

BIJLAGE 3

Toelichting en Model Zelfevaluatie

# KBvG Kwaliteitstoets



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
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
<b>De zelfevaluatie.....</b>	<b>7</b>
Het doel van de zelfevaluatie.....	7
Eisen aan de zelfevaluatie .....	7
Verbetercyclus .....	7
<b>Het werken met de zelfevaluatie .....</b>	<b>9</b>
Opbouw.....	9
Omgaan met risico's.....	9
Verspreiding .....	9
<b>Invulinstructie .....</b>	<b>11</b>
Algemeen .....	11
Profielschets .....	11
Normonderdelen (Domeinen).....	11
Geef een heldere toelichting.....	12
Benoem maatregelen .....	12
Een invulvoorbeeld .....	12

<b>Vorbereiding voor de toetsing .....</b>	<b>13</b>
Vorbereiding van de gerechtsdeurwaarder .....	13
Vorbereiding door de auditor .....	13
<b>Algemeen .....</b>	<b>14</b>
Kantoorgegevens .....	14
Profielschets .....	15
<b>Complexiteit van de organisatie.....</b>	<b>16</b>
<b>Zelfevaluatie .....</b>	<b>16</b>
Gegevens zelfevaluatie.....	16
Maatregelen voorgaande zelfevaluatie .....	18
<b>Bijzonderheden .....</b>	<b>19</b>
<b>Domein 3. Ambtsuitoefening .....</b>	<b>20</b>
3.3 Voortvarend.....	20
3.5 Transparant.....	21
<b>Domein 4. Dienstverlening .....</b>	<b>22</b>
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
<b>Domein 5. Bedrijfsvoering .....</b>	<b>29</b>

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

## 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 toetsingsystematiek 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:

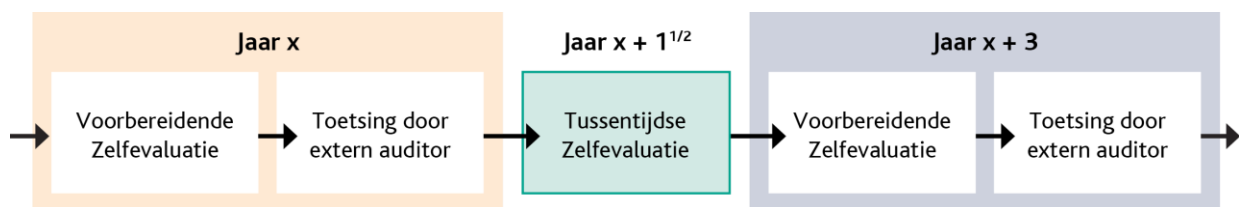
- risico-gestuurde toetsing
- een zelfevaluatie als startpunt voor de toetsing
- in de toetsing expliciet meewegen van de omvang en complexiteit van de organisatie
- eenduidigheid in de toetsing
- reguliere toetstermijn van drie jaar

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>		
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>
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
<b>Categorie</b> Zie bijlage voor indeling	●	●	●
<i>Toelichting</i>			

## Ontwikkelingen

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

## Zelfevaluatie

### Gegevens zelfevaluatie

<b>Datum van deze evaluatie</b>	
<b>Type evaluatie</b> tussentijds/voorbereiding toetsing	
<b>Datum voorgaande evaluatie</b>	
<b>Datum toetsing</b>	





## Maatregelen voorgaande zelfevaluatie

Onderdeel	Ingezette en/of gerealiseerde maatregelen en verbeteringen

## Bijzonderheden


## Domein 3. Ambtsuitoefening

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

	<b>Voldoende geborgd</b>	<b>Mogelijk een risico</b>	<b>Risico aanwezig</b>
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>	
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>	<b>Datum gereed</b>

### 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>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>	<b>Datum gereed</b>		

## Domein 4. Dienstverlening

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

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

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

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

	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

<b>4.5 Transparant richting derden</b>	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>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>

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

<b>4.6 Transparant richting opdrachtgever</b>	<b>Voldoende geborgd</b>	<b>Mogelijk een risico</b>	<b>Risico aanwezig</b>
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>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>

	Volgende 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 portefeuilleniveau	●	●	●

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

#### 4.8 Betalingsregelingen

**Voldoende geborgd**

**Mogelijk een risico**

**Risico aanwezig**

Het aangaan van betalingsregelingen is voor justitiabele kosteloos	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>	<b>Datum gereed</b>		

#### 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>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>

## Domein 5. Bedrijfsvoering

<b>5.2 Verantwoordelijkheid</b>	<b>Voldoende geborgd</b>	<b>Mogelijk een risico</b>	<b>Risico aanwezig</b>
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>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>

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

--	--

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

<b>5.14 Integriteit van systemen</b>	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>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>

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 scheidt ruimte voor en stimuleert het periodiek bespreken van ethiek	●	●	●
<i>Toelichting</i>			
<b>Ingezette of geplande acties om het risico te verkleinen</b>			<b>Datum gereed</b>

## 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			●
<b>Omvang</b>			
Omzet < € 1 miljoen	●		
Omzet € 1 – 10 miljoen		●	
Omzet > € 10 miljoen			●
<b>Aansturing en management</b>			
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			●
<b>Inrichting en operationele processen</b>			
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)			●
<b>Bijzondere situaties</b>			
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		●	