



KONINKLIJKE BEROEPSORGANISATIE VAN GERECHTSDEURWAARDERS

BESTUURSREGEL KBvG KWALITEITSTOETS

Het bestuur van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG);

Gebruikmakend van haar bevoegdheid ex artikel 80, vijfde lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet;

Gelet op artikel 5.3, eerste lid en artikel 8.1 van de Gerechtsdeurwaardersverordening;

Stelt de volgende bestuursregel vast:

Paragraaf I Algemeen

Artikel 1 -Begripsbepalingen

In deze bestuursregel wordt verstaan onder:

auditor: deskundige als bedoeld in artikel 57a, eerste lid, van de wet;

kwalityeitsnorm: bepaling, genoemd in artikel 5.3, eerste lid, van de verordening;

kwalityeitstoets: beoordeling als bedoeld in artikel 5.3, eerste lid, van de verordening;

verordening: Gerechtsdeurwaardersverordening.

Paragraaf II Auditor

Artikel 2 -Taak en rol auditor

1. De auditor heeft tot taak de kwalityeitstoets uit te voeren binnen de kaders van artikel 5.3, eerste lid, van de verordening en de kaders van deze bestuursregel.
2. De auditor is onafhankelijk van de gerechtsdeurwaarder ten aanzien van wie de kwalityeitstoets wordt uitgevoerd. De auditor:
 - a. is geen medewerker of familielid in de eerste graad van een medewerker van het kantoor;
 - b. is geen directe persoonlijke relatie van een medewerker van het kantoor of van de gerechtsdeurwaarder;
 - c. is of was in de voorgaande twee jaren geen debiteur, schuldeiser of opdrachtgever van het kantoor;
 - d. is of was in de voorgaande twee jaren geen adviseur van het kantoor of de gerechtsdeurwaarder.
3. Het bestuur kan, op verzoek van de auditor, beslissen dat deze de kwalityeitstoets kan uitvoeren en daarbij afwijken van het tweede lid.
4. De auditor hanteert de richtlijn opgenomen in bijlage 1 en geeft uitvoering aan de instructies die door of namens het bestuur worden gegeven.

Artikel 3 -Verantwoording aan KBvG

1. Een auditor verstrekt desgevraagd inlichtingen over zijn werkwijze en zijn bevindingen aan het bestuur.
2. De auditor hanteert een standaard opbouw van het auditdossier en neemt daarin in ieder geval op:
 - a. de opdrachtbevestiging;
 - b. het auditplan;
 - c. met welke functionarissen is gesproken;
 - d. welke dossiers en documenten zijn ingezien;
 - e. waar van toepassing, voor welke onderdelen van de audit de auditor zich heeft verlaten op het oordeel van een onafhankelijke derde en welk oordeel dat betrof.
3. De auditor bewaart het auditdossier voor een periode van ten minste vijf jaar.

Paragraaf III Scope van de kwaliteitstoets

Artikel 4 -Onderwerpen van de kwaliteitstoets

1. De kwaliteitstoets heeft betrekking op de financiële verantwoording, klantafspraken, dossierbehandeling, klachtenbehandeling, automatisering en personeelsbeleid.
2. De kwaliteitstoets ziet tevens op naleving van de regelgeving over privacy en arbeidsomstandigheden.

Artikel 5 -Wijze beoordeling

1. De auditor beoordeelt of de gerechtsdeurwaarder op een bij de omvang en complexiteit van de onderneming passende wijze de naleving heeft geborgd van de kwaliteitsnormen.
2. De auditor betreft bij zijn oordeel de indeling in de categorie als bedoeld in de tabel van bijlage 2.
3. De auditor betreft in de kwaliteitstoets het risico dat niet in overeenstemming wordt gehandeld met de kwaliteitsnormen, en signaleert relevante risico's.
4. De auditor tekent in het toetsingsverslag aan of van de elementen van de kwaliteitsnormen de naleving geborgd is, of deze een punt van zorg is, of dat deze elementen effectief niet worden nageleefd.

Als een kwaliteitsnorm niet wordt nageleefd, tekent de auditor in het toetsingsverslag aan voor welk element ervan de werking ontbreekt. De auditor onderbouwt dit oordeel.

Als de naleving van een kwaliteitsnorm een punt van zorg is, tekent de auditor in het toetsingsverslag aan voor welk element dat het geval is. De auditor onderbouwt dit oordeel.

Als de naleving van een kwaliteitsnorm geborgd is, tekent de auditor in het toetsingsverslag aan voor welk element dat het geval is. De auditor kan dit oordeel onderbouwen.
5. De auditor kan zich bij zijn oordeel verlaten op het oordeel van een onafhankelijke derde, mits de deugdelijkheid van dat oordeel afdoende geborgd is.

Paragraaf IV Processtappen kwaliteitstoets

Artikel 6 -Vorbereiding

1. De gerechtsdeurwaarder bereidt de kwaliteitstoets voor door:
 - a. een afspraak te maken voor het kantoorbezoek van de auditor, en;
 - b. de zelfevaluatie, opgenomen in bijlage 3, in te vullen en minimaal zeven werkdagen voorafgaand aan het kantoorbezoek aan de auditor te zenden.
2. De auditor bereidt de kwaliteitstoets voor door:
 - a. de zelfevaluatie op te vragen;
 - b. de beschikbare gegevens te raadplegen;
 - c. aan de hand van de zelfevaluatie en de beschikbare gegevens een auditplan te maken;
 - c. een kantoorbezoek af te spreken;
 - d. te bepalen met wie interviews worden gehouden en wat daarin aan bod komt.

Artikel 7 -Kantoorbezoek

1. De auditor gebruikt het model toetsingsverslag, opgenomen in bijlage 4.
2. Aan het eind van het kantoorbezoek bespreekt de auditor de bevindingen en het concept-toetsingsverslag met de verantwoordelijke gerechtsdeurwaarder(s). De auditor neemt de aanmerkingen en zienswijze van de gerechtsdeurwaarder(s) op in het toetsingsverslag.

Artikel 8 -Ondertekening

1. De auditor stelt het toetsingsverslag op en zendt het naar de gerechtsdeurwaarder(s) die het betreft.
2. De gerechtsdeurwaarder(s) ondertekent/ondertekenen het toetsingsverslag voor gezien en zendt/zenden het terug aan de auditor.

Artikel 9 -Verslag van de kwaliteitstoets

1. De auditor zendt het door hem en de gerechtsdeurwaarder(s) ondertekende verslag van de kwaliteitstoets aan het bestuur binnen vier weken nadat het kantoorbezoek heeft plaatsgevonden.
2. Het verslag van de kwaliteitstoets bevat een beschrijving van de bevindingen van de auditor en of zich omstandigheden voordeden die de betrouwbaarheid van de bevindingen aantasten.

Artikel 10 -Onvolledige kwaliteitstoets

De auditor doet aan het bestuur gemotiveerd opgave van een afgebroken of onvolledige kwaliteitstoets.

Paragraaf V Vaststelling toetsingsverslag

Artikel 11 -Geen vaststelling toetsingsverslag

1. Het bestuur stelt geen positief toetsingsverslag vast:
 - a. bij een afgebroken of onvolledige kwaliteitstoets als bedoeld in artikel 10;
 - b. als uit het toetsingsverslag van de auditor blijkt dat aan een of meer elementen van de kwaliteitsnormen de werking ontbreekt, waardoor de kwaliteitsnorm niet wordt nageleefd.
2. Het bestuur kan, alle omstandigheden in aanmerking nemend, een positief toetsingsverslag weigeren, als de naleving van een of meer kwaliteitsnormen door de auditor aangetekend is als punt van zorg.

Artikel 12 -Positief toetsingsverslag

1. Het bestuur stelt een positief toetsingsverslag vast met een geldigheid van drie jaar, als geen toepassing wordt gegeven aan artikel 11.
2. In afwijking van het eerste lid, kan het bestuur een positief toetsingsverslag vaststellen met een geldigheid die korter is dan drie jaar als:
 - a. uit het toetsingsverslag blijkt dat de naleving van een of meer kwaliteitsnormen door de auditor aangetekend is als een punt van zorg;
 - b. de gerechtsdeurwaarder geen effectieve maatregelen getroffen heeft om in of bij de voorgaande audit gesignaleerde risico's te mitigeren;
 - c. de gerechtsdeurwaarder onvoldoende blijkt geeft van bewustzijn van de noodzaak tot het treffen van maatregelen;
 - d. er andere omstandigheden bij het bestuur bekend zijn dat het bestuur daaraan de verwachting mag ontleen dat de kwaliteitsnormen effectief niet zullen worden nageleefd;
 - e. na de voorgaande audit de gerechtsdeurwaarder niet een tussentijdse zelfevaluatie heeft ingevuld, waarvan het model is opgenomen in bijlage 3. De tussentijdse zelfevaluatie is voor eigen gebruik en is minimaal een jaar voor aanvang van de kwaliteitstoets afgerond.

Artikel 13 -voorwaardelijk positief toetsingsverslag

1. Het bestuur kan aan een positief toetsingsverslag de voorwaarde verbinden dat binnen een daarbij te stellen termijn maatregelen zijn getroffen en daarover op daarbij te stellen wijze verantwoording is afgelegd.
2. Een voorwaardelijk positief toetsingsverslag vervalt op het moment dat de gestelde termijn verstrijkt zonder dat aan alle voorwaarden is voldaan.

Artikel 14 -Gelegenheid zienswijze

1. Het besluit van het bestuur dat geen positief toetsingsverslag wordt vastgesteld, wordt aan de betrokken gerechtsdeurwaarder(s) bekend gemaakt.
2. Voordat het bestuur besluit dat:
 - a. geen positief toetsingsverslag wordt vastgesteld;
 - b. een positief toetsingsverslag met kortere geldigheidsduur wordt vastgesteld; of

c. aan een positief toetsingsverslag de voorwaarde als bedoeld in artikel 13, verbonden wordt, maakt het zijn voornemen daartoe bekend en stelt het de gerechtsdeurwaarder in de gelegenheid om een zienswijze naar voren te brengen.

3. Toepassing van het tweede lid kan achterwege blijven als de zienswijze uit het toetsingsverslag blijkt.

Paragraaf VI Slotbepalingen

Artikel 15 -Citeertitel & inwerkingtreding

1. Deze bestuursregel wordt aangehaald als: Bestuursregel KBvG Kwaliteitstoets.

2. Deze bestuursregel treedt in werking met ingang van het moment waarop de Gerechtsdeurwaardersverordening in werking treedt.

's-Gravenhage, 9 januari 2023

Bijlagen:

Bijlage 1 Richtlijn voor de auditor

Bijlage 2 Categorie organisatie

Bijlage 3 Toelichting en model zelfevaluatie

Bijlage 4 Model toetsingsverslag

Toelichting

Inleiding

De KBvG heeft tot taak het bevorderen van een goede beroepsuitoefening en het bevorderen van de kwaliteit van de vakbekwaamheid van de gerechtsdeurwaarder. Artikel 57a, eerste lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet bepaalt dat de KBvG verantwoordelijk is voor het uitvoeren van kwaliteitstoetsen bij haar leden. In de verordening is de kwaliteitstoets vormgegeven als een beoordeling van de artikelen 3.3, 3.5, tweede lid, 4.2 tot en met 4.6, 4.8, 5.2, 5.12, 5.14 tot en met 5.16 en de krachtens artikel 8.1 met deze artikelen samenhangende bepalingen van de verordening (deze bepalingen worden gezamenlijk de kwaliteitsnormen genoemd). Artikel 5.3, eerste lid, onderdeel b van de verordening bepaalt dat het bestuur de wijze van beoordeling kan vaststellen. Met deze bestuursregel is uitvoering gegeven aan die delegatiegrondslag.

Evaluatie Verordening Normen voor Kwaliteit

Parallel met de totstandkoming van de Gerechtsdeurwaardersverordening heeft een evaluatie van de Verordening Normen voor Kwaliteit plaatsgevonden. De Commissie die deze evaluatie heeft gedaan komt tot aanbevelingen, waarvan de meeste gevolgen hebben voor de wijze waarop de kwaliteitstoetsen worden uitgevoerd en de rol en taak van de auditors. In de verordening is de ruimte gecreëerd om in de bestuursregel toepassing te geven aan de resultaten van de evaluatie.

Hoofdpijnen van de bestuursregel

De bestuursregel bevat regels over vier aspecten van de kwaliteitstoets: de auditor, de reikwijdte van de kwaliteitstoets, de stappen die gezet worden tijdens een kwaliteitstoets en de beoordeling door het bestuur. De gedetailleerde beschrijving van de wijze waarop de kwaliteitstoets en dus een positief toetsingsverslag tot stand komt, draagt bij aan de transparante besluitvorming en beoogt het draagvlak voor de uitkomst van een individuele kwaliteitstoets zo groot mogelijk te maken.

Auditor

Volgens artikel 57a, eerste lid, tweede zin van de Gerechtsdeurwaarderswet wijst het bestuur deskundigen aan die de kwaliteitstoetsen verrichten. De deskundigen zijn de auditors bedoeld in deze bestuursregel. De auditor is onafhankelijk ten aanzien van degene die beoordeeld wordt (artikel 2, tweede lid). Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van het toetsingsverslag als objectieve weergave van de werkelijkheid. De professionele distantie tussen auditor en gerechtsdeurwaarder draagt bij aan het gezag van de auditor. De schijn van afhankelijkheid wordt vermeden als de auditor voldoet aan de in artikel 2, tweede lid, genoemde eisen. Een auditor voldoet niet aan die eisen als de auditor betrokken is bij de werkzaamheden van het kantoor, doordat hij opdrachtgever of cliënt is. De schijn van onafhankelijkheid is ook in het geding bij familierelaties met bestuurders, gerechtsdeurwaarders of andere medewerkers van het kantoor.

Als de auditor zelf twijfelt of hij de kwaliteitstoets kan uitvoeren, kan de auditor vragen bij het bestuur van de KBvG of deze instemt met het uitvoeren van de kwaliteitstoets.

De auditor voert de audit risicogericht uit. Dat stelt eisen aan de taak en rol van de auditor. Omdat de audit meer vergt dan het afvinken van een lijstje, wordt een autonomere taakuitvoering verwacht. De rol, taak en verantwoordelijkheden van de auditor vormen een onderdeel van de wijze waarop de kwaliteitstoets wordt uitgevoerd.

Kwaliteitsnormen

In de begripsbepaling is het begrip ‘kwaliteitsnorm’ opgenomen. De kwaliteitsnormen zijn de artikelen die genoemd zijn in de aanhef van artikel 5.3, eerste lid, van de verordening. De kwaliteitstoets betreft de beoordeling op de overeenstemming met deze artikelen. Omwille van de leesbaarheid zijn deze artikelen niet telkens herhaald, maar worden deze in deze bestuursregel gedefinieerd met het begrip ‘kwaliteitsnormen’.

Onderscheid tussen kantoren

De bestuursregel maakt een onderscheid tussen verschillende kantoren in de wijze waarop ze beoordeeld worden. De wijze van borging van de naleving van kwaliteitsnormen is afhankelijk van de omvang of complexiteit van het kantoor. In beginsel komt het erop neer dat als een kantoor groter of complexer is, dit kantoor op meer structurele wijze de naleving van kwaliteitsnormen borgt. In andere woorden: van grotere kantoren wordt een hoger niveau van volwassenheid voor de compliance verwacht. Dit vloeit voort uit de zorgplicht van artikel 5.2, tweede lid, van de verordening. In artikel 5, tweede lid, en bijlage 2 worden handvatten gegeven voor de indeling in de categorieën. Een kantoor wordt alleen in een lagere categorie ingedeeld als er geen aanwijzing (bolletje) is voor de indeling in een hogere categorie.

Samenhang en overlap met andere vormen van certificering

De kwaliteitstoets kan overlap hebben met andere vormen van certificering, bijv. de ISO 9001-certificering. Voor de onderdelen van het kantoor die onder die certificering vallen, kan de auditor gebruik maken van de resultaten van de audit die in het kader van die certificering is gehouden. Dit heeft als voordeel dat de kosten van de audit voor een gerechtsdeurwaarderskantoor niet onnodig oplopen, terwijl het kwaliteitsniveau van de audit zelf gewaarborgd is. Aandachtspunt daarbij is wel dat de certificering betrekking heeft op de aspecten die relevant zijn voor de kwaliteitstoets en dat de certificering actueel is.

Als de auditor gebruik maakt van andere vormen van certificering, geeft deze aan welke onderdelen dat betreft en op welke audit of certificering de auditor zich voor diens oordeel verlaat.

Processtappen kwaliteitstoets

De kwaliteitstoets heeft drie fasen: de voorbereiding, het kantoorbezoek en de verslaglegging.

Vorbereiding kwaliteitstoets

In de voorbereiding wordt een zelfevaluatie opgesteld door de gerechtsdeurwaarder. Deze zelfevaluatie wordt minimaal zeven werkdagen voorafgaand aan het kantoorbezoek gezonden aan de auditor, die daardoor een beeld krijgt van het niveau van het kantoor waarop de kwaliteitstoets betrekking heeft. De auditor betreft in de voorbereiding de beschikbare gegevens, die samen met de zelfevaluatie input leveren voor het auditplan.

Kantoorbezoek

De voorbereiding leidt tot een kantoorbezoek. Tijdens het kantoorbezoek onderzoekt de auditor het kantoor aan de hand van het auditplan. De auditor zal daarbij interviews afnemen, dossieronderzoek doen en bijvoorbeeld het kantoorhandboek of de administratie raadplegen. De auditor stelt van zijn bevindingen een toetsingsverslag op dat met de gerechtsdeurwaarder wordt besproken. In het verslag wordt, naast de bevindingen van de auditor, opgenomen welke aanmerkingen en zienswijze de gerechtsdeurwaarder heeft ten aanzien van de bevindingen.

Concept-verslag

Het concept-verslag van de auditor wordt aan de gerechtsdeurwaarder(s) gestuurd ter kennisname. Alle betrokken gerechtsdeurwaarders tekenen dat verslag voor gezien. Het ontbreken of achterwege blijven van een of enkele handtekeningen voor gezien, leidt niet tot een afgebroken of onvolledige kwaliteitstoets. Het ontbreken van handtekeningen van een meerderheid van gerechtsdeurwaarders leidt wel tot een onvolledige of afgebroken kwaliteitstoets.

Kwalificatie van de bevindingen van de auditor

De kwaliteitstoets betreft de beoordeling of de naleving van de kwaliteitsnormen is geborgd of een punt van zorg is. Het kan ook zijn dat een of meer van de in artikel 5.3, eerste lid, genoemde artikelen effectief niet worden nageleefd. In bijlage 4, het model toetsingsverslag, zijn de kwaliteitsnormen nader uitgewerkt in elementen. In artikel 5, vierde lid, wordt voorgeschreven hoe de auditor zijn bevindingen opneemt en kwalificeert in het toetsingsverslag. Het schrijft voor dat in het toetsingsverslag precies worden aangetekend van welk element van een kwaliteitsnorm de werking ontbreekt of een punt van zorg is. Als de werking van een element ontbreekt, wordt de norm niet nageleefd.

Bij het beoordelen van de werking van elementen wordt niet uitsluitend naar de administratieve organisatie of interne controle-processen en andere beschrijvingen en protocollen gekeken. De beoordeling hangt ook af van de mate van toepassing van deze processen in de praktijk. Anders gezegd, het bestaan van een element op papier is niet maatgevend voor de mate van naleving van de norm.

Afgebroken of onvolledige kwaliteitstoets

De auditor doet opgave van een onvolledige of afgebroken kwaliteitstoets aan het bestuur. Van een afgebroken of onvolledige kwaliteitstoets is sprake als niet alle stappen van de artikelen 6 tot en met 8 doorlopen kunnen worden.

Deze opgave geldt uitsluitend als informatieplicht en vereist geen reactie van het bestuur.

Beoordeling toetsingsverslag

Het bestuur beoordeelt het toetsingsverslag. De beoordeling kan op vier manieren uitvallen: positief, positief met voorwaarden, positief met kortere geldigheidsduur of het weigeren van een positief toetsingsverslag (weigeringsbeschikking). Het besluit van het bestuur over de vaststelling van het toetsingsverslag aan de gerechtsdeurwaarder kwalificeert als een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

Een positief toetsingsverslag is in beginsel drie jaar geldig. De geldigheidstermijn van drie jaar is overgenomen uit de aanbevelingen van de commissie evaluatie normen voor kwaliteit. Het ontbreken van een positief toetsingsverslag leidt tot overtreding van artikel 5.3, derde lid van de verordening. Het kan als consequentie hebben dat een tuchtmaatregel wordt opgelegd.¹ Het bestuur van de KBvG kan in een tuchtklacht om een dergelijke maatregel verzoeken.

¹ ECLI:NL:GHAMS:2016:4601.

Vaststelling door het bestuur

Het bestuur stelt een positief toetsingsverslag vast als uit de audit geen aandachtspunten naar voren zijn gekomen en het kantoor (en de gerechtsdeurwaarder) de naleving op alle normen hebben geborgd.

Het bestuur weigert een positief toetsingsverslag vast te stellen als de audit is afgebroken of als een of meer relevante normen niet worden nageleefd. Dit is een verplichte weigeringsgrond. Ook de constatering in een verslag van een auditor dat de normen, genoemd in artikel 53, eerste lid, aanhef, effectief niet worden nageleefd is een verplichte weigeringsgrond (artikel 11, eerste lid, onder a en b). In het tweede lid is een facultatieve weigeringsgrond opgenomen. Deze grond kan door het bestuur van de KBvG worden ingeroepen als er in het toetsingsverslag van de auditor 'punten van zorg' zijn aangetekend. Bij deze weigeringsgrond spelen de omstandigheden van het geval mee. Die omstandigheden kunnen zodanig zijn dat de weigeringsbeschikking om een positief toetsingsverslag vast te stellen gerechtvaardigd is.

Bij de toepassing van het tweede lid, kan het bestuur meewegen of de gerechtsdeurwaarders op geconstateerde punten van zorg mitigerende maatregelen heeft genomen.

Bij de toepassing van dit lid rust op het bestuur een motiveringsplicht.

Het tweede lid van artikel 11 bevat een weigeringsgrond voor uitzonderlijke gevallen. Het bestuur kan, alle omstandigheden bij het oordeel betrekken, waaronder kennis die de auditor niet heeft betrokken in zijn toetsingsverslag. Te denken valt aan bij het bestuur bekende tuchtklachten. Het bestuur maakt dan de afweging dat sprake is van niet-naleving van een of meer van de in artikel 5.3, eerste lid, genoemde artikelen. Als het bestuur het positieve toetsingsverslag niet weigert, stelt het een positief toetsingsverslag vast met een bepaalde geldigheidsduur vast. De geldigheidsduur is in beginsel drie jaar, maar onder omstandigheden kan het bestuur gemotiveerd een kortere geldigheidsduur vaststellen.

De omstandigheden zijn opgenomen in artikel 12, tweede lid, onder a tot en met e. Een bijzondere omstandigheid is als de gerechtsdeurwaarder geen tussentijdse zelfevaluatie heeft ingevuld.

Tussentijdse zelfevaluatie

Een gerechtsdeurwaarder kan voor eigen gebruik een zelfevaluatie invullen. Het is verstandig om dat met enige regelmaat (bijvoorbeeld jaarlijks) te doen. Met de zelfevaluatie stelt de gerechtsdeurwaarder zichzelf in staat om het kantoor bij te sturen, waar dat nodig is als gevolg van veranderde omstandigheden. Het stelt de gerechtsdeurwaarder in een betere positie voor een positieve uitkomst van de audit, dan wanneer dit achterwege blijft.

Omdat het tijdsverloop tussen audits is verruimd van om de twee jaar naar om de drie jaar, is het risico toegenomen dat de omstandigheden zijn veranderd, maar het kantoor of de gerechtsdeurwaarder daarbij niet hebben meebewogen. Om dat risico beheersbaar te houden, is een zelfevaluatie een geschikt middel. Niet toepassen van de zelfevaluatie tussentijds, kan om die reden ertoe leiden dat het bestuur een positief toetsingsverslag vaststelt, maar deze een kortere geldigheid geeft (artikel 10, tweede lid, onder d). De tussentijdse zelfevaluatie is voor eigen gebruik en hoeft niet te worden toegezonden aan het bestuur van de KBvG. In algemene zin ontvangt het bestuur geen afschriften van zelfevaluaties. De auditor zal wel naar de tussentijdse zelfevaluatie vragen en deze inzien.

Voorwaardelijk positief toetsingsverslag

Als het bestuur daar aanleiding toe ziet, kan het voorwaarden verbinden aan een positief toetsingsverslag die inhouden dat bepaalde maatregelen worden genomen en over die maatregelen verantwoording wordt afgelegd. Daarbij wordt een termijn gesteld. Als na het verloop van die termijn de maatregelen niet zijn getroffen of daarover nog geen verantwoording is afgelegd, dan vervalt de geldigheid van het positief toetsingsverslag.

BIJLAGE 1

Richtlijn voor de auditor

KBvG Kwaliteitstoets



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)	14
Artikel 5.13 (archief).....	15
Artikel 5.14 (integriteit van systemen)	15
Artikel 5.15 (bijzonder werkgeverschap)	16
Bijlage – categorie organisatie	17
Toelichting.....	17
Vaststelling van de categorie	17
Mengcategorie.....	17

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

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

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 tuchtspraken te signaleren en de werkwijzen daarop te wijzigen
- er bij de behandeling van dossiers altijd gebruik wordt gemaakt van actuele informatie uit basisregistraties
- 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, 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

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 gestructureerde 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.

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)

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 kantoororganisatie 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 overall in categorie A valt maar op de regel 'herincasso portefeuille' 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.

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	●		

Kantoor specifieke 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 een lopende tuchtklacht van een toezichthouder		●	
Er is in het afgelopen jaar door de (tucht)rechter een maatregel opgelegd		●	

Bijlage 2 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 kantoororganisatie 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 overall in categorie A valt maar op de regel 'herincasso portefeuille' 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.

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	●		

Kantoor specifieke 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 een lopende tuchtklacht van een toezichthouder		●	
Er is in het afgelopen jaar door de (tucht)rechter een maatregel opgelegd		●	

BIJLAGE 3

Toelichting en Model Zelfevaluatie

KBvG Kwaliteitstoets



Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Normen voor Kwaliteit vanaf 2010.....	5
Evaluatie kwaliteitstoetsing.....	5
Gerechtsdeurwaardersverordening	5
Nieuwe kwaliteitstoets.....	5
Toetscyclus van 3 jaar.....	6
Overgang van oude naar nieuwe systematiek	6
De zelfevaluatie.....	7
Het doel van de zelfevaluatie.....	7
Eisen aan de zelfevaluatie	7
Verbetercyclus	7
Het werken met de zelfevaluatie	9
Opbouw.....	9
Omgaan met risico's.....	9
Verspreiding	9
Invulinstructie	11
Algemeen	11
Profielschets	11
Normonderdelen (Domeinen).....	11
Geef een heldere toelichting.....	12
Benoem maatregelen	12
Een invulvoorbeeld	12

Vorbereiding voor de toetsing	13
Vorbereiding van de gerechtsdeurwaarder	13
Vorbereiding door de auditor	13
Algemeen	14
Kantoorgegevens	14
Profielchets	15
Complexiteit van de organisatie.....	16
Zelfevaluatie	16
Gegevens zelfevaluatie.....	16
Maatregelen voorgaande zelfevaluatie	18
Bijzonderheden	19
Domein 3. Ambtsuitoefening.....	20
3.3 Voortvarend.....	20
3.5 Transparant.....	21
Domein 4. Dienstverlening	22
4.2 Onafhankelijkheid van opdrachtgever	22
4.3 Capaciteit voor ambtshandelingen	22
4.4 Zorgvuldig en nauwgezet	23
4.5 Transparant richting derden.....	24
4.6 Transparant richting opdrachtgever	25
4.8 Betalingsregelingen	27
4.9 Klachtbehandeling.....	27
Domein 5. Bedrijfsvoering	29

5.2 Verantwoordelijkheid	29
5.12 Standaardisering van dossiers	29
5.14 Integriteit van systemen	30
5.15 Bijzonder werkgeverschap	31
Bijlage – categorie organisatie	32
Toelichting	32
Vaststelling van de categorie	32

Inleiding

Normen voor Kwaliteit vanaf 2010

Op grond van artikel 57a, eerste lid, van de Gerechtsdeurwaarderswet is de KBvG verantwoordelijk voor het uitvoeren van kwaliteitstoetsen bij haar leden. Hierop zijn in 2008 de KBvG Normen voor Kwaliteit en de toetsingssystematiek tot stand gekomen en kantoren worden vanaf eind 2010 op de normen getoetst. De toetsing concentreerde zich op de implementatie van best practices op basis van het principe ‘pas toe of leg uit’. Inmiddels is in 2022 de cyclus van de tweejarige audit voor kantoren al zo’n 6 tot 7 keer doorlopen. Waar de toetsing in de beginperiode waarde had om in de beroepsgroep een algemene kwaliteitsstandaard neer te zetten (zoals bedoeld in de wet), is de toegevoegde waarde in de loop van de tijd afgenomen en wordt de administratieve last van een tweejaarlijkse externe toetsing als te zwaar ervaren.

Evaluatie kwaliteitstoetsing

De Ledenraadscommissie Evaluatie Normen voor Kwaliteit heeft in 2021 aanbevelingen gedaan om de normen en toetsing te moderniseren. De belangrijkste aanbevelingen betreffen het introduceren van een risico-gerichte benadering, opnemen van de normen in de nieuwe Gerechtsdeurwaardersverordening, aanpassing van een aantal normen en best practices en het verlengen van de toetsingstermijn naar drie jaar.

Gerechtsdeurwaardersverordening

Per 1 februari 2023 is de nieuwe Gerechtsdeurwaardersverordening van kracht. Deze is grotendeels een herschikking van alle bestaande verordeningen in één omvattende verordening. Maar er zijn ook herformuleringen. De kwaliteitstoets is opgenomen in artikel 5.3 van de verordening.

Nieuwe kwaliteitstoets

Op basis van de Gerechtsdeurwaardersverordening is een nieuwe kwaliteitstoets ontwikkeld. Daarbij zijn door de ledenraad opgestelde uitgangspunten gehanteerd:

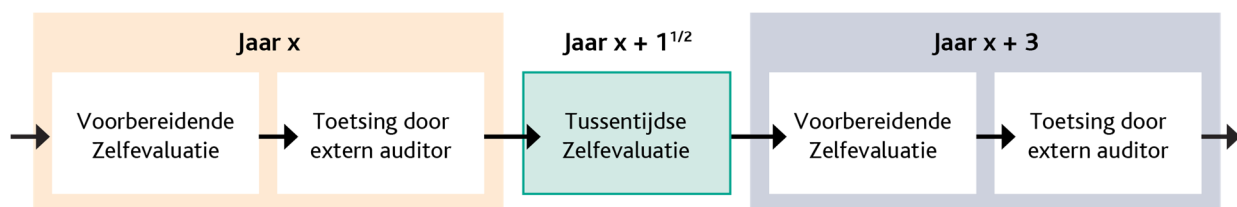
- risico-gestuurde toetsing
- een zelfevaluatie als startpunt voor de toetsing
- in de toetsing expliciet meewegen van de omvang en complexiteit van de organisatie
- eenduidigheid in de toetsing
- reguliere toetstermijn van drie jaar

De nieuwe systematiek is ontwikkeld in 2022 en vanaf 2023 wordt de kwaliteitstoets uitgevoerd in de nieuwe vorm.

Toetscyclus van 3 jaar

De kwaliteitstoets vindt in reguliere situaties eenmaal per drie jaar plaats. Uitzonderingen op deze termijn zijn vastgelegd in de bestuursregel. Iedere kwaliteitstoets wordt voorafgegaan door een zelfevaluatie door het gerechtsdeurwaarderskantoor. Deze zelfevaluatie dient vooraf aan de auditor beschikbaar te worden gesteld. In de periode van drie jaar tussen de toetsingen wordt de gerechtsdeurwaarder gevraagd om de zelfevaluatie te actualiseren. Deze tussentijdse zelfevaluatie is verplicht. In de kwaliteitstoets beoordeelt de auditor of de tussentijdse evaluatie is uitgevoerd.

Samengevat ziet de toetscyclus er als volgt uit:



Overgang van oude naar nieuwe systematiek

Per 2023 kan er getoetst worden tegen de Gerechtsdeurwaardersverordening volgens de nieuwe systematiek. Voor een kantoor geldt de datum van afloop geldigheid van het huidige toetsingsverslag (met een geldigheidsduur van twee jaar) als datum waarop opnieuw een positief toetsingsverslag behaald moet zijn. Dit wijkt dus niet af van de termijnen en werkwijzen tot nu toe. Het nieuwe toetsingsverslag op basis van de nieuwe systematiek heeft dan een geldigheidsduur van drie jaar.

De zelfevaluatie

Het doel van de zelfevaluatie

Een nieuw en centraal element in de toetsingssystematiek is de zelfevaluatie. Deze is enerzijds bedoeld als een extra sturingsinstrument voor de gerechtsdeurwaarder en anderzijds als een toetsinstrument voor de auditor in de kwaliteitstoets. De gerechtsdeurwaarder loopt in de zelfevaluatie de toetsnormen uit de Gerechtsdeurwaardersverordening door en kan aan de hand daarvan eventuele verbetermaatregelen formuleren. Omdat specifiek wordt gevraagd naar borging en mogelijke risico's, nodigt de zelfevaluatie uit tot actief risicomanagement in het gerechtsdeurwaarderskantoor.

Voor de auditor geeft de zelfevaluatie een beeld van de wijze waarop de gerechtsdeurwaarder inzicht heeft in (risico's in) de eigen bedrijfsvoering en zich bewust is van mogelijke blootstelling aan risico's. De auditor kan – conform het uitgangspunt van een risico-gestuurde toetsing – inzoomen op die onderdelen waarop de meeste kwetsbaarheden zijn. Tot slot kan de auditor beoordelen of de ingezette maatregelen voldoende effectief zijn.

Eisen aan de zelfevaluatie

De gerechtsdeurwaarder voert voorafgaand aan de kwaliteitstoetsing een zelfevaluatie uit. Deze zelfevaluatie stelt hij ter beschikking aan de auditor minimaal 7 werkdagen voorafgaand aan de toetsing. De auditor gebruikt de informatie in de zelfevaluatie om zijn auditplan op te stellen en daarin specifieke aandachtsgebieden op te nemen.

Zonder een tijdig ingediende en volledige zelfevaluatie kan de auditor niet starten met de kwaliteitstoetsing. Ook de tussentijdse zelfevaluatie is verplicht. Aan het niet voldoen aan deze verplichting kunnen consequenties worden verbonden zoals het verkorten van de geldigheidsduur van het toetsingsverslag (waardoor er binnen een termijn korter dan drie jaar opnieuw een toetsing moet plaatsvinden).

Verbetercyclus

De zelfevaluatie en de kwaliteitstoets vormen ook de basis van een verbetercyclus; waar risico's worden gezien, dienen verbetermaatregelen te worden geformuleerd. De gerechtsdeurwaarder houdt vervolgens in de gaten of deze maatregelen worden geïmplementeerd en in de praktijk ook leiden tot vermindering van het risico. Alhoewel de bekende Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus geen verplichte aanpak is binnen de Gerechtsdeurwaardersverordening, is de gerechtsdeurwaarder wel gehouden om verbeterpunten te formuleren (plan), op te volgen (do) én te checken of daarmee het risico voldoende wordt afgedekt (check). Deze verplichting betreft die onderdelen waar risico's worden geformuleerd.

Aan de verbetercyclus wordt invulling gegeven door in een volgende zelfevaluatie altijd te beoordelen of de maatregelen van de vorige evaluatie zijn uitgevoerd en tot het gewenste resultaat hebben geleid (onderdeel 'Maatregelen voorgaande zelfevaluatie').

Het werken met de zelfevaluatie

Opbouw

De zelfevaluatie bestaat uit een algemeen deel en de normonderdelen. De nummering van de normonderdelen volgt die van de betreffende artikelen in de Gerechtsdeurwaardersverordening.

Het algemene deel geeft de auditor informatie over het kantoor. Ook wordt de complexiteits-categorie van het kantoor uitgewerkt (A, B of C). Deze categorie geeft de auditor een handreiking over de wijze waarop het kantoor op voldoende wijze invulling kan geven aan de norm. Anders gesteld: de categorie-indeling geeft de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen grotere en kleinere kantoren.

De normonderdelen in de zelfevaluatie zijn op hoofdlijn en raken aan specifieke punten van de artikelen in de Gerechtsdeurwaardersverordening. Het is nadrukkelijk een eigen beoordeling waarbij rekening is gehouden met de tijdbesteding. De auditor heeft in het model toetsingsverslag een uitgebreidere set ter beoordeling en meer in detail. Dat formuleringen verschillen tussen de zelfevaluatie en het toetsingsverslag is dan ook intentioneel en voldoet aan de verschillen in functie van beide documenten.

Omgaan met risico's

De kwaliteitstoets is risico-gestuurd en daarmee ook de zelfevaluatie. In het algemeen gaat het erom om risico's zoveel mogelijk te verminderen.

Alhoewel risico mogelijk een negatieve associatie oproept, hoeft dat geenszins. Het is juist een pré als risico's in beeld zijn zodat er maatregelen kunnen worden genomen om het risico te verkleinen. Een risico is een kwetsbaarheid. Deze kwetsbaarheden kunnen het gevolg zijn van de inrichting van een organisatie (bijvoorbeeld te afhankelijk van één bepaalde medewerker), maar kunnen ook eenvoudigweg een oorzaak buiten de organisatie hebben (blootstelling aan hackpogingen). In beide gevallen is het van belang om maatregelen te nemen om het risico te verminderen.

Identificatie van meerdere risico's is dan ook geen diskwalificatie maar geeft juist weer dat het kantoor goed zicht heeft op kwetsbaarheden en de mogelijkheid heeft om daar actief aan te werken.

Het benoemen van een risico leidt er dus zeker niet toe dat u in de toetsing onvoldoende scoort. De auditor voert met u het gesprek en weegt de maatregelen die u voorstelt. Een risico dat is voorzien van goede maatregelen kan voor de auditor tot de beoordeling leiden dat de werking voldoende is geborgd. Anderzijds kan het niet inzichtelijk hebben van het risico de auditor doen besluiten de beoordeling 'punt van zorg' af te geven.

Verspreiding

De zelfevaluatie stuurt u niet toe aan de KBvG. U deelt de zelfevaluatie (conform de termijnen) met de auditor.

Invulinstructie

Algemeen

Dit betreft enkele algemene gegevens van het kantoor.

Profielschets

Met een korte profielschets geeft u de auditor voorafgaand aan de toetsing een beeld van de organisatie. Daarmee is de auditor beter in staat de toetsing voor te bereiden en toe te spitsen op het karakter (groot / klein, grote portefeuilles vs. MKB etc) van uw kantoor.

Normonderdelen (Domeinen)

De gerechtsdeurwaarder geeft voor zijn kantoororganisatie per normonderdeel aan of dit voldoende geborgd is, er een mogelijk risico is of dat er een risico aanwezig is. Bij deze inschatting is het niet de intentie om op ieder onderdeel per definitie 'voldoende geborgd' in te vullen. In iedere bedrijfsvoering zijn risico's aanwezig. De zelfevaluatie heeft juist tot doel om eventuele risico's zichtbaar te maken. Een situatie waarbij risico's worden herkend en er maatregelen op worden genomen is te prefereren boven die waarin risico's onvoldoende aandacht krijgen. De maatregelen zijn gericht op het verkleinen van het risico.

Voldoende geborgd

- De organisatie heeft betrouwbare processen en afspraken voor dit onderdeel waardoor er in het verleden geen afwijkingen zijn geweest en deze ook niet zijn te voorzien voor de toekomst, én
- Er zijn geen veranderingen binnen de organisatie of komend vanuit externe ontwikkelingen die deze stabiele situatie aan kunnen tasten.

Mogelijk risico

- De uitgangspositie van en de processen binnen de organisatie dekken dit onderdeel mogelijk niet voldoende af, en/of,
- U ziet verbeteringen die doorgevoerd kunnen worden om het onderdeel beter te borgen, en/of,
- Er zijn ontwikkelingen binnen of buiten de organisatie die maken dat het onzeker is of dit in de komende periode voldoende is geborgd.

Risico aanwezig

- De uitgangspositie van en de processen binnen de organisatie dekken dit onderdeel onvoldoende af, en/of,

- Er zijn ontwikkelingen binnen of buiten de organisatie die maken dat er (nieuwe) risico's ontstaan waar u rekening mee moet houden en maatregelen op moet nemen.

Geef een heldere toelichting

Geef bij de evaluatie per onderdeel een puntsgewijze en beknopte toelichting. Deze toelichting toont bijvoorbeeld aan dat het onderdeel voldoende geborgd is of geeft aan waarom er een mogelijk risico aanwezig is. Een goede toelichting geeft de auditor inzicht, voorkomt onnodige vragen en maakt het mogelijk juist op de lastigere onderdelen in te zoomen.

Benoem maatregelen

Bij de onderdelen waar (mogelijk) een risico aanwezig is, is het van belang om maatregelen aan te geven waar u mee bezig bent om het risico af te dekken. Deze acties zijn onderdeel van de verbetercyclus. In de toetsing zullen deze zeker door de auditor aan de orde worden gesteld.

Een invulvoorbeeld

3.3 Voortvarend	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Tijdelijke verhindering of uitval (bij ziekte) van de gerechtsdeurwaarder			●
<i>Toelichting</i>	<i>Er is maar 1 ambtelijk bevoegde in het kantoor. Bij ziekte levert dit direct een probleem op met ambtelijke capaciteit. Er is geen ruimte voor vakanties.</i>		
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed
Structurele afspraak maken met collega-kantoor X over vervanging bij uitval.			01-04-2023
Vakantieplanning gerechtsdeurwaarder afstemmen met collega-kantoor X.			01-06-2023

Vorbereiding voor de toetsing

Vorbereiding van de gerechtsdeurwaarder

Een voorbereiding voor een toetsing bestaat in ieder geval in het uitvoeren van een zelfevaluatie. Deze moet minimaal zeven werkdagen voorafgaand aan de toetsing aan de auditor worden gestuurd. Zonder tijdige en volledige zelfevaluatie kan de toetsing niet plaatsvinden.

Daarnaast is het aan te bevelen de auditor ter voorbereiding een aantal documenten te sturen. Hierdoor is er een betere toetsing mogelijk en is er minder leestijd nodig op de dag van de toetsing. De auditor kan u voorzien van een lijst met documenten die beschikbaar zouden moeten zijn.

Vorbereiding door de auditor

De auditor neemt het voorgaande toetsingsverslag door, beoordeelt de zelfevaluatie en bestudeert de vooraf toegezonden informatie.

Van de auditor kunt u voorafgaand aan de toetsing een toetsingsplan cq dagprogramma verwachten waarin aangegeven wordt welke medewerkers op een tijdvak zijn ingepland en over welk onderwerp dat gaat. Het opstellen van het toetsingsplan gaat in overleg met het kantoor.

Algemeen

Kantoorgegevens

Kantoor	
Aantal medewerkers in fte	

	ja	nee
Actuele juridische structuur en verdeling participaties is doorgegeven aan KBvG		
Actuele RI&E		
Klachtenregister		
Register agressiemeldingen		

	nee	ja
Kantoor staat onder verscherpt toezicht van BFT		
<i>Toelichting</i>		
Er is een lopende tuchtklacht van een toezichthouder		
<i>Toelichting</i>		

Gerechtsdeurwaarder	Naam		Nevenfunctie(s)	

Toegevoegd Gerechtsdeurwaarder	Naam		Nevenfunctie(s)	

Profielschets

Korte profielschets van het kantoor	
Grote portefeuilles Top 5 van opdrachtgevers	

Complexiteit van de organisatie

	A	B	C
Categorie Zie bijlage voor indeling	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

Ontwikkelingen

Ontwikkelingen met betrekking tot het kantoor in de periode tussen de laatste toetsing en heden	
Voorziene ontwikkelingen komende periode	

Zelfevaluatie

Gegevens zelfevaluatie

Datum van deze evaluatie	
Type evaluatie tussentijds/voorbereiding toetsing	
Datum voorgaande evaluatie	
Datum toetsing	

Maatregelen voorgaande zelfevaluatie

Onderdeel	Ingezette en/of gerealiseerde maatregelen en verbeteringen

Bijzonderheden

Domein 3. Ambtsuitoefening

3.3 Voortvarend	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Achterstand in dossierbehandeling	●	●	●
Reactietermijn op vragen en verzoeken	●	●	●
Tijdelijke verhindering of uitval (bij ziekte) van de gerechtsdeurwaarder	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Ontvangsten worden op de dag van ontvangst in het dossier verwerkt	●	●	●
Teveel ontvangen bedragen in een dossier worden binnen onverwijld teruggestort	●	●	●
Termijn van 14 dagen voor afwikkeling dossier met opdrachtgever incl. overmaken gelden	●	●	●

<i>Toelichting</i>	
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen	Datum gereed

3.5 Transparant

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Ruime openingstijden en verschillende contactmogelijkheden voor justitiabele	●	●	●
Diverse mogelijkheden voor doen van betalingen en afspraken maken rondom regelingen	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen	Datum gereed		

Domein 4. Dienstverlening

4.2 Onafhankelijkheid van opdrachtgever	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Opdrachtgever met > 15% omzetaandeel	●	●	●
Continuïteitsrisico's voor de dienstverlening	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

4.3 Capaciteit voor ambtshandelingen	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Verminderde (management)aandacht voor ambtelijke werkzaamheden als gevolg van andere activiteiten	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

4.4 Zorgvuldig en nauwgezet	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Structureel volgen van en aanpassen van de werkzaamheden op de meest recente wet- en regelgeving en tuchtspraken	●	●	●
Structureel gebruiken van actuele informatie uit basisregistraties (BRP, BVV-berekening etc)	●	●	●
Er wordt in het kantoor geleerd van fouten	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Structurele vastlegging van financiële en werkafspraken met de opdrachtgever	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Afspraken met justitiabele zijn actueel en eenduidig in dossier vastgelegd	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

4.5 Transparant richting derden

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Marktcommunicatie is feitelijk	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Opdrachtgevers kunnen geen misbruik maken van het gezag van de gerechtsdeurwaarder, bijvoorbeeld door gebruik van	●	●	●

verwijzingen, logo's, profitletters			
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er zijn voldoende passende en werkende maatregelen voor de bescherming van (persoons)gegevens			
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

4.6 Transparant richting opdrachtgever	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Opdrachtgever wordt altijd op de hoogte gebracht van het (actuele) kosten- en verhaalsrisico, ook bij wijzigingen daarin			

Tarieven en aard en omvang van de werkzaamheden zijn vastgelegd en bij de opdrachtgever bekend voor aanvang van de opdracht			
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er wordt niet meer (verhaals)informatie gedeeld met de opdrachtgever dan strikt noodzakelijk voor besluit over mogelijk vervolg in het dossier			
De opdrachtgever is altijd op de hoogte van de actuele stand van zaken in dossiers			
Besluiten over regelings- en schikkingsvoorstellen worden altijd voorgelegd aan de opdrachtgever, of er is een afspraak op portefeueniveau			

De opdrachtgever wordt direct geïnformeerd bij het afwijken van standaard afspraken			
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

4.8 Betalingen

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Het aangaan van betalingen is voor justitiabele kosteloos			
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

4.9 Klachtbehandeling

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er is een actuele klachtenprocedure die bekend is bij alle medewerkers en onderdelen als hoor- en wederhoor bevat			

De klachtenprocedure is getoetst tegen de bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht			
De werkwijze voor indienen en behandelen van klachten is voor debiteuren op de website in te zien			
Er is een actueel overzicht van klachten (niet enkel tuchtklachten) en de wijze van afwikkeling daarvan			
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

Domein 5. Bedrijfsvoering

5.2 Verantwoordelijkheid	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er is een visie voor de ontwikkeling van de dienstverlening in de komende periode waarbij de bestaande en nieuwe regelgeving de kaders vormt	●	●	●
De gerechtsdeurwaarder heeft zicht op de prestaties van het kantoor, zowel met betrekking tot het verloop van de werkprocessen als financieel	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

5.12 Standaardisering van dossiers	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Dossiers zijn volgens een standaard structuur en overzichtelijk opgebouwd	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

--	--

	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er is een archiveringssystematiek waarbij archiefdossiers eenvoudig op te vragen zijn	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

5.14 Integriteit van systemen	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er is een goed werkende en betrouwbare dossierapplicatie	●	●	●
Er zijn voldoende waarborgen voor beveiliging van systemen	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

5.15 Bijzonder werkgeverschap	Voldoende geborgd	Mogelijk een risico	Risico aanwezig
Er is een heldere en in de praktijk werkende taakverdeling in het kantoor	●	●	●
Medewerkers beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om de hen toebedeelde taken goed uit te voeren en hier wordt actief op gestuurd	●	●	●
Er is een periodiek overleg in het kantoor	●	●	●
De gerechtsdeurwaarder schept ruimte voor en stimuleert het periodiek bespreken van ethiek	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen			Datum gereed

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 kantoororganisatie 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 ‘herincasso portefeuille’ 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.

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	●		

Kantoor specifieke 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 een lopende tuchtklacht van een toezichthouder		●	
Er is in het afgelopen jaar door de (tucht)rechter een maatregel opgelegd		●	

BIJLAGE 4

Model toetsingsverslag voor de auditor

KBvG Kwaliteitstoets



Versie 1.0.0 | 22-11-2022

Inhoudsopgave

Deel A. Algemeen	4
Kantoorgegevens	4
Bijzonderheden.....	4
Complexiteit van de organisatie.....	5
Auditor	5
Deel B. Zelfevaluatie en voorgaand verslag	6
Beoordeling van de zelfevaluatie	6
Audit-aanpak naar aanleiding van de zelfevaluatie.....	7
Punten uit voorgaand Toetsingsverslag.....	8
Deel C. Kwaliteitstoets	9
Algemeen	9
Status verbetercyclus	9
Rechtmatigheid bevraging van basisregistraties	9
Domein 3. Ambtsuitoefening.....	13
Artikel 3.3 (voortvarend)	13
Artikel 3.5 (transparant en toegankelijk)	15
Domein 4. Dienstverlening	17
Artikel 4.2 (onafhankelijkheid van opdrachtgever)	17
Artikel 4.3 (capaciteit voor ambtshandelingen)	17
Artikel 4.4 (zorgvuldig en nauwgezet)	18
Artikel 4.5 (transparant richting derden)	19
Artikel 4.6 (transparant richting opdrachtgever).....	21

Artikel 4.8 (betalingsregelingen)	24
Artikel 4.9 (klachtbehandeling)	24
Domein 5. Bedrijfsvoering	25
Artikel 5.2 (verantwoordelijkheid)	25
Artikel 5.12 (standaardisering van dossiers)	26
Artikel 5.13 (archief).....	27
Artikel 5.14 (integriteit van systemen)	27
Artikel 5.15 (bijzonder werkgeverschap)	28
Deel D. Ondertekening	30

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 een lopende tuchtklacht van een toezichthouder	●	●
<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	●	●	●
Toelichting - Op welke onderdelen toegepast? - Indien van toepassing waarom afwijkend van beoordeling in zelfevaluatie	Omschrijving		

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 of 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			
<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 die	Werking is geborgd	Punt van zorg	Werking ontbreekt
beschikbaarheid en kwaliteit van ambtelijke werkzaamheden niet worden 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	●	●	●
<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 gearcheverde 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]
