over de voor de dienstverlening relevante feiten.
2. De gerechtsdeurwaarder verstrekt de opdrachtgever bij het aanvaarden van de opdracht de voorwaarden die van toepassing zijn en informeert hem over de kosten en de kans dat, behoudens veranderde omstandigheden, de vordering en de voor een ambtshandeling gemaakte of te maken kosten niet verhaalbaar blijken op een justitiabele. De gerechtsdeurwaarder informeert opdrachtgever wanneer de kosten of deze kans aanmerkelijk wijzigen, voor zover met de opdrachtgever niet anders is overeengekomen.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

de opdrachtgever voorafgaand aan het in behandeling geven van een opdracht duidelijkheid heeft over de dienstverlening, de juridische kaders en over de tarieven;

tijdens de behandeling van een opdracht de opdrachtgever wordt geïnformeerd als de mogelijke kosten voor opdrachtgever significant af kunnen gaan wijken.

3. Als het beslagregister wordt geraadpleegd op grond van artikel 6.4, tweede of derde lid, van de verordening verstrekt de gerechtsdeurwaarder geen informatie die afkomstig is uit het beslagregister en blijft de mededeling beperkt tot het vooruitzicht dat de vordering en de voor een ambtshandeling gemaakte of te maken kosten niet binnen een redelijke termijn kunnen worden verhaald.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een dienstverlening aantreffen waarin:

- het DBR wordt geraadpleegd bij de voorbereiding van relevante ambtshandelingen;
- er een instructie is voor medewerkers over de beperkte communicatie van informatie verkregen uit het DBR in lijn met het artikel.

4. De gerechtsdeurwaarder legt in de overeenkomst van opdracht de tarieven en de aard en omvang van de werkzaamheden vast.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- de opdrachtgever een bevestiging ontvangt van de opdracht en de daarin besloten werkzaamheden en tarieven;
- actuele en algemene voorwaarden aanwezig zijn en gecommuniceerd worden met de opdrachtgever.

5. De gerechtsdeurwaarder informeert de opdrachtgever die in aanmerking lijkt te komen voor gefinancierde rechtsbijstand, over die mogelijkheid.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- de opdrachtgever indien van toepassing voorafgaand aan de opdracht wordt gewezen op de mogelijkheid van gefinancierde rechtsbijstand.

6. De gerechtsdeurwaarder verschaft opdrachtgevers regelmatig inzage in de stand van zaken van een dossier. Ontvangen schikkingsvoorstellen en voorstellen voor betalingsregelingen worden voorgelegd aan de opdrachtgever, voor zover met de opdrachtgever niet anders is overeengekomen.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- een opdrachtgever voldoende actueel inzicht heeft in de stand van zaken in een dossier;
- de opdrachtgever besluit over schikkings- en regelingsvoorstellen, dat kan zijn op individueel dossierniveau danwel door het stellen van kaders voor een specifieke portefeuille; deze kaders zijn alsdan vastgelegd.

7. Als wordt afgeweken van de gemaakte afspraken, dan informeert de gerechtsdeurwaarder de opdrachtgever over de alternatieven en de consequenties daarvan.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- er binnen de afspraken met de opdrachtgever een andere werkwijze of aanvullende stappen worden genomen als de aard van het dossier daarom vraagt;
- er – indien de aard van het dossier daarom vraagt – buiten de afspraken met de opdrachtgever een voorstel wordt gedaan voor een andere of aanvullende werkwijze.

Artikel 4.8 (betalingsregelingen)

De gerechtsdeurwaarder werkt niet mee aan de totstandkoming van een betalingsregeling waaraan kosten voor de schuldenaar verbonden zijn.

De gerechtsdeurwaarder werkt niet mee aan de totstandkoming van een betalingsregeling waaraan kosten voor de schuldenaar verbonden zijn.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- betalingsregelingen niet leiden tot kosten voor de schuldenaar;
- er geen activiteiten worden verricht in of wordt gecommuniceerd over het totstandkomen van betalingsregelingen waar kosten voor de schuldenaar aan verbonden zijn.

Artikel 4.9 (klachtbehandeling)

De gerechtsdeurwaarder beschikt over een procedure die wordt gevolgd bij de behandeling van schriftelijke klachten.

Instructie voor de auditor

De auditor moet dienstverlening aantreffen waarin:

- er een klachtenprocedure is die ook toegankelijk is voor derden zoals justitiabelen, gemachtigden en opdrachtgevers;
- de klachtenprocedure minimaal voldoet aan de Algemene wet bestuursrecht;
- er een gestructureerde en actuele registratie van klachten is, daarin inbegrepen de tuchtklachten;
- er een systematiek is voor het leren van klachten en het nemen van maatregelen ter verbetering.

Daarnaast dient de gerechtsdeurwaarder inzicht te geven in de lopende tuchtklachten zodat de auditor zich hiervan een beeld kan vormen en de ernst hiervan kan inschatten.

Domein 5. Bedrijfsvoering

Artikel 5.2 (verantwoordelijkheid)

1. De gerechtsdeurwaarder neemt maatregelen die gericht zijn op de naleving van wet- en regelgeving.
2. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een zodanige bedrijfsvoering dat de geldende regelgeving in acht genomen kan worden, dat een goede dienstverlening kan worden geleverd en dat de continuïteit kan worden gewaarborgd.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een <u>gestructureerde</u> werkwijze aantreffen waarbij er voldoende zekerheid is dat:

- de gerechtsdeurwaarder zich actief op de hoogte stelt van ontwikkelingen in wet- en regelgeving;, en
- zicht heeft op ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de onderneming;, en
- deze beide onderdelen tijdig en juist vertaalt in de inrichting, ontwikkelingsrichting van en werkwijzen in het kantoor;, en
- medewerkers op actieve wijze informeert en voldoende opleidt en toerust;, en
- de gerechtsdeurwaarder de juiste toepassing van werkwijzen monitort;, en
- een aanpak heeft voor het bijsturen bij afwijkingen.

Daarnaast dient bij de gerechtsdeurwaarder nagevraagd te worden of waar nodig de meldingen zijn gemaakt die verplicht zijn gesteld in de 'Regeling meldplicht voor gerechtsdeurwaarders en wijze indiening van gegevens aan het Bureau'

Definitiebepaling continuïteit van de onderneming

Onder de continuïteit van de onderneming wordt verstaan de mate waarin het gerechtsdeurwaarderskantoor in staat is haar werkzaamheden voort te zetten indien een gerechtsdeurwaarder, ondernemer of andere voor de bedrijfsvoering essentiële functionaris tijdelijk of permanent uitvalt.

De beoordeling van de continuïteit richt zich in het bijzonder op de vraag of de organisatie haar wettelijke taken, ambtelijke bevoegdheden, verplichtingen jegens opdrachtgevers en interne bedrijfsvoering kan blijven uitvoeren wanneer de dagelijkse leiding, kennis, bevoegdheden of verantwoordelijkheden van één of meer sleutelpersonen wegvallen. Van continuïteit is sprake indien de organisatie ook in een dergelijke situatie in staat blijft om:

- ambtshandelingen tijdig en rechtmatig uit te voeren;
- lopende dossiers te beheren en af te handelen;
- wettelijke termijnen en verplichtingen na te komen;
- financiële en administratieve processen voort te zetten;
- opdrachtgevers, schuldenaren en ketenpartners adequaat te bedienen;
- de bedrijfsvoering voort te zetten zonder onaanvaardbare verstoring van de dienstverlening.

Van de gerechtsdeurwaarder wordt verwacht dat hij inzicht heeft in de risico's die de continuïteit van de onderneming kunnen bedreigen en dat passende maatregelen zijn getroffen om deze risico's te beheersen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan tijdelijke of permanente uitval als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden, schorsing, vertrek of andere omstandigheden waardoor een gerechtsdeurwaarder, ondernemer of andere kritieke functionaris zijn werkzaamheden niet langer kan verrichten.

De beoordeling richt zich niet uitsluitend op de aanwezigheid van documentatie, maar tevens op de vraag of de getroffen maatregelen, gelet op de aard, omvang en inrichting van de onderneming, redelijkerwijs effectief zijn en daadwerkelijk kunnen worden toegepast wanneer de betreffende situatie zich voordoet. Daarbij kan onder meer aandacht worden besteed aan:

- waarnemings- en vervangingsregelingen;
- opvolgings- en overdrachtsafspraken;
- toegang tot dossiers, administratie en geautomatiseerde systemen;
- de continuïteit van financiële processen;
- kennisborging binnen de organisatie;
- crisis- en continuïteitsplannen;
- periodieke beoordeling van continuïteitsrisico's.

De auditor beoordeelt of het gerechtsdeurwaarderskantoor aannemelijk heeft gemaakt dat de onderneming bij uitval van kritieke functionarissen haar werkzaamheden kan voortzetten en haar wettelijke en contractuele verplichtingen kan blijven nakomen.

Beoordelingskader

Geborgd

De organisatie heeft de risico's voor de continuïteit van de onderneming geïdentificeerd en passende maatregelen getroffen. Deze maatregelen zijn vastgelegd, actueel en redelijkerwijs uitvoerbaar. De voortzetting van de dienstverlening is bij uitval van kritieke functionarissen voldoende gewaarborgd.

Punt van zorg

De organisatie heeft aandacht besteed aan continuïteitsrisico's, maar maatregelen zijn onvolledig uitgewerkt, onvoldoende vastgelegd, niet actueel of onvoldoende afgestemd op de specifieke risico's van de onderneming.

Niet geborgd

De organisatie heeft onvoldoende inzicht in continuïteitsrisico's of heeft geen, dan wel onvoldoende, maatregelen getroffen om de voortzetting van de onderneming bij uitval van kritieke functionarissen te waarborgen.

3. De gerechtsdeurwaarder zorgt ervoor dat alle beslissingen over het beleid van het kantoor, en de werkzaamheden in het kader van opdrachten, waaronder de afhandeling ervan, worden genomen door een gerechtsdeurwaarder of onder diens directe verantwoordelijkheid.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een bedrijfsvoering aantreffen waarbij:

- de gerechtsdeurwaarder-ondernemer actief betrokken is bij besluiten die de keuzes in de bedrijfsvoering van het kantoor aangaan;, en
- besluiten over besluiten en behandelwijzen in dossiers onder (eind)verantwoordelijkheid vallen van een gerechtsdeurwaarder.

A	Doel	Visie op de ontwikkeling van het kantoor
	Systeem	Taken in de organisatie zijn helder verdeeld en gedelegeerd
	Praktijk	De directie informeert medewerkers proactief over beleidskeuzes en ontwikkelingen

	Resultaat	De beleidskeuzes van de gerechtsdeurwaarder zijn zichtbaar in acties, werkwijzen en interne- en externe uitingen
B	Doel	Zichtbaar beleid dat periodiek wordt geactualiseerd
	Systeem	Gestructureerde periodieke evaluatie van beleid en prestaties
	Praktijk	Er is een systematiek van het bijhouden van prestaties en bijsturen
	Resultaat	Beleid wordt actief uitgedragen door het management en zij is zichtbaar in de realisatie daarvan
C	Doel	Geformaliseerd beleidsplan voortkomend uit interne discussies
	Systeem	Geformaliseerde plan & control cyclus, gedifferentieerd naar organisatieonderdelen
	Praktijk	Organisatie-onderdelen kunnen zelfstandig opereren binnen de gestelde doelstellingen
	Resultaat	Er wordt door het management actief gestuurd op beleidsvoornemens en doelstellingen, op alle niveaus in de organisatie

Artikel 5.12 (standaardisering van dossiers)

1. Voor iedere aanvaarde opdracht houdt de gerechtsdeurwaarder een dossier bij. De op een opdracht betrekking hebbende documenten vormen een dossier. Een dossier bevat in ieder geval een verwijzing naar met de opdrachtgever gemaakte werkafspraken.
2. Ieder dossier is systematisch samengesteld. Dossiervorming is gestandaardiseerd.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een bedrijfsvoering aantreffen waarbij:

- een opdracht bij de start van de uitvoering wordt opgenomen in de dossieradministratie;
- dossiers in het kantoor een eenduidige opbouw hebben die bij alle medewerkers bekend is;
- er een gestructureerde werkwijze en notatiewijze is voor het vastleggen van notities en acties in dossiers;
- werkafspraken met de opdrachtgever voor medewerkers vanuit de dossierbehandeling zijn in te zien.

Artikel 5.13 (archief)

1. Gerechtsdeurwaarders treffen passende maatregelen om hun documenten in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren. Onder document wordt verstaan ieder schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde gegevens dat door de gerechtsdeurwaarder is opgemaakt dat met zijn taak of werkzaamheden verband houdt en financiële bescheiden over het privévermogen.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een bedrijfsvoering aantreffen waarbij:

- er een eenduidige systematiek gevolgd wordt voor het inrichten van opslaglocaties, naamgeving van bestanden, gericht op het eenvoudig kunnen vinden van gegevens;
- toegang tot bestanden wordt geregeld via autorisaties.

Artikel 5.14 (integriteit van systemen)

1. De gerechtsdeurwaarder spant zich in voor de continuïteit en integriteit van de in het kantoor gebruikte geautomatiseerde systemen die nodig zijn voor de ambtsuitoefening, de dienstverlening en financiële aangelegenheden.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een bedrijfsvoering aantreffen waarbij:

- betrouwbaarheid van de werking van de dossierapplicatie en andere kernapplicaties, betrouwbaarheid van de betrokken leveranciers en terugvalmogelijkheden minimaal eenmaal per jaar wordt geëvalueerd;
- acties worden genomen als de betrouwbaarheid in gevaar begint te komen;
- er actief invulling wordt gegeven aan de taken als verwerkingsverantwoordelijke in het kader van registraties en vastleggingen, waaronder het verwerkingsregister en register datalekken;
- er actief invulling wordt gegeven aan de taken als verwerkingsverantwoordelijke in het kader van informatieverstrekking en reageren op verzoeken van betrokkenen;
- er een gestructureerde aanpak is voor informatiebeveiliging.

2. De gerechtsdeurwaarder neemt maatregelen ter bescherming van de toegang tot systemen en gegevens, waaronder identificatie en verificatie van de gebruiker en een firewall tegen ongeautoriseerde toegang van buitenaf.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een bedrijfsvoering aantreffen waarbij:

- er technische maatregelen zijn genomen tegen ongeautoriseerde toegang tot de systemen;
- medewerkers worden gewezen op hun verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging (bewustwording).

Artikel 5.15 (bijzonder werkgeverschap)

1. De functies, taken en bevoegdheden van de personen die onder het gezag van de gerechtsdeurwaarder werken, zijn voor deze personen inzichtelijk beschreven.
2. De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat personen die onder diens gezag werken kennis hebben van de wettelijke voorschriften en van hetgeen een behoorlijk gerechtsdeurwaarder betaamt, voor zover dat voor de uitvoering van dat werk relevant is.
3. De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor structureel overleg waarin de normen, bedoeld in het tweede lid, kunnen worden besproken en stelt alle onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen in de gelegenheid daaraan deel te nemen.

Instructie voor de auditor

De auditor moet een bedrijfsvoering aantreffen waarbij:

- functies inhoudelijk zijn beschreven;
- er een doelgerichte aanpak is voor opleiden en trainen van medewerkers;
- er een vorm van gestructureerd overleg is passend bij de omvang en complexiteit van de organisatie;
- er een structuur is voor het bespreken van ethische casuïstiek.

Bijlage – categorie organisatie

Toelichting

Kleine organisaties kunnen op specifieke normen, zoals geformuleerd in de artikelen in de Gerechtsdeurwaardersverordening, toe met minder maatregelen dan kantoren met een meer complexe bedrijfsvoering. Voor de hand liggende voorbeelden zijn de frequentie van overleggen of het formaliseren van inwerktrajecten, of de systemen voor het monitoren van prestaties in portefeuilles. De verschillen tussen – eenvoudig gesteld – grote en kleine kantoren komen tot uiting in de set van noodzakelijke maatregelen om de norm voldoende te borgen.

Om de auditor handvatten te geven om rekening te houden met deze verschillen zijn er drie (complexiteits-) categorieën gedefinieerd. Deze lopen van A (minder complex, kleine) kantoren naar C (grote, complexe organisaties). Belangrijk is om te constateren dat de omvang van de kantooororganisatie een eerste indicatie van de categorie is, maar dat andere factoren aanvullend zijn. Een klein kantoor dat zich bijvoorbeeld in een overnametraject bevindt, zit ook in een meer complexe situatie en daarmee in een andere categorie.

De indeling in categorieën vormt een handreiking. Het is aan de auditor om te beoordelen welke maatregelen voor een specifiek kantoor afdoende zijn om specifieke normen voldoende te borgen. De categorie indeling geeft wel de gevraagde flexibiliteit in de invulling van de normen tussen gerechtsdeurwaarderskantoren van verschillende omvang en/of meer ingewikkelde organisatorische invulling.

Vaststelling van de categorie

Om de van toepassing zijnde categorie te bepalen moet iedere regel voor het kantoor worden beoordeeld op niveau (A, B of C). Het kantoor valt als geheel in de categorie met de hoogste beoordeling op één enkele regel. Anders gesteld: als het kantoor overal in categorie A valt maar op de regel ‘meerdere vestigingen’ in categorie B, geldt voor de kwaliteitstoets voor het kantoor categorie B.

De categoriebeoordeling is van belang voor de zelfevaluatie én voor de externe toetsing. Van de gerechtsdeurwaarder wordt in de zelfevaluatie een beoordeling gevraagd op de categorie. De auditor maakt voor de toetsing een eigen beoordeling.

Mengcategorie

Het kan voorkomen dat een hogere categorie-indeling enkel van toepassing is op specifieke normonderdelen. Een voorbeeld is een kleine organisatie in categorie A. met een zelf ontwikkelde dossierapplicatie waardoor deze in categorie C. valt. Het is dan aan te bevelen de organisatie te toetsen tegen categorie C op die onderdelen die een relatie hebben tot de dossierapplicatie en voor de overige normonderdelen tegen niveau A. De auditor geeft

dit dan expliciet in het verslag aan. Dit is echter alleen in uitzonderingssituaties. In het algemeen moet worden getoetst tegen één categorie.

Definitiebepaling herincasso

Het begrip 'herincasso' wordt momenteel zowel gebruikt voor dossiers die binnen hetzelfde kantoor opnieuw worden geactiveerd, als voor dossiers die na overdracht door een ander kantoor opnieuw in behandeling worden genomen. Het ontbreken van een scherp onderscheid leidt tot verschillen in interpretatie bij uitvoering en toezicht, en kan resulteren in een onjuiste inschatting van de complexiteit van de betrokken werkzaamheden. Het is daarom van belang om herincasso strikt te onderscheiden van interne heractivatie van dossiers die binnen dezelfde organisatie in beheer zijn gebleven.

Herincasso

Onder herincasso wordt uitsluitend verstaan: het opnieuw in behandeling nemen van een eerder afgesloten dossier door een ander kantoor dan het kantoor dat het oorspronkelijke traject heeft uitgevoerd, waarbij een nieuwe incassocyclus wordt gestart op basis van het opnieuw beschikbaar stellen of overdragen van de vordering.

Kenmerkend voor herincasso is derhalve dat sprake is van een ketenoverdracht tussen verschillende kantoren, waarbij het dossier niet enkel administratief wordt hervat, maar feitelijk opnieuw wordt ingebracht in een incassoproces onder verantwoordelijkheid van een ander kantoor.

Interne heractivatie

Uitdrukkelijk wordt geen sprake geacht van herincasso in gevallen waarin een eerder behandeld dossier opnieuw in behandeling wordt genomen bij hetzelfde kantoor (of diens rechtsvoorganger). In die situatie is sprake van interne heractivatie van een inactief dossier.

Bij interne heractivatie blijft het dossier binnen dezelfde organisatie en wordt de eerdere behandeling binnen diezelfde context hervat. Hierbij is het van belang dat het dossier in de tussentijd niet bij een ander kantoor in behandeling is geweest. Hoewel bij interne heractivatie eveneens sprake is van een nieuwe operationele behandelcyclus, ontbreekt de ketencomponent die kenmerkend is voor herincasso.

Gevolgen voor classificatie en toezicht

Herincasso wordt aangemerkt als een activiteit met verhoogde organisatorische en procesmatige complexiteit. Dit is relevant voor de indeling in complexiteitscategorie C. Het onderscheid is relevant omdat interne heractivatie doorgaans plaatsvindt binnen een volledig beschikbare dossierhistorie en geïntegreerde

informatiesystemen, terwijl bij herincasso sprake is van overdracht tussen organisaties, met een verhoogde kans op informatieverlies, dossierverschillen en extra reconstructiewerkzaamheden (=arbeidsintensief).

Interne heractivatie van inactieve dossiers wordt in dit kader niet als herincasso aangemerkt en wordt afzonderlijk beoordeeld binnen de reguliere portefeuillebehandeling van de organisatie.

Samenvattend

Het onderscheid kan als volgt worden samengevat:

Herincasso: hernieuwde incassobehandeling na overdracht aan een ander kantoor.

Interne heractivatie: hernieuwde behandeling binnen hetzelfde kantoor zonder overdracht (interne voortzetting).

Resultaat	**A**	**B**	**C**
Categorie A	●		
Categorie B		●	
Categorie C			●
Omvang			
Omzet < € 1 miljoen	●		
Omzet € 1 – 10 miljoen		●	
Omzet > € 10 miljoen			●
Aansturing en management			
Enkelvoudig management – 2 managementlagen			
Directie – stafmedewerker(s) –medewerker(s)	●		
Directie – stafmedewerker(s) – teamleider(s) – medewerker(s)	●		
3 managementlagen			
Directie – stafmedewerker(s) – afdelingshoofd(en) – teamleider(s) – medewerkers		●	
> 3 managementlagen			

Directie – stafmedewerker(s) – operationeel- of unitmanager(s) – afdelingshoofd(en) – teamleider(s) – medewerkers			●
Inrichting en operationele processen			
Eén vestiging	●		
Meerdere vestigingen		●	
Gebruik standaard dossierapplicatie	●		
Kantoorspecifieke maatwerkmodules op standaard dossierapplicatie		●	
Onder eigen regie ontwikkelde modules in primaire proces		●	
Zelf ontwikkelde dossierapplicatie			●
Formele netwerkverbanden/samenwerkingen waar structureel werkzaamheden worden uitbesteed		●	
Ambtelijke werkzaamheden en standaard incasso	●		
Structurele aanvullende dienstverlening met betrekking tot invordering (bijvoorbeeld algemeen debiteurenbeheer en creditmanagement)		●	
Structurele aanvullende dienstverlening buiten invorderingswerkzaamheden			●

Eenvoudige portefeuilles zonder bijzondere klant- en/of werkafspraken	●		
Portefeuilles met een diversiteit aan klant- en/of werkafspraken	●		
Grote portefeuilles met aansturing vanuit / intensieve terugmelding aan opdrachtgever		●	
Herincasso portefeuille(s)			●
Bijzondere situaties			
Het kantoor is in een overname- of fusietraject betrokken		●	
Er is of zijn lopende tuchtklacht(en)		●	
Er is in het afgelopen jaar door de (tucht)rechter een maatregel opgelegd		●	