

REGLEMENT KBvG Normen voor Kwaliteit

Het bestuur van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), overwegende dat het gewenst is nadere regels te stellen met betrekking tot de KBvG Normen voor Kwaliteit, gelet op artikel 20 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit en gelet op de raadpleging in de Ledenraad van de KBvG, stelt het navolgende reglement KBvG Normen voor kwaliteit vast.

Inleidende opmerkingen

De KBvG Normen voor Kwaliteit geven een kwalitatieve standaard voor de beroepsgroep van gerechtsdeurwaarders, met aandacht voor een goede bedrijfsvoering en voor het borgen van de commerciële kwaliteit van de dienstverlening.

De KBvG Normen voor Kwaliteit bestaan uit een samenhangende set van kwaliteitsnormen en best practices.

De kwaliteitsnormen zijn opgenomen in de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit en dat zijn bepalingen waar de gerechtsdeurwaarder aan moet voldoen. De volgorde van de normen is gebaseerd op het werkproces van de gerechtsdeurwaarder. Er is geen rangorde van de normen.

De best practices geven een invulling van de kwaliteitsnormen. De gerechtsdeurwaarder die voldoet aan de best practices, voldoet daarmee aan de norm. Het is de gerechtsdeurwaarder toegestaan van een best practice af te wijken, maar alleen als hij gemotiveerd kan onderbouwen in welke mate en waarom hij ervan afwijkt. Daarbij moet hij beargumenteerd aangeven op welke manier hij toch aan de kwaliteitsnorm voldoet. Deze werkwijze volgt de 'pas toe of leg uit' regel: ofwel de best practice wordt toegepast, ofwel wordt gemotiveerd aangegeven waarom de best practice(s) niet wordt gevolgd, met vermelding van het alternatief.

De best practices zijn opgenomen in dit Reglement KBvG Normen voor kwaliteit. Ook is aangegeven welke praktijk wordt beschouwd als een Onder-de-grens-practice, oftewel een werkwijze die a priori niet voldoet aan de kwaliteitsnorm.

Definities

Auditor: een door de KBvG erkende auditor;

Best practice: een nadere invulling in het Reglement KBvG Normen voor Kwaliteit van een norm die is opgenomen in de Verordening Normen voor Kwaliteit;

Bestuur: het bestuur van de KBvG in de zin van artikel 58 Gerechtsdeurwaarderswet;

Gerechtsdeurwaarder: gerechtsdeurwaarder in de zin van artikel 1, onder c, van de *Gerechtsdeurwaarderswet* of waarnemend gerechtsdeurwaarder in de zin van artikel 23 van de *Gerechtsdeurwaarderswet*;

Gerechtsdeurwaarderskantoor: het in artikel 16 van de *Gerechtsdeurwaarderswet* bedoelde kantoor waar de gerechtsdeurwaarder als zodanig, alleen of met anderen, werkzaam is, met inbegrip van eventuele nevenkantoren;

Justitiabele: degene voor wie een exploit is bestemd of waartegen een tenuitvoerlegging zich richt.

Kamer voor gerechtsdeurwaarders: de kamer voor gerechtsdeurwaarders als bedoeld in artikel 34 lid 2 *Gerechtsdeurwaarderswet*.

KBvG: de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders als bedoeld in artikel 56 *Gerechtsdeurwaarderswet*;

Ledenraad: de ledenraad van de KBvG in de zin van artikel 58 *Gerechtsdeurwaarderswet*;

Nevenactiviteit: de werkzaamheden bedoeld in artikel 20 van de *gerechtsdeurwaarderswet*;

Norm: een norm die is opgenomen in de Verordening KBvG Normen voor kwaliteit;

Onder de grens practice: een handelwijze of ander aspect binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor dat als zodanig is vermeld in de toetsingscriteria bij een norm en die tot gevolg heeft dat per definitie niet aan de betreffende norm wordt voldaan;

Opdracht: de opdracht tot het verrichten van werkzaamheden, de daarbij behorende prijsafpraak mee gerekend;

Negatief toetsingsverslag: het oordeel van het bestuur van de KBvG dat de gerechtsdeurwaarder het bij of krachtens de Verordening KBvG Normen voor kwaliteit bepaalde, niet naleeft;

Opdrachtgever: de partij die de opdracht verstrekt;

Positief toetsingsverslag: het oordeel van het bestuur van de KBvG dat de gerechtsdeurwaarder het bij of krachtens de Verordening KBvG Normen voor kwaliteit bepaalde, naleeft;

Toetsingsverslag: het verslag van de door de auditor in opdracht van de gerechtsdeurwaarder uitgevoerde toetsing op de naleving door de gerechtsdeurwaarder van het bij of krachtens de Verordening KBvG Normen voor kwaliteit bepaalde;

Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit: de Verordening KBvG Normen voor kwaliteit, stc. nr. 4928, gepubliceerd op 31 maart 2010 en in werking getreden op 1 juni 2010

Artikel 1 (Marketing)

Best practices behorende bij artikel 1 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

1.1 De gerechtsdeurwaarder beschikt over een marketing- en communicatieplan, waarin hij de uitgangspunten voor de manier waarop zijn organisatie aan marketing doet en communiceert, heeft vastgelegd.

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

Onder de grens- practices behorende bij artikel 1 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit: geen.

Artikel 2 (Aard van het aanbod)

Best practice(s) behorende bij artikel 2 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

2.1 De gerechtsdeurwaarder is te allen tijde onafhankelijk bij het aannemen en de uitvoering van een opdracht. De gerechtsdeurwaarder maakt geen klantafspraken die zijn onafhankelijkheid in gevaar brengen, zoals het geven van een garantierendement of het kopen van vorderingen.

2.2 Bij klantafspraken die behelzen dat niet alle gemaakte kosten zullen worden voldaan door de opdrachtgever, stelt de gerechtsdeurwaarder zijn opdrachtgever vooraf schriftelijk op de hoogte van de precieze aard en omvang van de werkzaamheden die hij op basis van de betreffende klantafpraak zal uitvoeren.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 2 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

De gerechtsdeurwaarder participeert in een organisatie die zich bezighoudt met het kopen van vorderingen

Contractering

Artikel 3 (Offertes en contracten)

Best practices behorende bij artikel 3 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

3.1 De gerechtsdeurwaarder legt de opdrachten en de klantafspraken (schriftelijk en/of digitaal) vast zodra deze ontvangen en gemaakt zijn. Iedere opdrachtgever ontvangt de algemene leveringsvoorwaarden van het kantoor of ontvangt een schriftelijke bevestiging van de specifieke leveringsvoorwaarden die op hem van toepassing zijn.

3.2 In offertes en contracten legt de gerechtsdeurwaarder tenminste het volgende vast:

- omschrijving van de werkzaamheden

- beoogde resultaten
- werkafspraken, waaronder evaluatiemomenten
- zakelijke condities, waaronder tenminste de prijsafspraken en betalingswijze en termijnen, geldigheidsduur
- kosten- en verhaalsrisico

3.3 Het is van belang dat er zicht is op de werkvoorraad en de 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.

3.4 De gerechtsdeurwaarder informeert de opdrachtgever vooraf over het kosten- en verhaalsrisico dat aan een opdracht is verbonden en tijdens de uitvoering indien dit risico aanmerkelijk anders is geworden dan vooraf aangegeven.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 3 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Een breed gehanteerde praktijk van mondelinge afspraken.
- Ontbreken van meerdere contracten in de top 10 van grootste klanten.

Artikel 4 (Onafhankelijkheid)

Best practices behorende bij artikel 4 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

4.1 De gerechtsdeurwaarder aanvaardt geen opdrachten van en gaat geen relaties aan met partijen die zijn onafhankelijkheid en integriteit kunnen schaden.

4.2 Om een gebalanceerde opdrachtgeversportefeuille te borgen heeft de gerechtsdeurwaarder inzicht in de omzetverdeling over zijn opdrachtgevers. Het uitgangspunt van een gebalanceerde opdrachtgeversportefeuille is dat geen van de opdrachtgevers meer dan 15 procent van de totale opdrachtgeversportefeuille uitmaakt.

4.3 De gerechtsdeurwaarder doet opgave van zijn nevenbetrekkingen in het centraal register.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 4 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Het kantoor heeft structureel maar één opdrachtgever.

Artikel 5 (Nakomingsverplichting)

Best practices behorende bij artikel 5 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

5.1 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 twee maanden.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 5 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Ontbreken van inzicht in de werkvoorraad, beschikbaarheid en/of werkbelasting van medewerkers.

Behandeling portefeuille

Artikel 6 (Dossierbehandeling)

Best practices behorende bij artikel 6 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

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

6.2 De werkafspraken tussen de gerechtsdeurwaarder en zijn opdrachtgever zijn vastgelegd in (digitale en/of fysieke) dossiers die in het kader van een goede behandeling voor betrokken medewerkers op de werkplek direct toegankelijk zijn. Wijzigingen en aantekeningen worden rechtstreeks in het dossier verwerkt. Er is inzichtelijk door wie en wanneer een wijziging of aantekening is aangebracht.

6.3 Indien wordt afgeweken van de overeengekomen werkwijze, is de gerechtsdeurwaarder verplicht de opdrachtgever te adviseren over de alternatieve werkwijze(n) en de consequenties van ieder alternatief.

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.

6.5 Indien 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.

6.6 De gerechtsdeurwaarder kent de uitspraken van de tuchtrechter in eerste aanleg en in hoger beroep en implementeert de consequentie van een tuchtuitspraak zo nodig en onmiddellijk in zijn werkwijze en manier van dossierbehandeling.

6.7 De gerechtsdeurwaarder mag werkzaamheden uitbesteden aan derden, voor zover dit uit de opdracht voortvloeit. Bij derden kan worden gedacht aan collega-gerechtsdeurwaarders, verhaalsinformatiebureaus, advocaten en verhuisbedrijven. Bij uitbesteding van (delen van) een opdracht aan een derde maakt de gerechtsdeurwaarder voorafgaand schriftelijke afspraken over de omvang en de uitvoering van de werkzaamheden door de derde, en over de een integrale en onafhankelijke uitvoering van de werkzaamheden.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 6 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er zijn structureel geen werkafspraken met de top 10 van grootste opdrachtgevers.
- Dossiers zijn voor medewerkers niet vrij toegankelijk.

- Dossievorming is niet gestandaardiseerd.
- Derden hebben ongecontroleerd toegang tot dossiers.
- Het is niet duidelijk aan wie welke werkzaamheden worden uitbesteed.

Artikel 7 (Informatieverstrekking)

Best practices behorende bij artikel 7 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

7.1 De gerechtsdeurwaarder informeert de justitiabele actief over zijn mogelijkheden tot verweer, processuele bijstand en de consequenties van niet-handelen.

7.2 De gerechtsdeurwaarder hanteert de juridische bijsluiters van de KBvG of daaraan gelijkwaardige bijsluiters, door deze te voegen bij zijn ambtelijke stukken .

7.3 Verzoeken om informatie worden binnen een redelijke termijn en adequaat beantwoord.

7.4 Bij het betekenen van een exploit beschikt de gerechtsdeurwaarder over BRP en/of KvK gegevens die niet ouder zijn dan twee weken, tenzij de gerechtsdeurwaarder ermee bekend is dat de gegevens waar hij over beschikt correct zijn, ondanks dat deze ouder zijn dan twee weken .

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 7 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er wordt meer dan incidenteel betekend met BRP / KvK gegevens ouder dan twee weken, zonder dat de gerechtsdeurwaarder op andere grond de zekerheid heeft dat de gegevens juist zijn.
- De gerechtsdeurwaarder staat structureel justitiabelen niet te woord.

Artikel 8 (Integriteit)

Best- practice(s) behorende bij artikel 8 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

8.1 De gerechtsdeurwaarder doet in de executiefase alleen bevel voor die bedragen waarvoor op dat moment titel is verkregen.

8.2 De gerechtsdeurwaarder zet executiemaatregelen effectief in en bewaakt de proportionaliteit van toegepaste maatregelen en kosten.

8.3 De gerechtsdeurwaarder legt schikkings- en regelingsvoorstellen voor aan de opdrachtgever.

8.4 De gerechtsdeurwaarder reageert gemotiveerd op ieder schikkingsvoorstel.

8.5 Betalingen worden op de dag van ontvangst verwerkt en teveel ontvangen gelden worden onverwijld teruggestort.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 8 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er is meer dan eens sprake van bevel zonder titel.
- De gerechtsdeurwaarder reageert structureel niet op schikkingsvoorstellen.

- Terugstortingen vinden structureel plaats meer dan 3 werkdagen na ontvangst, zonder dat daar een reden voor is zoals bijvoorbeeld het ontbreken van rekeninginformatie.

Artikel 9 (Toegankelijkheid en communicatie)

Best practices behorende bij artikel 9 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- 9.1 De gerechtsdeurwaarder informeert zijn opdrachtgever minimaal één maal per jaar over de stand van zaken in lopende dossiers.
- 9.2 De gerechtsdeurwaarder communiceert zowel naar de opdrachtgever als justitiabele in algemeen begrijpelijk Nederlands. Vakterminologie wordt toegelicht.
- 9.3 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.
- 9.4 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.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 9 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Communicatie (mondeling, stukken, website etc) is structureel incompleet.
- Kantoor is minder dan 60% van de kantooruren bereikbaar of minder dan 5 dagen per week.
- De gerechtsdeurwaarder accepteert op geen enkele wijze contante betalingen.

Afwikkeling

Artikel 10 (Afwikkeling)

Best practices behorende bij artikel 10 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- 10.1 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.
- 10.2 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.

10.3 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.

10.4 De gerechtsdeurwaarder heeft een normbedrag en een termijn vastgesteld bij welk saldo, na aftrek van de gemaakte kosten, tussentijds dient te worden afgedragen.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 10 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- De afwikkeling van een dossier is structureel incompleet.
- Er is geen afreken-overzicht voor de opdrachtgever.
- De afwikkeling van een dossier inclusief laatste afdracht duurt structureel langer dan 6 weken tenzij afspraken met de opdrachtgever anders bepalen.

Artikel 11 (Archivering)

Best practices behorende bij artikel 11 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

11.1 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, bescherming van de privacy en verlies of beschadiging.

11.2 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 worden bewaard.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 11 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er is geen beveiligd archief.

Resultaten en evaluatie

Artikel 12 (Meten en bijsturen)

Best practices behorende bij artikel 12 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

12.1 De gerechtsdeurwaarder heeft regulier inzicht in de financiële en kwalitatieve prestaties van de onderneming en meet deze periodiek. De volgende waarden worden minimaal periodiek gemeten:

- Omzet;
- Winst;
- Doorlooptijden portefeuillebehandeling;
- Scoringspercentages;
- Aantallen klachten;
- Achterstand in de agendabehandeling

12.2 De gerechtsdeurwaarder implementeert een systematiek voor het jaarlijks evalueren van de dienstverlening aan opdrachtgevers en voor de werkzaamheden die door derden in opdracht van de gerechtsdeurwaarder worden uitgevoerd. De evaluaties worden schriftelijk vastgelegd.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 12 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er is geen structurele betrokkenheid van de gerechtsdeurwaarder bij zijn onderneming.
- Er is structureel geen overleg met medewerkers.
- Er is structureel geen feedback van opdrachtgevers.

Artikel 13 (Klachtenbehandeling)

Best practices behorende bij artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

13.1 De gerechtsdeurwaarder heeft een schriftelijke procedure voor de afhandeling van klachten, conform de daarvoor gelden regels in de Algemene Wet Bestuursrecht, en draagt er zorg voor dat zijn medewerkers handelen conform deze procedure. Deze klachtprocedure ziet op zowel de ambtelijke als de niet-ambtelijke dienstverlening.

13.2 De gerechtsdeurwaarder registreert het aantal klachten, het onderwerp van de klachten en de manier waarop de klachten zijn afgehandeld. In deze registratie zijn ook opgenomen de klachten die zijn ingediend bij de tuchtrechter en andere organen, het onderwerp van die klachten en de (status van) de afhandeling ervan door de tuchtrechter. Op basis van deze registratie evalueert de gerechtsdeurwaarder de klachtprocedure en neemt zo nodig corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 13 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- De afwikkeling van een klacht duurt langer dan 6 weken.

Middelenbeheer

Artikel 14 (Risicobeheersing)

Best practices behorende bij artikel 14 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

14.1 Indien een opdrachtgever meer dan 15 procent van de totale opdrachtgeversportefeuille uitmaakt, evalueert de gerechtsdeurwaarder de hiermee samenhangende risico's voor de continuïteit van zijn onderneming. De evaluatie wordt minimaal jaarlijks uitgevoerd en schriftelijk vastgelegd. De evaluatie bevat ook een plan van aanpak om te komen tot een gebalanceerde opdrachtgeversportefeuille en een inventarisatie van de gevolgen van en de

strategie hoe gehandeld dient te worden als de betreffende opdrachtgever besluit niet langer opdrachten aan het kantoor te verstrekken.

14.2 De gerechtsdeurwaarder implementeert een gestructureerde betalingsorganisatie en debiteurenbewaking.

14.3 De gerechtsdeurwaarder is verantwoordelijk voor alle betalingen die worden gedaan van de derdengeld- of kantoorrekening(en). Hij kan deze betalingen zelf verrichten of een medewerker machtigen dit voor hem te doen, waarbij hij met de betreffende medewerker schriftelijke afspraken maakt over de (grenzen aan de) volmacht.

14.4 Het risico van schade vanwege beroepsaansprakelijkheid is afgedekt door middel van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en rekening houdend met aard en inhoud van de opdrachtenportefeuille.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 14 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er is geen zicht op de kostenstructuur.
- Er is structureel maar één opdrachtgever.

Artikel 15 (Automatisering)

Best practices behorende bij artikel 15 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

15.1 Binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor zijn voor de systemen adequate 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 en deze evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd.

15.2 Er zijn maatregelen genomen ter bescherming van toegang tot de systemen en gegevens. Deze maatregelen omvatten tenminste persoonlijke identificatie (wachtwoordbescherming), toekenning en bewaking van gebruikersprofielen en een adequate firewall bescherming tegen toegang van buitenaf.

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

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

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

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 15 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er wordt niet minimaal eens per week een back-up gemaakt van de bestanden die in de dossierapplicatie worden gebruikt.
- Reguliere beschermingsmaatregelen: firewalls, virusscanners, toegangscode's zijn niet geïmplementeerd of niet actueel.

Personeel en organisatie

Artikel 16 (Continuïteit van de onderneming)

Best practices behorende bij artikel 16 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

16.1 De gerechtsdeurwaarder heeft een beleidsvisie ten aanzien van de ontwikkeling van zijn onderneming op langere termijn. In deze visie betreft hij ook de ontwikkeling van zijn onderneming in de afgelopen jaren.

16.2 De gerechtsdeurwaarder stelt jaarlijks een ondernemingsplan op, waarin de doelstellingen zijn omschreven en waarin wordt toegelicht op welke manier deze doelstellingen gerealiseerd zullen worden. Het plan bevat in elk geval de volgende onderwerpen:

- Acquisitie
- Middelenbeheer
- Personeel & organisatie
- Kwaliteits- en productiviteitsverbetering
- Omzet- en resultaatsprognose
- Investerings-, liquiditeits- en financieringsbegroting

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 16 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- De gerechtsdeurwaarder heeft geen beleid ten aanzien van zijn onderneming.

Artikel 17 (Personeelsbeleid)

Best practices behorende bij artikel 17 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

17.1 De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een overlegstructuur met zijn medewerkers. De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat alle medewerkers beschikken over de informatie en de middelen die nodig zijn voor de goede uitoefening van hun functie.

17.2 De gerechtsdeurwaarder biedt medewerkers de mogelijkheid tot scholing en ontwikkeling in het kader van hun functie en met inachtneming van de mogelijkheden daartoe binnen de onderneming.

17.3 Met iedere medewerker wordt minimaal één maal per jaar een functioneringsgesprek gevoerd.

17.4 De gerechtsdeurwaarder implementeert een agressieprotocol, waarin is opgenomen welke uitingen als agressie worden gekwalificeerd en welke stappen genomen dienen te worden bij de verschillende gradaties van agressiviteit jegens

medewerkers. Agressie jegens medewerkers wordt centraal geregistreerd en het protocol wordt aan de hand van die registratie tweejaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 17 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Veiligheid van medewerkers is niet geborgd.
- Er is geen overleg met medewerkers.

Artikel 18 (Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden)

Best practices behorende bij artikel 18 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

18.1 Voor iedere functie zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd en iedere medewerker is hiervan op de hoogte.

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 18 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

- Er zijn geen taken, verantwoordelijkheden & bevoegdheden vastgelegd.

Artikel 19 (Ethiek)

Best practices behorende bij artikel 19 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit:

19.1 De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat zijn medewerkers actuele kennis hebben van de wet- en regelgeving waaraan hij als gerechtsdeurwaarder -en diens gevolgde al zijn medewerkers ook, dient te voldoen.

19.2 De gerechtsdeurwaarder is zich bewust van zijn voorbeeldrol voor zijn medewerkers en stelt met zijn eigen gedrag en houding de norm voor ethiek binnen het kantoor.

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

Onder de grens- practice(s) behorende bij artikel 19 van de Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit: Geen.

Artikel 20 (pas toe of leg uit)

Best practices behorende bij artikel 20 van de Verordening 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 als vastgelegd in de Verordening KBvG NvK voldoet.

Artikel 21 (toetsing)

- 21.1 De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor een tijdige toetsing van zijn gerechtsdeurwaarderskantoor, zodanig dat hij steeds over een positief toetsingsverslag beschikt.
- 21.2 De toetsing vindt plaats in opdracht van de gerechtsdeurwaarder en door een door de KBvG erkend auditor.
- 21.3 Het bestuur van de KBvG beoordeelt op basis van het toetsingsverslag, het daarover door de commissie Toetsing gegeven advies en eventueel door de auditor en/of de gerechtsdeurwaarder gegeven schriftelijk commentaar of sprake is van een positief of negatief toetsingsverslag en of er dientengevolge, zo er sprake is van een negatief oordeel, een klacht wordt ingediend bij de Kamer voor gerechtsdeurwaarders.
- 21.4 Het bestuur van de KBvG kan de gerechtsdeurwaarder in de gelegenheid stellen om geconstateerde gebreken die kunnen leiden tot een negatief oordeel ten aanzien van het toetsingsverslag, te herstellen.
- 21.5 Het bestuur van de KBvG kan, in verband met omstandigheden die zich voordoen na verstrekking van een positief toetsingsverslag, overgaan tot intrekking van het positief toetsingsverslag.
- 21.6 Een positief toetsingsverslag heeft een geldigheidsduur van twee jaar, of zoveel korter als door het bestuur van de KBvG bepaald.
- Voor de startende gerechtsdeurwaarder geldt dat hij voor het eerst na een periode van 36 maanden na zijn benoeming door de Koning dient te beschikken over een positief toetsingsverslag.
- 21.7 Van vertrouwelijke gegevens in het kader van de toetsing verkregen, kan geen verder en ander gebruik worden gemaakt dan bij of krachtens de Gerechtsdeurwaarderswet is bepaald.

Slotbepaling

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2015.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Het marketing- en communicatieplan van de gerechtsdeurwaarder waarborgt dat de gehele onderneming op een gelijklopende manier communiceert met de buitenwereld. Voorop staat dat de marketing en communicatie in lijn is met de normen die gelden voor de gerechtsdeurwaarder, zoals die zijn neergelegd in wet- en regelgeving en zoals die vorm hebben gekregen in de jurisprudentie van de tuchtrechter. De gerechtsdeurwaarder onthoudt zich van het doen van uitingen die eer en aanzien van het ambt schaden.

Artikel 2

2.1 De best practice bevat twee specifiek genoemde klantafspraken die de (schijn van) onafhankelijkheid in gevaar brengen: het garantierendement en het kopen van vorderingen. Dat zijn slechts twee voorbeelden en is dus geen limitatieve opsomming van klantafspraken die gevaar kunnen opleveren voor de (schijn van)

onafhankelijke positie van de gerechtsdeurwaarder. De gerechtsdeurwaarder dient zich te allen tijde bewust te zijn van het feit dat hij met het maken van klantafspraken zijn onafhankelijke positie kan schaden.

Bij het geven van een garantierendement geeft de gerechtsdeurwaarder opdrachtgever een gegarandeerde opbrengst van de portefeuille op een van te voren overeengekomen moment. Dit impliceert dat de gerechtsdeurwaarder een percentage uitkeert van de afgesproken hoofdsommen, ongeacht de betalingen door de debiteur 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.

Ten aanzien van het kopen van vorderingen geldt dat de gerechtsdeurwaarder geen eigenaar mag zijn 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.

Artikel 3

3.1 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.

Artikel 4

4.2 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.

Artikel 6

6.1 In de praktijk betekent het dat indien er in het elektronisch dossier melding wordt gemaakt van papieren documenten (niet gescande), deze ook fysiek in een papieren dossier aanwezig moeten zijn. Als alle documenten zijn gescand, is er sprake van consistentie.

6.5 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.

6.7 Van de gerechtsdeurwaarder mag worden verwacht dat hij vastlegt welke controleerbare criteria voor onafhankelijkheid en integriteit moeten worden

gehanteerd bij uitbesteding van werkzaamheden aan derden. Deze criteria moet niet alleen worden vastgelegd, maar ook gehanteerd.

Artikel 9

9.1 Dit kan in de vorm van een stand van zaken overzicht. 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, met inachtneming van de regels die gelden in het kader van de bijzondere bevoegdheid van de gerechtsdeurwaarder om bepaalde gegevens op te vragen (zoals uit de BRP) en meer in het algemeen de privacy regels.

Artikel 10

10.3 Indien betalingen worden gedaan via automatische incasso is er sprake van een additionele periode 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.

Artikel 11

11.2 Dit geldt in ieder geval voor informatie ten behoeve van de fiscus. Met betrekking tot andere dossiers, bijvoorbeeld personeelsdossiers, kunnen andere bewaartermijnen gelden.

Artikel 13

13.1 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.

13.2 Bijvoorbeeld de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders en de Nationale Ombudsman.

Artikel 15

15.3 Hierbij kan worden gedacht aan BRP, UWV, SVB en Stichting Inlichtingenbureau.

Artikel 16

16.2 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.

Artikel 17

17.1 Een voorbeeld is het instellen van een werkoverleg. Omschrijf dan frequentie waarmee het overleg wordt gehouden, doel van het overleg, deelnemers, duur,

eventuele vaste agendapunten en de wijze van verslaglegging (bijvoorbeeld een actielijstje).

17.2 Een goed en veelgebruikt hulpmiddel hierbij is een persoonlijk ontwikkelings- of opleidingsplan dat in de werkgever in samenspraak met de werknemer opstelt.

17.4 Het kantoor neemt maatregelen om de medewerkers te beschermen tegen vormen van agressie.

Artikel 19

Het is voor een gerechtsdeurwaarder onontbeerlijk dat al zijn medewerkers doordrongen zijn van zijn bijzondere positie en bevoegdheden en de bijzondere regels die dat met zich meebrengt. Daarom dienen alle medewerkers geïnformeerd te zijn over het ambt en alle daaraan verbonden ethische vereisten. De gerechtsdeurwaarder kan(zelf) intern opleidingen of workshops verzorgen, intervisie of casussen (laten) bespreken in (werk)overleggen.

Artikel 20

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. De 'pas toe of leg uit' regel is in het kader van corporate governance ook in de wet verankerd (Zie: Besluit van 23 december 2004 tot vaststelling van nadere voorschriften omtrent de inhoud van het jaarverslag)