

Gids voor Zelfevaluatie

KBvG Normen voor Kwaliteit

Gids voor Zelfevaluatie

KBvG Normen voor Kwaliteit

Den Haag, mei 2008

© Copyrights KBvG, Den Haag

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, hetzij op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever, de KBvG. Gerechtsdeurwaarders en kandidaat-gerechtsdeurwaarders zijn van bovenstaande bepaling vrijgesteld.

mei 2008, 1ste druk

Inhoudsopgave

	Pagina
1 Kwaliteit als succesfactor	3
1.1 KBvG Normen voor Kwaliteit	3
1.2 Normen en best practices	4
2 Werken met de zelfevaluatie	5
2.1 Doelstelling	5
2.2 Uitvoeren van een zelfevaluatie	5
2.3 Voorbereiding voor externe toetsing	6
2.4 Eerste kennismaking of inbedding in het kwaliteitsmanagementsysteem	7
2.5 Opzet van de zelfevaluatie	7
3 De zelfevaluatie	8
Marketing & Acquisitie	8
Contractering	14
Behandeling portefeuille	18
Afwikkeling	26
Resultaten & evaluatie	30
Middelenbeheer	34
Personeel & organisatie	38
Samenvatting zelftoetsing	46
4 Verbetermaatregelen	48
4.1 Formuleren van verbetermaatregelen	48
4.2 Actielijst en voortgang	48
Verbetermatrix	50

Meer informatie

Kwaliteit als succesfactor

HOOFDSTUK
1

1.1 KBvG Normen voor Kwaliteit

Succesvol ondernemen als gerechtsdeurwaarder is complexer geworden. De gerechtsdeurwaarder moet zich door het ambt gebonden als zelfstandig ondernemer in de markt kunnen bewegen. Tegelijkertijd moeten opdrachtgevers en justitiabelen de best mogelijke garanties hebben dat de gerechtsdeurwaarder zorgvuldig, onafhankelijk en integer handelt. Het optreden van de gerechtsdeurwaarder wordt door opdrachtgevers, debiteuren en de rechter nauwlettend gevolgd. Daarnaast is onder de marktwerking de continuïteit van het gerechtsdeurwaarderskantoor niet meer vanzelfsprekend.

De gerechtsdeurwaarder moet oog hebben voor én zijn ambtelijke kwaliteit én voor goed ondernemerschap. De ambtelijke kwaliteit is veelal geborgd door wet- en regelgeving. De KBvG Normen voor Kwaliteit richten zich op het stimuleren en borgen van een goede en stabiele bedrijfsvoering.

De KBvG Normen voor Kwaliteit zijn ingedeeld in zeven gebieden. De indeling is ontleend aan de procesgang in het gerechtsdeurwaarderskantoor (1 t/m 5) en twee ondersteunende processen (6 en 7). De indeling van de KBvG Normen voor Kwaliteit is schematisch weergegeven in onderstaande figuur.

De zeven gebieden van de KBvG Normen voor Kwaliteit



De KBvG Normen voor Kwaliteit zijn normerend ten aanzien van werkwijzen of resultaten. De KBvG Normen voor Kwaliteit zijn tegelijkertijd niet of beperkt voorschrijvend in de wijze *waarop* kantoren aan de normen invulling geven. Dit geeft de vrijheid voor kantoren om te kiezen hoe zij in hun eigen bedrijfsvoering aan de normen kunnen voldoen. Dit schept ruimte voor het eigen ondernemerschap en maakt de normen toepasbaar voor zowel grote als kleine kantoren.

Succesvolle kantoren streven naar kwaliteit in alle facetten van de uitvoering en bedrijfsvoering en zijn steeds attent op het doorvoeren van verbeteringen. De KBvG Normen voor Kwaliteit geven de handvatten om een goede kwaliteitsstandaard neer te zetten als basis voor succesvol ondernemen.

1.2 Normen en best practices

De KBvG Normen voor Kwaliteit bestaan uit normen en best practices. Deze methodiek vindt zijn basis in de Nederlandse Corporate Governance Code die eind 2003 is opgesteld door de commissie Tabaksblat. Deze methodiek is daarna in verschillende andere codes en regelingen overgenomen.

De normen van de KBvG Normen voor Kwaliteit zijn breed geformuleerde bepalingen waaraan de gerechtsdeurwaarder zich moet conformeren. Een gerechtsdeurwaarder moet aan de normen voldoen. De normen zijn ieder uitgewerkt in concrete best practices die een nadere invulling geven aan de KBvG Normen voor Kwaliteit. Het is de gerechtsdeurwaarder toegestaan van een best practice af te wijken, maar alleen indien hij gemotiveerd kan onderbouwen in welke mate en waarom hij hiervan afwijkt. Daarbij moet hij altijd beargumenteerd aangeven op welke wijze hij toch aan de norm voldoet. Deze werkwijze volgt de 'pas toe of leg uit' regel: *hetzij* de materiële bepalingen in de KBvG Normen voor Kwaliteit volgen, *hetzij* aangeven waarom een bepaling niet wordt gevolgd mét vermelding van een alternatief waarbij aan de norm is voldaan.

Voorbeeld

Een gerechtsdeurwaarder heeft geen baliefunctie en constateert dat hij daarmee niet voldoet aan de best practice 7.4. Norm VII geeft aan dat de gerechtsdeurwaarder eenvoudig bereikbaar en toegankelijk moet zijn. De gerechtsdeurwaarder beschikt over een telefonische dienst die direct afspraken in zijn agenda kan maken. De afspraak is dat iedere justitiabele voor het doen van betalingen binnen één werkdag een afspraak in kan laten plannen. De gerechtsdeurwaarder is dan op de kantoorlocatie aanwezig om betalingen in ontvangst te nemen. De gerechtsdeurwaarder reserveert voor deze afspraken standaard tijd in zijn agenda.

Hij beargumenteert dat hij hiermee weliswaar niet aan de best practice, maar wel aan de norm voldoet.

Werken met de zelfevaluatie

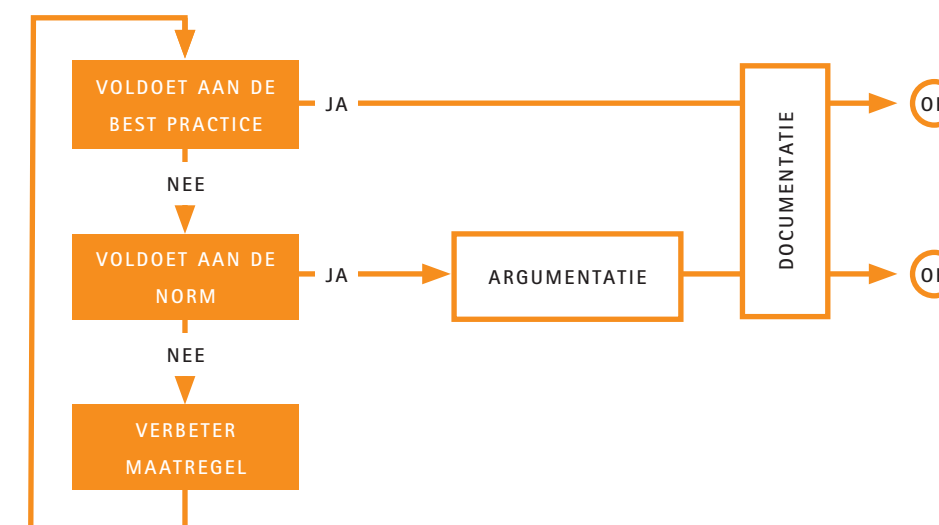
2.1 Doelstelling

De zelfevaluatie is bedoeld als méér dan een afvinklijst. Bij het invullen van de zelfevaluatie komen er vragen naar voren over de gang van zaken in het kantoor, komen blinde vlekken aan het licht en worden (ingesleten) werkwijzen geëvalueerd. Het is een uitnodiging om het kantoor kritisch te bekijken en door middel van vragen en argumenten de eigen werkwijzen te toetsen. Voor wie daar voor open staat, zal het uitvoeren van de zelfevaluatie altijd tot kleine of grotere verbeteringen in de bedrijfsvoering leiden.

De zelfevaluatie is daarnaast een hulpmiddel om te toetsen in hoeverre het kantoor voldoet aan de KBvG Normen voor Kwaliteit. De evaluatie is zeer geschikt als voorbereiding op het aanvragen van een externe toetsing. Auditors zullen in veel gevallen de zelfevaluatie hanteren als startpunt voor hun eigen toetsing. De zelfevaluatie kan tot slot gebruikt worden als basis voor een verbeterplan en het jaarlijkse businessplan.

2.2 Uitvoeren van een zelfevaluatie

De zelfevaluatie is gebaseerd op de systematiek van pas toe of leg uit. Indien er wordt voldaan aan de best practice wordt er op dat onderdeel per definitie voldaan aan de norm (pas toe). Indien er een afwijking is op een best practice, zijn er twee mogelijkheden: (1) er wordt niet voldaan aan de norm of (2) er wordt wel voldaan aan de norm. In het eerste geval moet er een aanpassing (verbetermaatregel) worden geformuleerd om alsnog te gaan voldoen aan de best practice of aan de norm. In het tweede geval moet de gerechtsdeurwaarder beargumenteren (leg uit) op welke wijze er aan de norm wordt voldaan. De systematiek is schematisch weergegeven in onderstaand schema. Overigens wordt uiteindelijk door externe toetsing bepaald of de gerechtsdeurwaarder aan een norm voldoet.



Niet alleen de uitkomsten, maar ook het proces van de zelfevaluatie is van belang. Bij het uitvoeren van de evaluatie wordt informatie verzameld, getoetst en worden medewerkers betrokken. Dit samenspel vergroot het inzicht in de organisatie en levert bijdragen aan transparantie, begrip en interne samenwerking. Vanuit dit oogpunt is het dan ook aan te bevelen verschillende medewerkers bij de evaluatie te betrekken.

Stappenplan voor uitvoeren van de zelfevaluatie

Een stappenplan ziet er dan als volgt uit:

1. Stel een werkgroep samen die de evaluatie uitvoert. Idealiter bestaat de groep uit vertegenwoordigers van verschillende onderdelen van het kantoor. Met het oog op de werkbaarheid is de maximale groepsgrootte circa vijf leden.
2. Bespreek gezamenlijk de KBvG Normen voor Kwaliteit. Bepaal met de werkgroep vervolgens de doelstellingen, werkwijzen en planning van de zelfevaluatie. Verdeel de werkzaamheden.
3. Loop per gebied de normen en best practices na. Inventariseer werkwijzen en documenten. Licht toe wat er is gevonden. Beschrijf ontbrekende onderdelen. Stel vast aan welke best practices er wel en aan welke niet wordt voldaan.
4. Bespreek de uitkomsten met de werkgroep. Bediscussieer bij afwijkingen op de best practices of er wel of niet aan de norm wordt voldaan. Noteer de argumentatie of geef aan – indien niet aan de norm wordt voldaan – wat het verbetervoorstel is. Vat de uitkomsten samen in een evaluatierapport (zie onder).
5. Presenteer de uitkomsten van de zelfevaluatie aan het management(team).

Het evaluatierapport

De evaluatierapportage bestaat uit een volledig ingevulde gids voor zelfevaluatie samen met kopieën van of verwijzingen naar relevante documenten.

Externe begeleiding

De zelfevaluatie is prima zelf uit te voeren. Het kan zinvol zijn om gebruik te maken van externe begeleiding. Een buitenstaander heeft een objectieve blik, heeft geen last van bedrijfsblindheid en brengt ervaringen van andere organisaties met zich mee.

2.3 Voorbereiding voor externe toetsing

Ieder gerechtsdeurwaarderskantoor moet vanaf 1 januari 2009 voldoen aan de KBvG Normen voor Kwaliteit. Dit wordt aangetoond door middel van een toetsing door een extern auditor. De auditor kan bij zijn toetsing de zelfevaluatie gebruiken als een van de basisdocumenten. In de zelfevaluatie vindt hij al veel informatie over het te toetsen kantoor. Het kantoor heeft de noodzakelijke documenten al geïnventariseerd en verzameld en er is interne discussie geweest over verschillende onderdelen. Een goed uitgevoerde zelfevaluatie kan de tijdbesteding (en kosten) van de extern auditor dan ook aanzienlijk beperken.

2.4 Eerste kennismaking of inbedding in het kwaliteitsmanagementsysteem

De KBvG Normen voor Kwaliteit kunnen voor kantoren een eerste kennismaking met kwaliteitsnormering zijn. Andere kantoren hebben een uitgebreid kwaliteitsmanagementsysteem en zijn bijvoorbeeld ISO-gecertificeerd. Voor deze laatste groep geven de normen kwalitatieve input voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Het is dan van belang in de organisatie door te spreken waar de twee systemen (ISO en KBvG Normen voor Kwaliteit) elkaar raken en wat de specifieke kenmerken van ieder systeem zijn. Kort gezegd is de ISO systematiek gericht op procesbeheersing en continue verbetering. De KBvG Normen voor Kwaliteit stellen een aantal inhoudelijke standaarden die concreet zijn gemaakt in best practices. Bij de normen gaat het om de geformuleerde grondgedachte aangaande het functioneren van de gerechtsdeurwaarder en zijn onderneming.

Kantoren met een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO9001:2000 kunnen in hun kwaliteitshandboek een normmatrix aanmaken waarin zij de KBvG Normen voor Kwaliteit opnemen en verwijzingen maken waar in het handboek de norm en best practice staat beschreven. Voor de externe auditor kan dit – naast de zelfevaluatie – een leidraad zijn.

Voor kantoren waar de KBvG Normen voor Kwaliteit de eerste (formele) kwaliteitstoets is, kunnen zij de basis vormen voor structurele aandacht voor kwaliteit. Het is dan zinvol om na te gaan welke rol kwaliteit in de bedrijfsvoering in gaat nemen.

2.5 Opzet van de zelfevaluatie

De zelfevaluatie is opgenomen in hoofdstuk 3 en volgt de indeling van de KBvG Normen voor Kwaliteit. Bij iedere best practice is een toelichting opgenomen en is aangegeven op welke wijze het kantoor zich kan voorbereiden op een externe toetsing. In de toelichting zijn de best practices verduidelijkt en worden aandachtspunten gegeven. De 'voorbereiding op toetsing' geeft aan wat u kunt doen om te bepalen of u wel of niet aan de best practice voldoet. De uitkomst van uw eigen evaluatie van de best practice en de norm kunt u direct achter het onderdeel noteren.

Samenvatting zelfevaluatie

Op pagina's 46 en 47 is een samenvatting voor de zelfevaluatie opgenomen. Door deze in te vullen heeft u snel zicht op de gebieden waar u nog niet aan de normen voldoet.

Verbetermatrix

Voor ieder van de zeven gebieden is er vanaf pagina 50 een verbetermatrix waarin u een uitwerking geeft van de best practices waar u *niet* aan voldoet. U beschrijft de aard van de afwijking (wat is er niet in uw kantoor aanwezig) en geeft aan of u daarmee wel of niet aan de norm voldoet. Nu zijn er twee mogelijkheden:

1. U voldoet niet aan de norm → formuleer een verbetermaatregel
2. U voldoet wel aan de norm → beargumenteer waarom u weliswaar *niet* aan de best practice, maar *wel* aan de norm voldoet

HOOFDSTUK

3

De zelfevaluatie

I.

MARKETING & ACQUISITIE

MARKETING

Norm

De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat zijn uitingen, met als doel het profileren van het eigen kantoor en/of het verwerven van opdrachten, feitelijk zijn en op geen enkele wijze een negatief beeld geven over de dienstverlening, beroepsgroep of het ambt van gerechtsdeurwaarder.

De gerechtsdeurwaarder dient open en eerlijk te concurreren.

Best practices

1.1 Reclame dient in overeenstemming te zijn met de wet, de waarheid, de goede smaak en het fatsoen. Reclame-uitingen worden door de gerechtsdeurwaarder gecontroleerd op de feitelijkheid van uitspraken. Hij stelt vast dat mogelijk gewekte verwachtingen t.a.v. de te leveren prestaties objectief kunnen worden onderbouwd.



Toelichting
Onder reclame wordt verstaan: aanprijzen van de eigen dienst of kantoor in enigerlei vorm, via enigerlei medium. Denk hierbij ook aan websites en uitingen waaraan het kantoor zich verbindt (bijvoorbeeld vermelding in een verenigingsblad).

Vorbereiding op toetsing
Verzamel de eigen reclame-uitingen van de afgelopen 2 jaar en beoordeel deze op feitelijkheid van de uitspraken daar in.

1.2 De gerechtsdeurwaarder conformeert zich aan algemeen in de beroepsgroep heersende opvattingen over eerlijk spel in marketing en reclame.



Toelichting
Algemene richtlijnen zijn ook terug te vinden in de Nederlandse Reclame Code en de uitspraken van de Reclame Code Commissie. Zie ook www.reclamecode.nl.

Vorbereiding op toetsing
Evalueer de reclame-uitingen van de afgelopen 2 jaar van het kantoor.

1.3 Het in reclame-uitingen maken van inhoudelijke vergelijkingen met collega beroepsbeoefenaars kan in de publieke opinie een onwenselijk beeld oproepen. De gerechtsdeurwaarder onthoudt zich dan ook van inhoudelijk vergelijkende reclame.



Toelichting
Bij inhoudelijke vergelijkende reclame gaat het om het vergelijken van de kwaliteit van de dienstverlening of prestaties met andere, met naam genoemde, gerechtsdeurwaarders of incasso-ondernemingen of groepen daarvan. De vergelijkende claim kan vrijwel nooit feitelijk worden vastgesteld. Het maken van niet-inhoudelijke vergelijkingen zoals met betrekking tot tarieven en voorwaarden is, indien feitelijk, wel toegestaan.

Vorbereiding op toetsing
Beoordeel de eigen reclame-uitingen van de afgelopen 2 jaar op vergelijkende claims.

VOLDOET AAN DE BEST PRACTICE	VOLDOET AAN DE NORM
---------------------------------	------------------------

1.4

Bij sponsoractiviteiten vergewist de gerechtsdeurwaarder zich ervan dat de te sponsoren partij in de publieke opinie als integer bekend staat.

→

Toelichting
Het is aan te bevelen in ieder geval geen partijen te sponsoren waarvan de betrouwbaarheid of legaliteit in het openbaar ter discussie staat.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de sponsorcontracten en beoordeel de te sponsoren partij.

1.5

De gerechtsdeurwaarder vermijdt dat hij relaties met partijen aangaat waarbij zijn integriteit en onafhankelijkheid ter discussie kan worden gesteld.

→

Toelichting
Het is aan te bevelen in ieder geval geen verbintenis aan te gaan met een partij waarvan de betrouwbaarheid in het openbaar ter discussie staat. Dit kan ook een potentiële opdrachtgever betreffen.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer en beoordeel de relaties met partijen in marketing en acquisitie.

1.6

Inhoudelijke publiciteit aangaande de beroepsgroep is wenselijk, mits het platform en de toon voor de boodschap relevant zijn. De gerechtsdeurwaarder verwijst te allen tijde feitelijk en zorgvuldig naar de beroepsgroep, haar dienstverlening en het ambt van gerechtsdeurwaarder.

→

Toelichting
De KBvG stimuleert een open en kritische discussie over het ambt, de dienstverlening en het functioneren van de beroepsgroep. Deze discussie kan zowel binnen de beroepsgroep als in de publieke ruimte worden gevoerd.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de eigen bijdragen en beoordeel deze.

1.7

De gerechtsdeurwaarder onthoudt zich van concurrentie-beperkende maatregelen in zoverre die niet door de wet worden bepaald.

→

Toelichting
In Nederland is de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) belast met het handhaven van de Mededingingswet. Een belangrijk onderdeel van deze wet is het verbod op afspraken die de concurrentie tussen ondernemingen beperken. Het is van belang te weten welke afspraken wel of niet zijn toegestaan. De NMa geeft de Richtsnoeren Samenwerking Ondernemingen uit. In deze richtsnoeren is een checklist opgenomen aan de hand waarvan de onderneming kan toetsen of er sprake is van afspraken in het kader van de mededingingswet. Voor meer informatie zie de website van de NMa: www.nmanet.nl.

Vorbereiding op toetsing
Ga na of er sprake kan zijn van beperking van concurrentie. Bij twijfel kan de richtsnoer worden gehanteerd.

1.8

Het kantoor heeft de uitgangspunten voor marketing, communicatie en reclame vastgelegd en getoetst aan de criteria van integriteit en onafhankelijkheid.

→

Toelichting
Uitgangspunten zijn bijvoorbeeld mediakeuze, criteria voor sponsoring en hoofdlijn van de communicatieboodschap.

Vorbereiding op toetsing
Check waar en op welke wijze uitgangspunten zijn vastgelegd.

II. AARD VAN HET AANBOD

Norm

De gerechtsdeurwaarder onthoudt zich van situaties waarin hij het risico van een vordering geheel of gedeeltelijk van de opdrachtgever overneemt.

Best practices

- 2.1

De gerechtsdeurwaarder moet te allen tijde zijn onafhankelijkheid ten opzichte van een opdracht kunnen bewaren. De gerechtsdeurwaarder gaat dan ook geen contracten aan waarbij er sprake is van constructies zoals garantierendement of kopen van vorderingen.
- ➔

Toelichting
Bij dit type afspraak geeft de gerechtsdeurwaarder de cliënt een gegarandeerde opbrengst van de overgedragen portefeuille op een van te voren overeengekomen moment. Dit impliceert dat het kantoor een percentage uitkeert van de afgesproken hoofdsommen ongeacht de geldstroom welke vanuit de debiteur is gegenereerd nadat de vordering in behandeling is genomen. De gerechtsdeurwaarder loopt hier een direct financieel risico. In feite wordt niet alleen op de behandelkosten voorgefinancierd, maar mogelijk ook op de te incasseren hoofdsommen. Naast het voor de hand liggende risico spelen nog andere aspecten. De kwaliteit van de portefeuille kan per jaar verschillen. Hierdoor kan hetgeen te weinig is geïncasseerd oplopen. Ook kan de kwaliteit van de communicatie met de cliënt veranderen. De cliënt heeft niet langer een belang om de gerechtsdeurwaarder te ondersteunen in het behandeltraject. Er is immers een gegarandeerd incassorendement, zonder kostenrisico voor de opdrachtgever. De gerechtsdeurwaarder mag geen eigenaar worden van de vordering, die hij ter incasso neemt. Met eigendom wordt zowel het juridisch als economisch eigendom bedoeld. Dit omvat ook de deelname in een onderneming die zich bezighoudt met het kopen van vorderingen.

Vorbereiding op toetsing
Ga na of er deze typen contracten zijn.

- 2.2

Bij no-cure / no-pay afspraken, stelt de gerechtsdeurwaarder zijn opdrachtgever vooraf schriftelijk op de hoogte van aard en omvang van de werkzaamheden die hij op basis van no-cure / no-pay uit zal voeren.
- ➔

Toelichting
No-cure / no-pay afspraken worden over het algemeen ingezet om gemakkelijker opdrachten te verwerven. De suggestie wordt gewekt dat er geen kosten in rekening worden gebracht en alle werkzaamheden onder de no-cure / no-pay afspraak vallen. Dit is echter niet altijd het geval. De opdrachtgever moet derhalve te allen tijde zicht hebben op mogelijke kosten.

Vorbereiding op toetsing
Ga na welke informatie er bij no-cure / no-pay afspraken wordt verstrekt.

VOLDOET AAN DE
BEST PRACTICE

VOLDOET AAN
DE NORM

CONTRACTERING

III. OFFERTES EN CONTRACTEN

Norm

De gerechtsdeurwaarder verschaft de (potentiële) opdrachtgever duidelijkheid over de aard en omvang van zijn werkzaamheden in het kader van een opdracht, de zakelijke condities en over de kosten die aan een opdracht zijn verbonden.

Best practices

- 3.1 De gerechtsdeurwaarder legt zakelijke- en werkafspraken met de opdrachtgever schriftelijk vast in de vorm van een voorstel dat door zowel de gerechtsdeurwaarder als de opdrachtgever ter bevestiging wordt ondertekend. Het voorstel heeft vaak de vorm van een offerte. Opdrachten waarvoor geen nadere afspraken worden gemaakt, worden tegen de algemene leveringsvoorwaarden van het kantoor uitgevoerd.



Toelichting

Er wordt in de normen geen onderscheid gemaakt tussen schriftelijke vastlegging in de vorm van papieren documenten of in digitale vorm. Waar 'schriftelijk' staat kan ook 'digitaal' worden gelezen en omgekeerd. Bij eenmalige opdrachten is er vaak sprake van een ontvangstbevestiging (zie ook best practice 3.4). Onder zakelijke condities worden alle afspraken verstaan met betrekking tot prijs, kortingen of restituties, betalingswijze en termijnen, verrekening van meer- en minderwerk en additionele kosten.

Vorbereiding op toetsing

Check of er algemene leveringsvoorwaarden zijn en hoe de (potentiële) opdrachtgever hierover wordt geïnformeerd. Selecteer steekproefsgewijs een aantal opdrachten (5-10). Ga na of voor deze opdrachten zakelijke- én werkafspraken schriftelijk zijn vastgelegd.

- 3.2 In offertes en contracten legt de gerechtsdeurwaarder tenminste de volgende zaken vast:
- omschrijving van de werkzaamheden
 - beoogde resultaten
 - werkafspraken, waaronder evaluatiemomenten
 - zakelijke condities, waaronder tenminste de prijsafspraken en betalingswijze en termijnen, geldigheidsduur
 - kosten- en verhaalsrisico



Toelichting

Geen.

Vorbereiding op toetsing

Selecteer steekproefsgewijs een aantal offertes en contracten van de afgelopen 2 jaar en bepaal of genoemde onderdelen aanwezig zijn.

- 3.3 Het is van belang dat er zicht is op de werkvoorraad en mogelijke nieuwe toestroom van zaken. De gerechtsdeurwaarder houdt daartoe in zijn administratie een register van offertes en contracten aan. Van de offertes wordt de status aangegeven.



Toelichting

Er is al sprake van een register als alle offertes en contracten in één map zijn opgeborgen. Beter is het om overzichten te genereren van offertes en contracten en de verwachte werkhoeveelheid die deze met zich meebrengen. Dit kan worden afgezet tegen de beschikbare capaciteit. Vaak zijn offertes en contracten opgenomen in het relatiebeheersysteem. De status van een offerte kan bijvoorbeeld zijn 'concept', 'uitgebracht', 'afgewezen', 'opdracht'. Doel is om inschattingen over de capaciteitsbezetting te kunnen maken. Het is aan te bevelen een standaard statusaanduiding te hanteren en die aanduidingen op een referentielijst vast te leggen.

Vorbereiding op toetsing

Ga na waar en op welke wijze er inzicht is in uitgebrachte offertes en lopende contracten. Bepaal of er zicht is op de hoeveelheid werk voor de komende maanden. Inventariseer of van iedere offerte de status is genoteerd.

VOLDOET AAN DE
BEST PRACTICE

VOLDOET AAN
DE NORM

3.4 De gerechtsdeurwaarder bevestigt schriftelijk of digitaal de ontvangst van opdrachten aan de opdrachtgever. In de bevestiging wordt verwezen naar de offerte of – indien geen nadere afspraken zijn gemaakt – naar de algemene leveringsvoorwaarden van het kantoor. Opdrachten worden direct opgenomen in een dossieradministratie.



Toelichting
Bij eenmalige opdrachtgevers is het van belang om de algemene leveringsvoorwaarden met de bevestiging mee te sturen.

Vorbereiding op toetsing
Ga na op welke wijze ontvangst van opdrachten worden bevestigd en hoe deze worden opgenomen in de dossieradministratie.

3.5 De gerechtsdeurwaarder informeert de opdrachtgever actief over het kosten- en verhaalsrisico dat aan een opdracht is verbonden. Dit geldt ook in het geval van opdrachten uitgevoerd onder algemene leveringsvoorwaarden.



Toelichting
Opdrachtgevers zijn zich niet altijd bewust van het kosten- en verhaalsrisico dat aan opdrachten is verbonden. Het is aan te bevelen dit risico standaard in zowel offerte, contract als opdrachtbevestiging op te nemen en toe te lichten.

Vorbereiding op toetsing
Ga na op welke wijze opdrachtgevers worden geïnformeerd over het kosten- en verhaalsrisico.

IV. ONAFHANKELIJKHEID

Norm

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een gebalanceerde opdrachtgeversportefeuille waardoor hij zich in alle gevallen onafhankelijk tegenover opdrachtgevers op kan stellen.

De gerechtsdeurwaarder waarborgt dat zijn nevenactiviteiten niet in strijd zijn met zijn onafhankelijkheid en is transparant over de activiteiten die hij – naast zijn ambt – verricht.

Best practices

4.1 De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een gebalanceerde opdrachtgeversportefeuille, waarbij zijn financiële onafhankelijkheid zoveel mogelijk is gewaarborgd. De gerechtsdeurwaarder heeft daartoe inzicht in de omzetverdeling over zijn opdrachtgevers. Indien een opdrachtgever meer dan 15% van de kantooromzet genereert, evalueert de gerechtsdeurwaarder zijn positie ten opzichte van deze opdrachtgever. Deze evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd.



Toelichting
De norm van 15% is afgeleid van de algemene bedrijfseconomische praktijk. Een onderneming wordt in staat geacht een terugval van 15% in omzet te kunnen opvangen. Andersom redenerend heeft een onderneming minimaal 7 opdrachtgevers. Het kan voorkomen dat een opdrachtgever meer dan 15% van de omzet uit maakt. Van de gerechtsdeurwaarder wordt dan gevraagd aan te geven op welke wijze hij toch zijn onafhankelijkheid voldoende heeft gewaarborgd.

Vorbereiding op toetsing
Maak een overzicht van opdrachtgevers en hun omzet als percentage van de totaalomzet. Gebruik daarvoor de cijfers van de afgelopen twee jaar. Stel vast of er in het lopende jaar grote veranderingen zijn te verwachten en zo ja, vermeld de impact daarvan op de portefeuille. Evalueer de onafhankelijke positie ten opzichte van de grote (meer dan 15%) opdrachtgevers.

4.2 De gerechtsdeurwaarder doet opgave van het aanvaarden en het beëindigen van nevenbetrekkingen in het centraal register. Alle nevenbetrekkingen in relatie met de beroepsbeoefening moeten worden vermeld. Van nevenbetrekkingen in privé worden die activiteiten geregistreerd waar er sprake is van een bestuurlijke functie.



Toelichting
Dit register wordt onderhouden door de KBvG. Voor meer informatie over het register verwijzen we naar het kantoor van de KBvG.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de nevenbetrekkingen van de gerechtsdeurwaarder.



V. NAKOMINGSVERPLICHTING

Norm

De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat hij bij het aangaan van verplichtingen de benodigde uitvoeringscapaciteit beschikbaar heeft.

Best practices

VOLDOET AAN DE BEST PRACTICE	VOLDOET AAN DE NORM
---------------------------------	------------------------

5.1 Bij het aanvaarden van opdrachten stelt de gerechtsdeurwaarder vast dat de benodigde uitvoeringscapaciteit voor die opdracht beschikbaar is.



Toelichting
Zie best practice 3.3 en bijbehorende toelichting.
Vorbereiding op toetsing
Ga na op welke wijze beschikbare uitvoeringscapaciteit wordt vastgesteld.

5.2 Het kantoor beschikt over een capaciteitsplanning waarin de bezetting van mensen en middelen wordt gerelateerd aan het gecontracteerde en verwachte opdrachtevolumen. De capaciteitsplanning heeft een horizon van minimaal 2 maanden.



Toelichting
Voor grotere kantoren is het in veel gevallen raadzaam een langere planningshorizon te hanteren.
Vorbereiding op toetsing
Ga na of er een capaciteitsplanning aanwezig is.

VI. BEHANDELING PORTEFEUILLE DOSSIERBEHANDELING

Norm

De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat dossierinformatie voor de betrokken medewerkers binnen de kantoororganisatie beschikbaar, eenduidig en actueel is.

De gerechtsdeurwaarder draagt verantwoordelijkheid voor alle werkzaamheden die in het kader van opdrachten worden verricht. Hij verzekert zich ervan dat de met het ambt verbonden criteria rondom geheimhouding, integriteit en onafhankelijkheid in alle situaties worden nagekomen.

Best practices

6.1 Er is voor iedere opdracht een dossier. Deze dossiers hebben een standaard structuur. Het digitale en papieren dossier zijn met elkaar consistent.



Toelichting
Een dossier kan uit een papieren deel en digitaal deel bestaan. Deze delen moeten onderling samenhangend zijn. In de praktijk betekent het dat indien er in het digitale dossier melding wordt gemaakt van papieren (niet gescande) documenten, deze ook fysiek in het papieren dossier aanwezig moeten zijn. Als alle documenten zijn gescand (en zich dus in het digitale dossier bevinden) is er sprake van consistentie.
Vorbereiding op toetsing
Selecteer steekproefsgewijs een aantal papieren dossiers. Check of de documenten in die dossiers worden vermeld in het digitale dossier.

6.2

Werkafspraken met de opdrachtgever zijn in een behandelplan vastgelegd. Het behandelplan heeft een standaard structuur.

➔

Toelichting

In het behandelplan worden werkafspraken vastgelegd omtrent de te volgen werkwijze, omvang, aard en inhoud van de werkzaamheden, contactmomenten, toegestane regelingen, afdracht van ontvangen gelden en rapportage aan de opdrachtgever. Dit kan in de vorm van een beschrijving, maar ook als stroomschema met toelichting. Bij opdrachten waarvoor geen specifieke werkafspraken zijn gemaakt, hanteert het kantoor een standaard behandelplan. In alle gevallen zijn de acties en termijnen en evaluatiemomenten van belang.

Vorbereiding op toetsing

Check de aanwezigheid en actualiteit van het standaard behandelplan. Inventariseer welke behandelplannen er zijn voor specifieke opdrachtgevers en leg een lijst hiervan aan.

6.3

Behandelplannen en dossiers zijn in het kader van een goede behandeling voor betrokken medewerkers op de werkplek direct toegankelijk. Wijzigingen en aantekeningen worden rechtstreeks in het dossier verwerkt. Er is inzichtelijk door wie en wanneer een wijziging of aantekening is aangebracht.

➔

Toelichting

Dossiers zijn in het automatiseringspakket op te vragen. Dit kan tevens voor behandelplannen het geval zijn, maar ook kunnen deze zijn geplaatst op een intranet of in ordners, mits zij op de werkplek beschikbaar zijn.

Vorbereiding op toetsing

Stel vast op welke wijze dossiers en behandelplannen op de werkplek beschikbaar zijn. Check bij een aantal dossierbehandelaars en/of relatiebeheerders de werkwijze voor het vastleggen van mutaties in dossiers en behandelplannen.

6.4

Er is een systematische wijze van dossiervorming waarbij structuur van het dossier en de codering bij alle medewerkers bekend is. De status van het dossier dient op ieder moment inzichtelijk te zijn waardoor het dossier probleemloos overdraagbaar is.

➔

Toelichting

De status van een dossier is op te vragen in het automatiseringspakket en/of wordt door een codering op het dossier vermeld. Het is aan te bevelen met een referentielijst te werken waarop de standaard opbouw van dossiers en gebruikte coderingen zijn toegelicht.

Vorbereiding op toetsing

Bepaal de aanwezigheid van een referentielijst voor dossieropbouw en coderingen. Controleer steekproefsgewijs of opbouw en coderingen op dossiers worden toegepast. Let met name op oudere dossiers.

6.5

In de situatie dat opdrachtgevers of anderen toegang hebben tot (delen) van het dossier, draagt de gerechtsdeurwaarder er zorg voor dat privacygevoelige informatie niet voor deze derden zichtbaar is.

➔

Toelichting

Hier moet de grootste zorgvuldigheid worden betracht. Denk in dit kader ook aan externe systeembeheerders of applicatieleveranciers. In alle gevallen is het aan te bevelen deze partijen en individuele medewerkers een geheimhoudingsverklaring te laten tekenen. Houd bij het formuleren van aantekeningen in het dossier rekening met het feit dat anderen deze mogelijk kunnen inzien. Ben attent op het taalgebruik.

Vorbereiding op toetsing

Inventariseer welke afspraken over geheimhouding er zijn met medewerkers, opdrachtgevers en derden en hoe deze afspraken zijn vastgelegd.

6.6 Indien zich in een dossier een situatie voordoet die afwijkt van het behandelplan is de gerechtsdeurwaarder verplicht de opdrachtgever te adviseren over de alternatieven in de vervolgstappen en de consequenties van ieder alternatief.



Toelichting
De opdrachtgever moet in een onvoorziene situatie in staat worden gesteld zijn belangen af te wegen. De gerechtsdeurwaarder treedt hierbij op als adviseur. Het is aan te bevelen hiervan (gespreks)notities te maken.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de wijze waarop in het kantoor met afwijkingen op het behandelplan wordt omgegaan.

6.7 De gerechtsdeurwaarder stelt zich op de hoogte van onherroepelijke uitspraken in het tuchtrecht en implementeert deze in zijn wijze van dossierbehandeling.



Toelichting
Het is aan te bevelen uitspraken in het tuchtrecht in het kantoor te communiceren en te bespreken wat de impact is op de eigen werkwijzen. Ook kan het onderdeel worden gemaakt van het (interne) opleidingstraject.

Vorbereiding op toetsing
Ga na op welke wijze de gerechtsdeurwaarder kennis neemt van uitspraken in het tuchtrecht en implementeert in zijn kantoor.

6.8 De gerechtsdeurwaarder kan werkzaamheden uitbesteden aan derden. Bij derden kan worden gedacht aan collega-gerechtsdeurwaarders, verhaalsinformatiebureaus, advocaten en verhuisbedrijven. Bij uitbesteding van (delen van) een opdracht aan een derde stelt de gerechtsdeurwaarder vast dat deze derde afdoende criteria hanteert aangaande integriteit en onafhankelijkheid.



Toelichting
Maak integriteit en onafhankelijkheid onderdeel van de gesprekken en contractering. In dit kader is het zinvol samen te werken met partijen met een eigen code, zoals 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van de Nederlandse Vereniging van Handelsinformatiebureaus'.

Vorbereiding op toetsing
Maak een schematisch overzicht van samenwerkingspartners en de beoordelingscriteria.

6.9 De gerechtsdeurwaarder vormt zich een beeld van de continuïteitszekerheid van een samenwerkingspartner.



Toelichting
Aanwijzingen voor de continuïteit van een samenwerkingspartner zijn bijvoorbeeld te vinden in zijn jaarverslag of -cijfers, opdrachtgeversbasis, historie, professionaliteit, lidmaatschappen (van brancheverenigingen) en certificaten of erkenningen. In de meeste gevallen is een gesprek met de partner voldoende om de continuïteitszekerheid te toetsen. Bij twijfel kan additionele informatie worden opgevraagd uit specifieke registers.

Vorbereiding op toetsing
Maak een schematisch overzicht van samenwerkingspartners en de beoordelingscriteria.

VII. TOEGANKELIJKHEID & COMMUNICATIE

Norm

De gerechtsdeurwaarder streeft naar optimale transparantie en duidelijkheid richting opdrachtgevers en justitiabelen.

De gerechtsdeurwaarder is eenvoudig bereikbaar, toegankelijk en benaderbaar voor justitiabelen.

Best practices

7.1 De gerechtsdeurwaarder dient minimaal eenmaal per jaar de opdrachtgever te informeren omtrent de stand van zaken in lopende dossiers.



Toelichting
Dit kan in de vorm van een stand van zaken overzicht of management rapportage. Het overzicht kan ook worden verkregen door het aan opdrachtgevers verstrekken van online toegang tot informatie met betrekking tot een dossier. De opdrachtgever kan dan op iedere gewenst tijdstip de stand van zaken van het dossier bekijken.

Vorbereiding op toetsing
Ga na op welke wijze en met welke frequentie opdrachtgevers worden geïnformeerd over lopende dossiers.

7.2 De gerechtsdeurwaarder communiceert zowel naar de opdrachtgever als justitiabele in algemeen begrijpelijk Nederlands. Vakterminologie wordt toegelicht.



Toelichting
De gerechtsdeurwaarder mag er niet vanuit gaan dat vakterminologie bij anderen voldoende bekend is. Sluit zoveel mogelijk aan bij het kennisniveau, sociale- en culturele achtergrond van justitiabelen en opdrachtgevers. Het is aan te bevelen teksten regelmatig door niet-juristen te laten beoordelen op leesbaarheid.

Vorbereiding op toetsing
Evalueer een aantal documenten op leesbaarheid, overzichtelijkheid en gebruikte terminologie. Betrek in de evaluatie tenminste de opdrachtbevestiging, eerste aanmaning en algemene leveringsvoorwaarden.

7.3 De fysieke en telefonische bereikbaarheid van het gerechtsdeurwaarderskantoor is op een zodanige wijze ingericht dat het kantoor gedurende reguliere kantoortijden, tenminste 5 dagen per week, bereikbaar is.



Toelichting
Het is aan te bevelen duidelijk te communiceren over openingstijden en telefonische bereikbaarheid. Sluiting tijdens een lunchpauze is in principe mogelijk maar alleen indien deze in tijd beperkt is, dit duidelijk kenbaar wordt gemaakt (bijvoorbeeld door een informatiebandje) en de bereikbaarheid op andere momenten voldoende is.

Vorbereiding op toetsing
Breng de openingstijden in kaart en bepaal of de telefonische bereikbaarheid voldoende is. Ga daarbij onder meer na hoe vaak er moet worden teruggebeld en de snelheid van doorverbinden.

7.4 Het kantoor beschikt over een baliefunctie die tenminste 5 dagen per week, gedurende reguliere kantoortijden, geopend is. De baliefunctie accepteert contante betalingen en betalingen met pinpas.



Toelichting
Denk bij het inrichten van een balie aan maatregelen in het kader van veiligheid en agressie, zowel voor medewerkers als bezoekers. Overweeg bijvoorbeeld een kasgeldprocedure, vals geld- en agressie-protocol en alarmerings- en camerasysteem.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer openingstijden en betaalmogelijkheden van de balie.

VOLDOET AAN DE
BEST PRACTICE

VOLDOET AAN
DE NORM

AFWIKKELING
VIII. SNELHEID AFWIKKELING

Norm

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een zorgvuldige en snelle afwikkeling en afrekening van dossiers.

Best practices

VOLDOET AAN DE BEST PRACTICE	VOLDOET AAN DE NORM
---------------------------------	------------------------

8.1 Na ontvangst van de laatste gelden dient een dossier te worden aangeboden voor afwikkeling. De gerechtsdeurwaarder is verantwoordelijk voor een snelle en zorgvuldige afwikkeling. In het kantoor is in een checklist vastgelegd welke handelingen dienen te worden uitgevoerd en welke documenten in het dossier aanwezig moeten zijn voordat de afrekening of declaratie kan worden opgemaakt. Voorbeelden van deze handelingen zijn het opheffen van beslagen en het terugsturen van stukken aan de opdrachtgever.



Toelichting
Denk hierbij aan het bijvoegen van exploten en verhaalsinformatie rapporten, de BTW-plicht van de opdrachtgever, reden van declaratie, gegevens bewindvoerder of curator en te declareren uren van betrokken jurist.

Vorbereiding op toetsing
Ga na of er een checklist aanwezig is evalueer de duidelijkheid en volledigheid van de daarin opgenomen afwikkelingshandelingen.

8.2 Na afwikkeling van een dossier of na de uitvoering van een dienst wordt een afrekening of declaratie opgesteld. Waar nodig dient informatie bij de afrekening of declaratie te worden verstrekt zodat bij de opdrachtgever duidelijkheid bestaat over de gemaakte kosten. Een voorbeeld hiervan is een toelichting van in rekening gebrachte BTW op de afrekening.



Toelichting
Een goede toelichting kan misverstanden en vragen voorkomen. Vermeld bijvoorbeeld de mogelijkheid om BTW terug te vragen.

Vorbereiding op toetsing
Ga in de organisatie na wat veel voorkomende vragen zijn over afrekeningen en declaraties. Bepaal of extra of aangepaste toelichtingen zinvol zijn.

8.3 De termijn tussen de ontvangst van de laatste betaling in een dossier, de afwikkeling van het dossier en de afdracht van gelden is maximaal 14 dagen.



Toelichting
Indien betalingen worden gedaan via automatische incasso is er sprake van een additionele periode van 30 dagen waarin de incasso kan worden gestorneerd en de gelden dus feitelijk niet zijn ontvangen. In die gevallen is de genoemde periode van 14 dagen niet haalbaar.

Vorbereiding op toetsing
Meet de termijn tussen ontvangst van de laatste betaling in dossiers en de afdracht van gelden. Ontwikkel hiervoor een systematiek. Evalueer die gevallen waarin de termijn van 14 dagen niet is gehaald.

8.4 Binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor dient een normbedrag en termijn te zijn vastgelegd bij welke saldo, na aftrek van de gemaakte kosten, tussentijds dient te worden afgedragen.



Toelichting
Normbedrag en termijn kunnen onderdeel zijn van specifieke klantafspraken. Het is consistent met best practice 8.3 om ook hiervoor de termijn van 14 dagen te hanteren. Het is aan te bevelen hiervoor een interne procedure te ontwikkelen.

Vorbereiding op toetsing
Bepaal welke werkwijze er binnen het kantoor is aangaande tussentijdse afdrachten.

IX. ARCHIVERING

Norm

De gerechtsdeurwaarder hanteert een ordelijk, actueel en transparant archief.

Best practices

VOLDOET AAN DE BEST PRACTICE	VOLDOET AAN DE NORM
---------------------------------	------------------------

- 9.1 Dossiers dienen zorgvuldig te worden behandeld, ook bij archivering. Voor zowel digitale als papieren dossiers heeft de gerechtsdeurwaarder een systematiek voor archivering vastgesteld. De systematiek is erop gericht dat dossiers eenvoudig uit het archief zijn op te vragen en er waarborgen zijn t.a.v. ongeautoriseerd gebruik, privacy en verlies of beschadiging.



Toelichting
Naast een nummering van dossiers wordt bij papieren dossiers vaak een kleurcodering voor verschillende typen zaken of jaargangen toegepast. Het is aan te bevelen de systematiek zowel in het archief als op iedere werkplek beschikbaar te hebben. Archivering van digitale archieven staat beschreven in norm XIII.

Vorbereiding op toetsing
Evalueer de archiveringssystematiek en ga na welke waarborgen er zijn omtrent gebruik.

- 9.2 Er wordt een bewaartermijn in acht genomen die voldoet aan wettelijke eisen. In de meeste gevallen is dit 7 jaar. Na afloop van deze bewaartermijn worden dossiers vernietigd. Indien dit noodzakelijk is kan de gerechtsdeurwaarder besluiten dat stukken en/of gegevens voor een langere termijn dienen te worden bewaard.



Toelichting
De termijn van 7 jaar geldt in ieder geval voor informatie ten behoeve van de fiscus. Met betrekking tot andere dossiers, bijvoorbeeld personeelsdossiers, kunnen andere bewaartermijnen gelden. Inzichtelijk dient te worden gemaakt op welke wijze dossiers die de wettelijke bewaartermijn hebben overschreden worden afgevoerd en vernietigd. Het is aan te bevelen dit in de archiveringssystematiek mee te nemen.

Vorbereiding op toetsing
Bepaal de gehanteerde bewaartermijnen in het kantoor in relatie tot wettelijke regelingen. Ga na hoe de afloop van een bewaartermijn wordt signaleerd en hoe er wordt omgegaan met vernietigen van dossiers.

X.

RESULTATEN & EVALUATIE

METEN EN BIJSTUREN

Norm

De gerechtsdeurwaarder zorgt voor een professionele bedrijfsvoering waarbij hij zicht heeft op het functioneren van de organisatie en in staat is deze tijdig bij te sturen.

De gerechtsdeurwaarder neemt maatregelen die gericht zijn op continue verbetering van zijn dienstverlening.

Best practices

10.1 De gerechtsdeurwaarder heeft zicht op de prestaties van het kantoor en neemt maatregelen indien deze afwijken van de gewenste of noodzakelijke prestaties. De prestaties hebben zowel betrekking op financieel-economische onderdelen als op onderwerpen als kwaliteit van de dienstverlening en voldoen aan geldende wetten en regelgeving.



Toelichting
Een minimale set zou kunnen bestaan uit omzet en winstgegevens en -prognoses en klachtenregistratie. Grotere kantoren zullen ook willen sturen op prestaties als marktaandeel, concurrentiepositie, omzet per medewerker, interne en externe vergelijkingen (benchmark) en groei. Deze prestaties hebben betrekking op andere onderdelen dan door het BFT worden gemonitord.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer welke prestaties er worden gevolgd, hoe deze worden geëvalueerd en hoe bijsturing plaats vindt.

10.2 Teneinde een goed beeld van de portefeuillebehandeling te kunnen krijgen dienen tenminste periodiek te worden gemeten:

- gerealiseerde omzet
- achterstand in de agendabehandeling
- doorlooptijden
- scoringspercentages



Toelichting
Met genoemde prestatie-indicatoren kunnen de primaire werkprocessen worden bewaakt. Achterstand in de agenda stuurt op een efficiënte portefeuille behandeling. In voorkomende gevallen zijn doorlooptijden en scoringspercentages specifieke wensen van opdrachtgevers. Dan is het aan te bevelen om ook per opdrachtgever te meten.

Vorbereiding op toetsing
Ga na welke onderdelen met betrekking tot de portefeuillebehandeling worden gemeten en met welke frequentie.

10.3 Evaluaties met opdrachtgevers zijn erop gericht te toetsen in welke mate is voldaan aan de wensen en eisen van de opdrachtgevers. Er dient een systematiek aanwezig te zijn voor het uitvoeren van evaluaties. Hoewel het is aan te bevelen om met zo veel mogelijk opdrachtgevers te evalueren dient minimaal eenmaal per jaar te worden geëvalueerd met opdrachtgevers die 5% of meer van de omzet van het gerechtsdeurwaarderskantoor genereren. De resultaten van de evaluaties dienen te worden vastgelegd. Dit kan in de vorm van een gespreksverslag.

Voor het voeren van evaluaties en het inventariseren van (nieuwe) wensen en behoeften van opdrachtgevers kan ook gebruik worden gemaakt van een klantentevredenheidsonderzoek.



Toelichting
Er zijn twee vormen van evaluatie te onderscheiden. Zo is er de evaluatie op opdrachtgeversniveau waarbij bijvoorbeeld de samenwerking, klachten en werk- en prijsafspraken worden geëvalueerd. Daarnaast is er evaluatie op dossierniveau, waarbij knelpunten in lopende dossiers inhoudelijk worden besproken. De systematiek bestaat onder meer uit een planning van evaluatiemomenten en een structuur voor het uitvoeren en vastleggen van evaluaties.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de opdrachtgevers die in de afgelopen 2 jaar meer dan 5% van de omzet genereerden. Ga na welke evaluatiesystematiek in het kantoor wordt gehanteerd.

VOLDOET AAN DE
BEST PRACTICE

VOLDOET AAN
DE NORM

10.4 Het gerechtsdeurwaarderskantoor kan werkzaamheden uitbesteden aan derden. Bij derden kan worden gedacht aan collega-gerechtsdeurwaarders, verhaalsinformatiebureaus, advocaten en verhuisbedrijven. Tenminste eenmaal per jaar dient een evaluatie plaats te vinden van de samenwerking en kwaliteit van de geleverde diensten. De evaluatie dient te worden vastgelegd.



Toelichting
Een eenvoudige evaluatie kan de vorm hebben van een matrix waarin iedere derde wordt beoordeeld ten aanzien van vaste beoordelingscriteria. De gerechtsdeurwaarder kan de evaluatie zelf uitvoeren, met mensen in het kantoor of samen met de derde partij.

Vorbereiding op toetsing
Bepaal welke criteria en werkwijze t.a.v. evaluatie van derden binnen het kantoor wordt gehanteerd.

XI. KLACHTENBEHANDELING

Norm

De gerechtsdeurwaarder garandeert een zorgvuldige en adequate behandeling van klachten aangaande zijn dienstverlening, integriteit en onafhankelijkheid of anderszins.

Best practices

11.1 Voor een effectieve behandeling van klachten dient binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor een klachtenprocedure te bestaan. Hierin dient de ontvangst, afwikkeling en registratie van klachten te zijn beschreven. In de afwikkeling dient aandacht te zijn voor hoor en wederhoor. Tevens dient inzichtelijk te zijn welke corrigerende en/of preventieve maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht. De klachtenprocedure dient bij alle medewerkers van het kantoor op hoofdlijnen bekend te zijn.



Toelichting
Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder door een opdrachtgever, debiteur, medewerker of derde. De uiting kan schriftelijk plaatsvinden maar ook persoonlijk of telefonisch.

Vorbereiding op toetsing
Check de aanwezigheid van een klachtenprocedure en of de genoemde onderdelen daarin zijn benoemd. Ga na of de procedure bij medewerkers bekend is.

11.2 Een klacht dient binnen 4 werkdagen na ontvangst te worden bevestigd. Binnen 14 dagen na ontvangst dient een inhoudelijke reactie te worden gegeven. Indien nodig dienen ook corrigerende en/of preventieve maatregelen te worden genomen.



Toelichting
Het is aan te bevelen bij de ontvangstbevestiging te communiceren op welke wijze de klacht verder wordt behandeld.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer hoe de klachtenregistratie en afwikkeling in het kantoor is geregeld.

11.3 Jaarlijks dient een analyse van de klachten plaats te vinden zodat inzichtelijk is welke trends zich hebben voorgedaan. Dit geldt ook voor klachten ingediend bij andere organen die daartoe zijn ingesteld.



Toelichting
Andere organen zijn bijvoorbeeld de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders en de Nationale Ombudsman.

Vorbereiding op toetsing
Bepaal door wie en wanneer de analyse van klachten plaats vindt.

De gerechtsdeurwaarder waarborgt de continuïteit van zijn onderneming door voldoende verdien capaciteit ten behoeve van structurele dekking van de kosten, doen van noodzakelijke investeringen en opbouwen van reserves.

VOLDOET AAN DE BEST PRACTICE	VOLDOET AAN DE NORM
---------------------------------	------------------------

- 

Feitelijk is de gerechtsdeurwaarder verantwoordelijk voor alle betalingen van zowel de kwaliteits- als de kantoorrekening. Het doen van betalingen is echter vaak gedelegeerd. In die gevallen zijn er extra waarborgen nodig voor het bewaken van de bewaarpositie en het voorkomen van onjuiste of ongewenste betalingen.

Beschrijf de betalingsorganisatie en de controlemechanismen daarbinnen.

- 

In het kader van beroepsaansprakelijkheid is het zinvol om met enige regelmaat de dekking te toetsen tegen de ontwikkeling van de portefeuille.

Evalueer de aansprakelijkheidsverzekering tegen de actuele kantoor situatie.

- 

De norm van 15% is afgeleid van de algemene bedrijfseconomische praktijk. Een onderneming wordt in staat geacht een terugval van 15% in omzet te kunnen opvangen. Het kan voorkomen dat een opdrachtgever meer dan 15% van de omzet uit maakt. In dat geval geeft de gerechtsdeurwaarder aan welke continuïteitsrisico's hiermee zijn verbonden. Het is aan te bevelen vervolgens maatregelen te nemen om deze risico's te beperken.

Maak een overzicht van opdrachtgevers en hun omzet als percentage van de totaalomzet. Gebruik daarvoor de cijfers van de afgelopen twee jaar. Stel vast of er in het lopende jaar grote veranderingen zijn te verwachten en zo ja, vermeld de impact daarvan op de portefeuille. Evalueer de bedrijfsrisico's ten aanzien van grote (meer dan 15%) opdrachtgevers.

- 

De systematiek omvat tenminste het periodiek zichtbaar maken van opstaande posten uit de eigen financiële administratie en het stappenplan voor (incasso)maatregelen.

Ga na welke systematiek er voor debiteurenbewaking wordt gehanteerd.

XIII. AUTOMATISERING

Norm

De gerechtsdeurwaarder heeft de continuïteit van de in het kantoor gebruik zijnde systemen ten behoeve van het primaire proces en financiële zaken gewaarborgd.

De gerechtsdeurwaarder heeft adequate maatregelen genomen tegen ongeoorloofde toegang tot gegevens.

Best practices

13.1 Binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor zijn voor de systemen back-up procedures en (interne of externe) terugvalmogelijkheden vastgesteld. Voor de kritieke systemen is er een servicecontract met een responstijd van maximaal 1 dag. Minimaal eenmaal per jaar wordt de bedrijfszekerheid van en de risico's rondom de kritieke systemen geëvalueerd.



Toelichting
De meeste zekerheid wordt verkregen door dagelijkse back-ups te maken en deze buiten de kantoorlocatie te bewaren. Ook is het aan te bevelen regelmatig te testen met het terugzetten van informatie. Kritieke systemen zijn in ieder geval het deurwaarderspakket inclusief financiële administratie, servers, maar ook alarmeringssystemen, datacommunicatie- en telefoonsystemen.

Vorbereiding op toetsing
Evalueer de back-up procedure en bedrijfszekerheid van de kritieke systemen. Evalueer de servicecontracten inzake de automatisering.

13.2 Er zijn maatregelen genomen ter bescherming van toegang tot de systemen en gegevens. Deze maatregelen omvatten tenminste persoonlijke identificatie (wachtwoordbescherming) op werkstations, verbod op het gebruik van mobiele geheugendragers voor privacygevoelige informatie en een adequate firewall bescherming tegen toegang van buitenaf.



Toelichting
Denk in dit kader ook aan toegangsbeperkingen voor medewerkers van het automatiseringsbedrijf, aan het blokkeren van de toegang bij het uit dienst treden van medewerkers en het opheffen of doorlinken van het email adres.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de beveiligingsmaatregelen.

13.3 Geautomatiseerde gegevensuitwisseling met derden is zodanig ingericht dat de rechtmatigheid ten aanzien van het verkrijgen van gegevens is gewaarborgd.



Toelichting
Als derden kan worden gedacht aan GBA, UWV, SVB en Stichting Inlichtingenbureau.

Vorbereiding op toetsing
Ga na welke geautomatiseerde gegevensuitwisseling wordt gebruikt en hoe rechtmatig gebruik wordt gegarandeerd.

13.4 De gerechtsdeurwaarder verzekert zich van de integriteit en juiste werking van de in het primaire proces gebruikte applicaties, waaronder tenminste het gerechtsdeurwaarderspakket en het financiële pakket.



Toelichting
Het is in dit kader aan te bevelen te kiezen voor een bewezen gerechtsdeurwaarders- en/of financieel pakket van een goed bekendstaande leverancier. Dit geldt tevens voor andere kritische systemen.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de klachten van de afgelopen 2 jaar over de werking van applicaties en kritische systemen.

VOLDOET AAN DE
BEST PRACTICE

VOLDOET AAN
DE NORM

13.5 De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat inrichting, gebruikte systemen, veiligheids- en terugvalmaatregelen en leveranciers met betrekking tot automatisering zijn gedocumenteerd.

Toelichting
Dergelijke documentatie is van belang in het kader van overdraagbaarheid en met het oog op continuïteit. Dit geldt evenzeer indien op het kantoor een eigen systeembeheerder werkzaam is.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de documentatie.

PERSONEEL & ORGANISATIE

XIV. CONTINUÏTEIT VAN DE ONDERNEMING

Norm
De gerechtsdeurwaarder handelt als een goed bestuurder van zijn onderneming en creëert de condities die nodig zijn voor een goede dienstverlening en continuïteit.

Best practices

14.1 De gerechtsdeurwaarder heeft een beleidsvisie voor zijn onderneming. De beleidsvisie en doelstellingen worden jaarlijks vastgelegd. Bij het opstellen van de beleidsvisie is er een evaluatie van het afgelopen jaar.

→

Toelichting
In een beleidsvisie legt de gerechtsdeurwaarder vast welke ontwikkelingen hij voor zijn bedrijf voor de komende periode (vaak 3 jaar) ziet. Vaak in een jaarplanning of ondernemingsplan. De visie wordt vertaald naar concrete doelstellingen. Kijk bij het formuleren van de visie terug naar wat er in het afgelopen jaar is bereikt en wat er eventueel niet is gelukt.

Vorbereiding op toetsing
Ga na waar beleidsvisie en doelstellingen zijn vastgelegd.

14.2 De gerechtsdeurwaarder stelt voor zijn onderneming jaarlijks een plan op. In het plan worden de maatregelen benoemd die hij in het komend jaar wil nemen in het kader van aanpassing van tenminste de marketing en acquisitie, contractering, behandeling portefeuille, afwikkeling, resultaten en evaluatie, middelenbeheer en personeel & organisatie. Het plan wordt uitgewerkt in een omzet- en winstprognose. Voor het komend jaar wordt tevens een investeringsbegroting, liquiditeitsbegroting en financieringsbegroting gemaakt.

→

Toelichting
De maatregelen zijn bij voorkeur zo concreet mogelijk en voorzien van een streefdatum. Denk bij de structuur van het plan aan het in de KBvG Normen voor Kwaliteit geïntroduceerde processchema (zie ook pagina 3). Naast het werken met jaarbegrotingen is het aan te bevelen om in de bedrijfsvoering periodiek (maandelijks of per kwartaal) een overzicht te maken van gerealiseerd t.o.v. begroot. Een dergelijk overzicht geeft de mogelijkheid om op basis van feitelijke informatie, de bedrijfsvoering tussentijds bij te sturen.

Vorbereiding op toetsing
Ga na of bovengenoemde onderdelen in het jaarplan aanwezig zijn.

14.3 De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat de uitvoering van werkzaamheden en de inrichting van zijn onderneming voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving.

→

Toelichting
Denk hierbij onder meer aan wet op ondernemingsraden, arbowet (risico- inventarisatie & evaluatie) en fiscale wetgeving. De gerechtsdeurwaarder is vanzelfsprekend gehouden aan alle voor de beroepsgroep geldende wet- en regelgeving.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer welke wet- en regelgeving voor het kantoor relevant is en evalueer of het kantoor hier aan voldoet.

XV. PERSONEELSBELEID

Norm

De gerechtsdeurwaarder gedraagt zich als een verantwoordelijke en goed werkgever.

Best practices

VOLDOET AAN DE BEST PRACTICE	VOLDOET AAN DE NORM
---------------------------------	------------------------

15.1 Medewerkers beschikken over de juiste middelen die nodig zijn voor de uitoefening van hun functie. ➔

Toelichting
Hieronder valt een adequate inrichting van de werkplek. Maar denk bijvoorbeeld ook aan beveiligingsmaatregelen voor baliemedewerkers, beschikking over vervoer en mobiele telefoon, toegang tot een goed uitgeruste juridische bibliotheek of vakbladen voor bijvoorbeeld boekhouding en personeelszaken.

Vorbereiding op toetsing
Ga per functie na welke middelen nodig zijn en of deze feitelijk beschikbaar zijn.

15.2 De gerechtsdeurwaarder biedt medewerkers de mogelijkheid tot ontwikkeling in het kader van hun functie en behoeften en mogelijkheden van de onderneming. ➔

Toelichting
Een goed en veelgebruikt hulpmiddel hierbij is een persoonlijk ontwikkelings- of opleidingsplan dat de werkgever in samenspraak met de werknemer opstelt. Ga in dit plan samen na waar behoefte aan is of wat vereist is. Het is aan te bevelen jaarlijks een budget te reserveren voor opleiding. Denk in dit kader tevens aan permanente educatie, interne opleidingen (mentorschap) en inwerkprogramma's.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer wie in de afgelopen 2 jaar welke opleidingen en cursussen heeft gevolgd. Ga na op welke wijze de opleidingsbehoefte in kaart wordt gebracht. Evalueer of opleidingen aansluiten op de beleidsvisie (zie best practice 14.1) van de onderneming.

15.3 Met iedere medewerker wordt minimaal 1 x per jaar een gesprek gevoerd over zijn/haar functioneren binnen de kantoororganisatie. ➔

Toelichting
In een gesprek kan worden stilgestaan bij de bijdragen die de medewerker levert en wat verbetermogelijkheden zijn. Het is goed gebruik in het gesprek tevens de medewerker te vragen hoe hij het functioneren ervaart en waar de onderneming hem verder zou kunnen faciliteren. Afspraken kunnen worden vastgelegd in persoonlijke doelstellingen die periodiek worden geëvalueerd.

Vorbereiding op toetsing
Ga na of en wanneer met iedere medewerker is gesproken over zijn/haar functioneren. Maak een (globale) planning voor de gesprekken voor het komende jaar.

15.4 Er is openheid over zaken die het werk van medewerkers of hun positie binnen het bedrijf betreffen. Deze onderwerpen worden door middel van een persoonlijk gesprek, interne communicatiemiddelen (nieuwsbrief, intranet) of in werkoverleggen gecommuniceerd. ➔

Toelichting
Een goede inhoudelijke communicatie versterkt betrokkenheid van medewerkers. Het is aan te bevelen om in de communicatiestijl aan te sluiten bij de achtergrond van medewerkers.

Vorbereiding op toetsing
Evalueer de interne communicatie.

15.5 Er is een formele interne overlegstructuur. Hierbinnen is vastgelegd over welke onderwerpen op welke wijze en met wie wordt gecommuniceerd.

→

Toelichting
Een voorbeeld is het instellen van een werk- of afdelingsoverleg. Omschrijf dan de frequentie waarmee het overleg wordt gehouden, doel van het overleg, deelnemers, duur, eventuele vaste agendapunten en de wijze van verslaglegging (bijvoorbeeld notulen of een actielijstje). Het is zinvol om eens per jaar ieder overleg te evalueren op nut en noodzaak.

Vorbereiding op toetsing
Maak een overzicht van de overleggen binnen de onderneming.

XVI. TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN & BEVOEGDHEDEN

Norm
De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn in het gerechtsdeurwaarderskantoor eenduidig vastgelegd.

Best practices

16.1 Voor iedere functie binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd. Iedere medewerker is op de hoogte van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden die met zijn functie samenhangen.

→

Toelichting
Het is goed gebruik een medewerker bij zijn aanstelling een functiebeschrijving te geven en deze met hem door te spreken. Dit kan een onderdeel zijn van het inwerkprogramma. Functiebeschrijvingen kunnen worden gekoppeld aan een beloningssystematiek.

Vorbereiding op toetsing
Ga na of voor iedere functie taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd en hoe deze worden gecommuniceerd met medewerkers.

16.2 De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat voor opdrachtgevers, justitiabelen en derden duidelijk is wat het takenpakket en de bevoegdheden van een medewerker zijn. Bijvoorbeeld door het hanteren van heldere en eenduidige functiebenamingen.

→

Toelichting
In aansluiting met best practice 7.2 is het aan te bevelen functiebenamingen in de Nederlandse taal te hanteren.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer de gebruikte functiebenamingen en beoordeel deze.

16.3 Bij de inzet van een toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarder draagt de gerechtsdeurwaarder er zorg voor dat te allen tijde de status van deze toegevoegd kandidaat gerechtsdeurwaarder voor justitiabelen duidelijk is. Het moet in alle gevallen transparant en duidelijk zijn onder verantwoordelijkheid van welke gerechtsdeurwaarder van het kantoor de toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarder werkzaamheden verricht.

→

Toelichting
In de praktijk blijkt dat kandidaat-gerechtsdeurwaarders voor meerdere gerechtsdeurwaarders werkzaam kunnen zijn. De kandidaat heeft de verantwoordelijkheid om actief duidelijk te maken voor welk kantoor hij de werkzaamheden verricht.

Vorbereiding op toetsing
Ga na hoe kandidaten worden ingezet en welke waarborgen er zijn voor transparantie en duidelijkheid richting justitiabelen.

XVII. ETHIEK

Norm

Iedere medewerker handelt volgens de heersende ethische normen.

Best practices

17.1 De gerechtsdeurwaarder stelt met zijn eigen gedrag en houding de norm voor ethiek binnen het kantoor. Hij is zich bewust van zijn voorbeeldrol in het omgaan met partijen en behandelen van opdrachten.



Toelichting
Het uitgangspunt is dat het gedrag van de gerechtsdeurwaarder onberispelijk en passend is, zowel binnen als buiten de werkomgeving.

Vorbereiding op toetsing
Evalueer de voorbeeldrol binnen het kantoor.

17.2 De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een cultuur waarbij ethiek een belangrijke waarde is. Hij initieert en onderhoudt een structurele en kantoorbrede discussie over ethiek.



Toelichting
Er zijn verschillende mogelijkheden om de discussie te voeren. Denk hierbij aan het aanbieden of (zelf) intern verzorgen van opleidingen of workshops, intervisie of het bespreken van casussen in (werk)overleggen. Het is aan te bevelen ethiek onderdeel te maken van het inwerkprogramma.

Vorbereiding op toetsing
Inventariseer op welke momenten in de afgelopen 2 jaar ethiek een bespreekpunt of onderdeel van een overleg, project of opleiding is geweest.

VOLDOET AAN DE
BEST PRACTICE

VOLDOET AAN
DE NORM

SAMENVATTING ZELFTOETSING

Met dit formulier krijgt u het overzicht over de status van uw kantoor tegen de KBvG Normen voor Kwaliteit. Geef hier per best practice de uitkomst van de zelfevaluatie aan.

			VOLDOET AAN BEST PRACTICE		VOLDOET AAN NORM	
			JA	NEE	JA	NEE
MARKETING & ACQUISITIE						
I. MARKETING	1.1		☐	☐	☐	☐
	1.2		☐	☐	☐	☐
	1.3		☐	☐	☐	☐
	1.4		☐	☐	☐	☐
	1.5		☐	☐	☐	☐
	1.6		☐	☐	☐	☐
	1.7		☐	☐	☐	☐
	1.8		☐	☐	☐	☐
II. AARD VAN HET AANBOD	2.1		☐	☐	☐	☐
	2.2		☐	☐	☐	☐
CONTRACTERING						
III. OFFERTES EN CONTRACTEN	3.1		☐	☐	☐	☐
	3.2		☐	☐	☐	☐
	3.3		☐	☐	☐	☐
	3.4		☐	☐	☐	☐
	3.5		☐	☐	☐	☐
IV. ONAFHANKELIJKHEID	4.1		☐	☐	☐	☐
	4.2		☐	☐	☐	☐
V. NAKOMINGSVERPLICHTING	5.1		☐	☐	☐	☐
	5.2		☐	☐	☐	☐
BEHANDELING PORTEFEUILLE						
VI. DOSSIERBEHANDELING	6.1		☐	☐	☐	☐
	6.2		☐	☐	☐	☐
	6.3		☐	☐	☐	☐
	6.4		☐	☐	☐	☐
	6.5		☐	☐	☐	☐
	6.6		☐	☐	☐	☐
	6.7		☐	☐	☐	☐
	6.8		☐	☐	☐	☐
VII. TOEGANKELIJKHEID & COMMUNICATIE	6.9		☐	☐	☐	☐
	7.1		☐	☐	☐	☐
	7.2		☐	☐	☐	☐
	7.3		☐	☐	☐	☐
	7.4		☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐

VOLDOET AAN BEST PRACTICE		VOLDOET AAN NORM	
JA	NEE	JA	NEE

AFWIKKELING

VIII. SNELHEID AFWIKKELING	8.1	☐	☐	☐	☐
	8.2	☐	☐	☐	☐
	8.3	☐	☐	☐	☐
	8.4	☐	☐	☐	☐
IX. ARCHIVERING	9.1	☐	☐	☐	☐
	9.2	☐	☐	☐	☐

RESULTATEN & EVALUATIE

X. METEN EN BIJSTUREN	10.1	☐	☐	☐	☐
	10.2	☐	☐	☐	☐
	10.3	☐	☐	☐	☐
	10.4	☐	☐	☐	☐
XI. KLACHTENBEHANDELING	11.1	☐	☐	☐	☐
	11.2	☐	☐	☐	☐
	11.3	☐	☐	☐	☐

MIDDELENBEHEER

XII. RISICOBEBEERSING	12.1	☐	☐	☐	☐
	12.2	☐	☐	☐	☐
	12.3	☐	☐	☐	☐
	12.4	☐	☐	☐	☐
XIII. AUTOMATISERING	13.1	☐	☐	☐	☐
	13.2	☐	☐	☐	☐
	13.3	☐	☐	☐	☐
	13.4	☐	☐	☐	☐
	13.5	☐	☐	☐	☐

PERSONEEL & ORGANISATIE

XIV. CONTINUÛTEIT VAN DE ONDERNEMING	14.1	☐	☐	☐	☐
	14.2	☐	☐	☐	☐
	14.3	☐	☐	☐	☐
XV. PERSONEELSBELEID	15.1	☐	☐	☐	☐
	15.2	☐	☐	☐	☐
	15.3	☐	☐	☐	☐
	15.4	☐	☐	☐	☐
	15.5	☐	☐	☐	☐
XVI. TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN & BEVOEGDHEDEN	16.1	☐	☐	☐	☐
	16.2	☐	☐	☐	☐
	16.3	☐	☐	☐	☐
XVII. ETHIEK	17.1	☐	☐	☐	☐
	17.2	☐	☐	☐	☐

Verbetermaatregelen

4.1 Formuleren van verbetermaatregelen

Waar niet wordt voldaan aan een norm moet een verbetermaatregel worden geformuleerd. Een verbetermaatregel kan eenvoudig zijn, bijvoorbeeld het aanleggen van een overzicht van lopende offertes (best practice 3.3). In andere gevallen is er meer nodig. Indien bijvoorbeeld een jaarplan ontbreekt (best practice 14.2) is de verbetermaatregel een stappenplan om een dergelijk plan met begrotingen op te stellen. Indien een verbetermaatregel omvangrijk is, kan de verbetermaatregel als project worden behandeld.

Overigens kunnen uit de zelfevaluatie tevens andere verbetermaatregelen komen, ook als het kantoor volledig aan de best practice voldoet. Door het doorspreken van de bedrijfsvoering komen immers altijd wel mogelijke verbeterpunten aan het licht. Neem deze mee, maar let er op dat de lijst met verbeteringen niet te omvangrijk wordt. Stel in dat geval prioriteiten en verdeel de werkzaamheden. Zorg er in ieder geval voor dat de punten waar niet wordt voldaan aan de KBvG Normen voor Kwaliteit als eerste worden aangepakt.

Verbetermaatregelen moeten zo concreet mogelijk worden geformuleerd en zijn niet compleet zonder verantwoordelijke en een 'datum gereed'. Er wordt daarbij aangegeven wat de geplande datum is en wanneer de feitelijke afronding is gerealiseerd.

Op pagina 50 t/m 57 zijn formulieren opgenomen waarin verbetermaatregelen kunnen worden genoteerd en waarop kan worden aangegeven wat de argumentatie is waarom wel aan de norm wordt voldaan.

4.2 Actielijst en voortgang

Verbetermaatregelen kunnen worden verzameld op een actielijst (zie onderstaand voorbeeld). De actielijst kan worden gebruikt als stuurmiddel om de voortgang van verbeteracties te volgen. Het sjabloon van de actielijst is te vinden op KBvG-Net.

BEST PRACTICE	ACTIE/VERBETERMAATREGEL	VERANTWOORDELIJK	GEPLANDE DATUM GEREED	FEITELIJKE DATUM GEREED
6.8	Opstellen beoordelingscriteria en evaluatie van derden.	TH	01-08	25-08
9.2	Vernietiging delen dossier	KB	01-02	08-02
13.4	Aanleggen klachtenregistratie van applicaties	TM	01-09	29-09

De actielijst kan worden opgenomen als standaard punt in het management- en andere overleggen. Grotere verbetermaatregelen (projecten) zijn onderdeel van een jaarplanning (zie best practice 14.2). Door verbetermaatregelen en normen in overleggen regelmatig terug te laten komen, worden ze een 'vanzelfsprekend' onderdeel van de bedrijfsvoering.

VERBETERMATRIX MARKETING & ACQUISITIE

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

VERBETERMATRIX CONTRACTERING

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

VERBETERMATRIX BEHANDELING PORTEFEUW

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

VERBETERMATRIX AFWIKKELING

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

VERBETERMATRIX RESULTATEN & EVALUATIE

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

VERBETERMATRIX MIDDELENBEHEER

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

VERBETERMATRIX PERSONEEL & ORGANISATIE

Neem de best practices op waar niet aan wordt voldaan. Dit document is digitaal beschikbaar op KBvG-Net.

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Best practice	Toelichting / Aard van afwijking	Voldoet aan de norm	
		Ja	Nee
		☐	☐
		Verbetermaatregel	
		Verantwoordelijk: Streefdatum:	
		Argumentatie	

Meer informatie

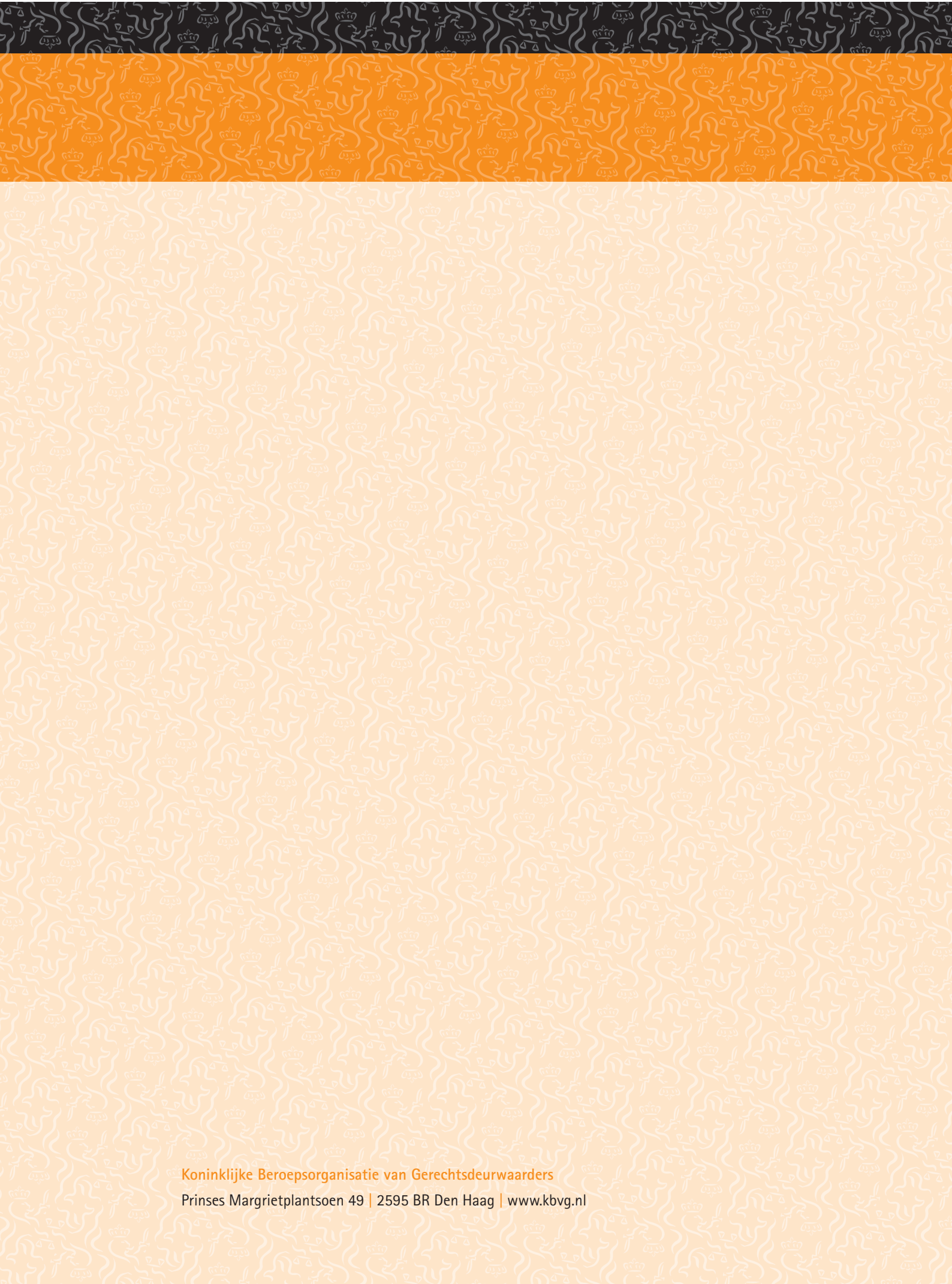
Voor actuele en aanvullende informatie is er binnen KBvG-Net een apart deel ingericht voor informatie over de KBvG Normen voor Kwaliteit, zelfevaluatie en auditing. Daar vindt u additionele documenten en een onderdeel 'veel gestelde vragen'.

Samenstelling

mr. Miranda Maas-Hermans	KBvG
drs. Bart van Gerven MBA	Aqturion
Wiebe-Bart Veenstra	Aqturion

Ontwerp

Kimmic, 's-Hertogenbosch



Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders

Prinses Margrietplantsoen 49 | 2595 BR Den Haag | www.kbvg.nl