STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 4928
31 maart
2010

Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit

De ledenraad van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG),

Overwegende dat de KBvG tot taak heeft de bevordering van een goede beroepsuitoefening door de leden en van hun vakbekwaamheid;

Overwegende dat de goede uitoefening van het beroep kan worden bevorderd door het vaststellen van een kwaliteitsstandaard voor de dienstverlening en de bedrijfsvoering van de gerechtsdeurwaarder;

Gelet op de artikelen 57, tweede lid, en 80, vijfde lid van de Gerechtsdeurwaarderswet;

Gezien het ontwerp van het bestuur en de daarbij behorende toelichting;

Gehoord het advies van de Algemene Ledenvergadering van de KBvG; stelt de volgende verordening vast:

Definities

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 exploot is bestemd of waartegen een tenuitvoerlegging zich richt.
Nevenactiviteit: de werkzaamheden bedoeld in artikel 20 van de gerechtsdeurwaarderswet.
Opdracht: de opdracht tot het verrichten van werkzaamheden, de daarbij behorende prijsafspraak mee gerekend.
Opdrachtgever: de partij die de opdracht verstrekt.

Normen voor Kwaliteit

Marketing en acquisitie

Artikel 1 (Marketing)

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 onjuist en/of onvolledig beeld geven over de dienstverlening, beroepsgroep of het ambt van gerechtsdeurwaarder. De gerechtsdeurwaarder dient open en eerlijk te concurreren.

Artikel 2 (Aard van het aanbod)

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

Contractering

Artikel 3 (Offertes en contracten)

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.

Artikel 4 (Onafhankelijkheid)

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.

Artikel 5 (Nakomingsverplichting)

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

Behandeling portefeuille

Artikel 6 (Dossierbehandeling)

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.

Artikel 7 (Informatieverstrekking)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking aan de justitiabele. Hij verstrekt de justitiabele tevens ter zake doende informatie over zijn rechtspositionele mogelijkheden.

Artikel 8 (Integriteit)

De gerechtsdeurwaarder handelt te allen tijde binnen zijn verkregen bevoegdheid. Hij is daarbij consistent en weegt de belangen van opdrachtgever en justitiabelen op gelijkwaardige wijze.
De gerechtsdeurwaarder draagt binnen het realiseren van zijn opdracht zorg voor minimalisatie van kosten voor de justitiabele.

Artikel 9 (Toegankelijkheid en communicatie)

De gerechtsdeurwaarder streeft naar optimale transparantie en duidelijkheid richting opdrachtgevers en justitiabelen.
De gerechtsdeurwaarder is eenvoudig bereikbaar, toegankelijk en benaderbaar voor justitiabelen.

Afwikkeling

Artikel 10 (Afwikkeling)

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

Artikel 11 (Archivering)

De gerechtsdeurwaarder hanteert een ordelijk, actueel en transparant archief.

Resultaten en evaluatie

Artikel 12 (Meten en bijsturen)

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.

Artikel 13 (Klachtenbehandeling)

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

Middelenbeheer

Artikel 14 (Risicobeheersing)

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

Artikel 15 (Automatisering)

De gerechtsdeurwaarder heeft de continuïteit van de in het kantoor in gebruik zijnde systemen ten behoeve van het primaire proces en financiële zaken gewaarborgd.
De gerechtsdeurwaarder heeft adequate maatregelen genomen tegen ongeoorloofde toegang tot gegevens.

Personeel en organisatie

Artikel 16 (Continuïteit van de organisatie)

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

Artikel 17 (Personeelsbeleid)

De gerechtsdeurwaarder gedraagt zich als een verantwoordelijke en goed werkgever.

Artikel 18 (Taken, verantwoordelijkheden & bevoegdheden)

De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in zijn kantoor eenduidig vastgelegd zijn.

Artikel 19 (Ethiek)

De gerechtsdeurwaarder draagt er zorg voor dat iedere medewerker handelt volgens de heersende ethische normen.

Overige bepalingen

Artikel 20 (Delegatie)

Deze verordening kan worden aangehaald als Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit, bij afkorting NvK.
Het bestuur van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) is bevoegd tot het geven van nadere regels betreffende de in deze verordening behandelde onderwerpen.
De nadere regels als bedoeld in het tweede lid zijn slechts verbindend voor de leden en de organen van de KBvG en treden in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de dag van bekendmaking of zoveel eerder als zij zelf bepaalt, met dien verstande dat tussen de dag van de bekendmaking en die van de inwerkingtreding ten minste een termijn van één maand ligt.
De nadere regels als bedoeld in het tweede lid kunnen bij besluit van de Ledenraad worden vernietigd tot het moment waarop deze in werking zijn getreden.

Artikel 21 (Toetsing)

De gerechtsdeurwaarder draagt zorg voor toetsing van zijn gerechtsdeurwaarderskantoor en dat hij naar aanleiding van de toetsing beschikt over een positief toetsingsverslag.
De nadere regels als bedoeld in artikel 20, regelen onder meer hoe de naleving van het bij en krachtens deze verordening bepaalde zal worden getoetst, de frequentie van toetsing en indiening van het toetsingsverslag en de overgangstermijn bij inwerkingtreding van deze verordening.

Artikel 22 (Inwerkingtreding)

Deze verordening treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na die van de dag van de bekendmaking door plaatsing in de Staatscourant.

TOELICHTING

Algemeen

Gerechtsdeurwaarders zijn ambtenaar èn ondernemer. 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. Voor de beroepsgroep is het van belang om goede prestaties neer te zetten en de kwaliteit van het werk te garanderen. De KBvG Normen voor Kwaliteit zijn hiervoor de toetssteen.

Met de voorliggende KBvG Normen voor Kwaliteit stelt de beroepsgroep een kwalitatieve standaard waarin ook aandacht is voor het borgen van commerciële kwaliteit van de dienstverlening en aan het voeren van een goede bedrijfsvoering in het algemeen. In deze benadering wordt toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening opgebouwd vanuit (1) Integriteit, (2) Professionaliteit, (3) Commerciële kwaliteit en (4) Continuïteit van de onderneming.

De KBvG Normen voor Kwaliteit bestaan uit een samenhangende set van normen en best practices. De normen voor Kwaliteit zijn bepalingen waar de gerechtsdeurwaarder aan moet voldoen. De normen zijn ieder uitgewerkt in concrete best practices die een nadere invulling geven aan de KBvG Normen voor Kwaliteit.

De normen zijn opgenomen in deze Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit. De best practices zijn opgenomen in het Reglement KBvG Normen voor Kwaliteit. Deze splitsing maakt het mogelijk nieuwe inzichten snel in regelgeving te verwerken, zonder de basis als geformuleerd in de normen aan te hoeven tasten.

De KBvG Normen voor Kwaliteit (hierna ook te noemen ‘de normen’) zijn ingedeeld in zeven gebieden. De indeling is ontleend aan de procesgang in het gerechtsdeurwaarderskantoor (1) Marketing en acquisitie, (2) Contractering, (3) Behandeling portefeuille, (4) Afwikkeling, (5) Resultaten en evaluatie en twee ondersteunende processen (6) Middelenbeheer en (7) Personeel en organisatie.

De KBvG Normen voor Kwaliteit zijn integraal van toepassing op ieder in Nederland gevestigde gerechtsdeurwaarder, ongeacht de omvang van zijn organisatie of dienstenpakket. De organisatorische uitwerking van de normen kan verschillen, afhankelijk van de omvang van het kantoor. De primaire verantwoordelijkheid ligt bij de individuele beroepsbeoefenaar. Ook indien er in de normen gesproken wordt over ‘het kantoor’, blijft de gerechtsdeurwaarder de eindverantwoordelijke. Er wordt voor de werking van de normen geen onderscheid gemaakt tussen ambtshandelingen en niet-ambtshandelingen.

De KBvG Normen voor Kwaliteit zijn tot stand gekomen na diepgaande discussies in de werkgroep Kwaliteitshandboek die onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van de KBvG de opdracht had dit onderwerp uit te werken. De normen zijn een neerslag van rapportages en conclusies van commissies van de KBvG, binnen de beroepsgroep gevoerde discussies, evaluaties van de gerechtsdeurwaarderpraktijk, tuchtrechtuitspraken en praktijksituaties in de branche. Daarnaast is getoetst aan andere in de zakelijke dienstverlening gehanteerde kwaliteitsstandaarden en basisvoorwaarden voor een goede bedrijfsvoering. De focus van de KBvG is geweest een werkbare standaard neer te zetten met respect voor het ondernemerschap van de gerechtsdeurwaarder in samenhang met de verantwoordelijkheid die hij draagt als bijzonder ambtenaar.

Voor zover in de onderhavige verordening regelgeving voorkomt betrekking hebbend op onderwerpen die in andere regelgeving is vervat, dan zijn deze voorschriften aanvullend op die regels.

Artikelsgewijs

Artikel 1

De norm heeft met nadruk alleen betrekking op reclame-uitingen. 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.

Artikel 2

De incassopraktijk kent een groot scala aan contractsvormen, variërend van het gewone incassocon-

tract tot het in eigendom verwerven van vorderingen. Deze laatste vorm is tuchtrechtelijk specifiek verboden wegens – onder andere – schending van artikel 2 van de verordening beroeps en gedragsregels.

Verwezen zij naar de toelichting op artikel 2 van de Verordening Beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders.

De norm benadrukt het belang van een onafhankelijke positie van de gerechtsdeurwaarder.

Artikel 3

Onder zakelijke condities worden alle afspraken verstaan met betrekking tot prijs, kortingen of restituties, betalingswijze en termijnen, verrekening van meer- en minderwerk, additionele kosten.

Artikel 17

De beroepsgroep onderkent dat dit artikel een doublure bevat met artikel 7:611BW, maar wil de bijzondere verantwoordelijkheid van de gerechtsdeurwaarder benadrukken. De gerechtsdeurwaarder is immers onderworpen aan het tuchtrecht, ook voor handelingen die in zijn naam door medewerkers zijn verricht. Daarnaast bestaan er in het werkveld bijzondere risico's met betrekking tot onheuse bejegening tot en met fysieke agressie jegens medewerkers.

Artikel 18

De gerechtsdeurwaarder draagt hoofdelijke eindverantwoordelijkheid voor al het handelen dat in naam van het gerechtsdeurwaarderskantoor wordt gedaan.

Artikel 19

Met deze bepaling wil de KBvG bewerkstelligen dat ethiek en ethisch handelen breed in het gerechtsdeurwaarderskantoor is verankerd. De heersende ethische norm is terug te vinden in discussies en besluiten van de ledenraad en algemene ledenvergadering van de KBvG, in uitspraken in het tuchtrecht, alsmede uitspraken van de Nationale Ombudsman.

Deze Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit is vastgesteld door de Ledenraad van de KBvG, tijdens haar vergadering op 17 december 2009 te Nunspeet.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt, per pagina geparafeerd en ondertekend te Nunspeet op 17 december 2009.

M.W. de Ruijter,
Voorzitter Ledenraad KBvG.