

pro facto

Kostprijzen, tarieven en prijsafspraken voor
ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders

Groningen, 28 maart 2019

www.pro-facto.nl

Ossenmarkt 5
9712 NZ Groningen

profacto@pro-facto.nl
050 313 98 53

Colofon

Het onderzoek is – in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum – uitgevoerd door Pro Facto, bureau voor bestuurskundig en juridisch onderzoek, advies en onderwijs.

Onderzoeksteam:

Prof. dr. Heinrich Winter (projectleider)

Dr. ir. Bieuwe Geertsema

Mr. Christian Boxum

Mr. drs. Mark Beukers

G.P. Vermeulen RA

Begeleidingscommissie:

Prof. mr. N.J.H. Huls (voorzitter)

Dr. J.F. Abma

Dr. F.W. Beijaard

Mr. Dr. I.C. van den Berg

Dhr. M. van den Brink

Dr. M. Keizer

Prof. dr. F.H.M. Verbeeten

© 2019 WODC. Auteursrechten voorbehouden.

Inhoud

INLEIDING	1
1.1 AANLEIDING	1
1.2 ONDERZOEKSVRAGEN.....	2
1.2.1. <i>Deelonderzoek A</i>	2
1.2.2. <i>Deelonderzoek B</i>	2
1.3 ONDERZOEKSMETHODEN EN -VERANTWOORDING.....	4
1.3.1. <i>Deelonderzoek A</i>	4
1.3.2. <i>Deelonderzoek B</i>	7
1.3.3. <i>Ondervonden weerstand en moeilijkheden tijdens uitvoering van het onderzoek</i>	10
1.4 LEESWIJZER	11
KADER.....	12
2.1 INLEIDING	12
2.2 GERECHTSDEURWAARDERSMARKT	12
2.2.1. <i>Inleiding</i>	12
2.2.2. <i>Omvang en ontwikkeling van de markt</i>	13
2.2.3. <i>Opbouw van de markt</i>	13
2.3 GERECHTSDEURWAARDERSWET.....	14
2.4 DEURWAARDER EN SCHULDENAAR: BTAG.....	16
2.5 GERECHTSDEURWAARDER EN SCHULDEISER: PRIJSAFSPRAKEN.....	17
2.6 ONTWIKKELINGEN	19
DEELONDERZOEK A: KOSTPRIJSBEREKENING	23
3.1 INLEIDING	23
3.2 AANPAK.....	23
3.3 KOSTPRIJSBEREKENING	26
3.3.1. <i>Tijdsbesteding</i>	26
3.3.2. <i>Loonkosten</i>	30
3.3.3. <i>Totale personeelskosten</i>	31
3.3.4. <i>Indirecte kosten</i>	32
3.3.5. <i>Integrale kostprijs</i>	33
3.4 VERKLARINGEN VOOR TOEGENOMEN KOSTEN EN TIJDSBESTEDING	34
3.4.1. <i>Veranderingen in de werkzaamheden</i>	34
3.4.2. <i>Complexiteit dossiers</i>	35
3.4.3. <i>Communicatie</i>	35
3.4.4. <i>Reiskosten</i>	36
3.5 ANALYSE EN DUIDING BEVINDINGEN	36
3.5.1. <i>Bevindingen kostprijsonderzoek</i>	36
3.5.2. <i>Verschillen tussen de onderzoeken</i>	37
3.5.3. <i>Analyse van oorzaken voor verschillende uitkomsten</i>	39
3.5.4. <i>Effecten van de waargenomen ontwikkelingen in kostprijzen</i>	40
3.6 CONCLUSIE.....	41
DEELONDERZOEK B: PRIJSAFSPRAKEN	43
4.1 INLEIDING	43
4.2 PRIJSAFSPRAKEN TUSSEN GERECHTSDEURWAARDERS EN OPDRACHTGEVERS.....	43
4.3 GERECHTSDEURWAARDERS.....	45

4.3.1.	<i>Inleiding</i>	45
4.3.2.	<i>Ontwikkelingen in de markt</i>	45
4.3.3.	<i>Prijzafspraken</i>	46
4.3.4.	<i>Maatschappelijk verantwoord incasseren</i>	47
4.3.5.	<i>Paradox van de deurwaardersmarkt</i>	48
4.3.6.	<i>Oplossingen</i>	49
4.4	SCHULDEISERS	49
4.4.1.	<i>Aanpak</i>	49
4.4.2.	<i>Grote opdrachtgevers</i>	50
4.4.3.	<i>Midden- en klein bedrijf</i>	55
4.5	SCHULDENAREN	57
4.5.1.	<i>Nationale ombudsman</i>	57
4.5.2.	<i>Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden</i>	58
4.5.3.	<i>Klachtbehandeling (tuchtrecht)</i>	59
4.6	RESULTATEN ENQUÊTE: PRIJSAFSPRAKEN	61
4.7	ANALYSE EN DUIDING BEVINDINGEN	65
4.7.1.	<i>Bevindingen uit interviews</i>	65
4.7.2.	<i>Uitkomsten van de enquête</i>	66
4.7.3.	<i>Beeld uit de analyse van tuchtrechtspraak</i>	67
4.8	CONCLUSIE	67
	ANALYSE EN CONCLUSIES	70
5.1	INLEIDING	70
5.2	ANALYSE BEVINDINGEN DEELONDERZOEK A: ONTWIKKELING KOSTPRIJZEN AMBTSHANDELINGEN	70
5.2.1.	<i>Kanttekeningen</i>	70
5.2.2.	<i>Mogelijke vervolgacties</i>	71
5.3	BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN	72
5.4	EINDANALYSE	75
	BIJLAGE 1: LIJST MET AFKORTINGEN	I
	BIJLAGE 2: ONDERZOEKSVRAGEN	II
	BIJLAGE 3: GESPREKSPARTNERS	IV
	BIJLAGE 4: GERAADPLEEGDE BRONNEN	V
	BIJLAGE 5: INVULFORMULIER ENQUÊTE KOSTPRIJZEN	VII
	BIJLAGE 6: VRAGENLIJST ENQUÊTE PRIJSAFSPRAKEN	XIII
	BIJLAGE 7: FAQ EN TOELICHTING BIJ ENQUÊTE	XV
	BIJLAGE 8: LIJST MET AMBTSHANDELINGEN	XVIII
	BIJLAGE 9: UITSPLITSING RESPONS TIJDSBESTEDING (ONGEWOGEN)	XIX

Inleiding

1.1 Aanleiding

Gerechtsdeurwaarders hebben een bijzondere positie in het Nederlandse rechtsbestel. Zij zijn als openbaar ambtenaar bevoegd taken uit te voeren die op grond van de Gerechtsdeurwaarderswet aan hen zijn opgedragen. De gerechtsdeurwaarder verricht ambtelijke werkzaamheden, zogenoemde ambtshandelingen. Gedacht kan worden aan het uitbrengen van een dagvaarding, het betekenen van het vonnis en het leggen van beslagen. Ambtshandelingen zijn de handelingen die de gerechtsdeurwaarder uitvoert op grond van de Gerechtsdeurwaarderswet. Naast het verrichten van ambtshandelingen kunnen gerechtsdeurwaarders nevenwerkzaamheden verrichten. Dit zijn werkzaamheden die in het verlengde van hun kerntaak liggen zoals de incasso van vorderingen in opdracht van een schuldeiser. De gerechtsdeurwaarder voert zijn taken uit in opdracht van zijn opdrachtgever maar dient bij de uitoefening onafhankelijk en onpartijdig op te treden.

Behalve dat een gerechtsdeurwaarder de functie van openbaar ambtenaar bekleedt, is hij ook ondernemer. Hij streeft continuïteit en winst na en dient in elk geval voldoende omzet te genereren om alle kosten die zijn gemoeid met zijn bedrijfsvoering te kunnen betalen. De handelingen door de gerechtsdeurwaarder worden onder andere verricht op basis van prijsafspraken tussen de gerechtsdeurwaarder en de schuldeiser. De kosten voor deze handelingen kan de gerechtsdeurwaarder verhalen op de schuldenaar. Met de invoering van de Gerechtsdeurwaarderswet in 2001 zijn de vaste tarieven voor ambtshandelingen vervangen door vrije prijsvorming in de relatie tussen opdrachtgever en gerechtsdeurwaarder en zijn de kosten die op de schuldenaar kunnen worden verhaald vaste, door de overheid vastgestelde, op de kostprijs van de verschillende handelingen gebaseerde bedragen. De hoogte van deze kosten is vastgelegd in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (hierna: Btag). De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd. Deze vaste schuldenaartarieven zijn bedoeld om de schuldenaar te beschermen tegen te hoog oplopende kosten.

In een in 2016 door Cebeon uitgevoerd onderzoek werd geconcludeerd dat de Btag-tarieven weliswaar sinds 2001 geïndexeerd zijn, maar desondanks over het algemeen geen gelijke tred hebben gehouden met de ontwikkeling van de integrale kostprijs.¹ In 2017 is de *Commissie herijking tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders* ingesteld, die het stelsel

¹ R. Boogaard, W. Nijhof en J. Kuipers, *Tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders: toetsend onderzoek tarieven van een aantal producten*, Cebeon voor: WODC, 2016.

van tarieven voor de ambtshandelingen dient te onderzoeken en een advies zal uitbrengen over de vernieuwing van het stelsel.² In dit kader is aan het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) gevraagd onderzoek te doen naar de kostprijzen van de ambtshandelingen, de gehanteerde prijsafspraken en de invloed hiervan op de bedrijfsvoering van gerechtsdeurwaarder kantoren. Het WODC heeft de opdracht voor uitvoering van dit onderzoek verleend aan Pro Facto. In dit rapport zijn de uitkomsten van dit onderzoek beschreven.

1.2 Onderzoeksvragen

Het onderzoek behelst twee deelonderzoeken.

1.2.1. Deelonderzoek A

Deelonderzoek A betreft de integrale kostprijzen van ambtshandelingen verricht door gerechtsdeurwaarders. De twee onderzoeksvragen voor dit deelonderzoek luiden als volgt:

1. Wat is de integrale kostprijs van de ambtshandelingen genoemd in artikel 2 van het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (Btag)?
2. Wat is de spreiding in de tijdsbesteding voor de ambtshandelingen onder de gerechtsdeurwaarders? Welke verschillen of oorzaken liggen ten grondslag aan die spreiding.

1.2.2. Deelonderzoek B

Deelonderzoek B betreft de gevolgen van het maken van prijsafspraken, anders dan het Btag-tarief, tussen schuldeisers en gerechtsdeurwaarders voor de bedrijfsvoering en het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders en voor de financiële positie van schuldenaren, gerechtsdeurwaarders en schuldeisers. Dit deelonderzoek is opgedeeld in verschillende fasen: oriëntatie, inventarisatie, uitdieping en analyse.

Oriëntatie en inventarisatie

De oriënterende fase ziet op de afbakening van het onderzoek, de te hanteren terminologie, aannames en randvoorwaarden en praktische inzichten ten behoeve van het vervolg van het deelonderzoek. De inventariserende fase richt zich op de manier waarop prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarders en schuldeisers momenteel zijn ingericht. Daarnaast wordt onderzocht hoe de totstandkoming van deze prijsafspraken beïnvloed wordt door kenmerken van de opdracht en/of van de relatie met de opdrachtgever. In deze fase worden de volgende twee onderzoeksvragen beantwoord:

1. Welk deel van de zes (veel voorkomende) ambtshandelingen³ worden verricht op basis van prijsafspraken conform het Btag-tarief, welk deel op basis van andere prijsafspraken en hoe zien die prijsafspraken eruit?
2. Welke verbanden bestaan er tussen het type prijsafpraak enerzijds en anderzijds het type schuldeiser/opdrachtgever, de aard van de opdracht (bijv. bulk-opdracht of niet, al/niet clustering ambtshandelingen) en/of andere kenmerken?

Uitdieping relaties/perspectieven

In deze fase wordt vanuit het perspectief van de schuldeiser, de schuldenaar en de gerechtsdeurwaarder bekeken wat de gevolgen zijn van de verschillende soorten prijsafspraken. Daarbij wordt ook gekeken op welke manier de gezamenlijke gevolgen voor de relatie

² Staatscourant, 2 juni 2017, nr. 30516.

³ Dagvaarding, betekening titel, overbetekening diverse beslagen, beslag op periodieke betalingen, executoriale verkoop en betekening verzoekschrift faillietverklaring. Tijdens het onderzoek zijn uiteindelijk alle ambtshandelingen meegenomen.

met de schuldenaren en schuldeisers doorwerken in de bedrijfsvoering en het verdienmodel van de deurwaarderskantoren. In deze fase worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

3. Welke gevolgen hebben de prijsafspraken voor:
 - a. de keuzes die schuldeisers maken ten aanzien van de inzet van gerechtsdeurwaarders?
 - b. Het deel van de schuld dat uiteindelijk wel/niet daadwerkelijk door de schuldeiser wordt ontvangen?
 - c. De financiële- of inkomenspositie van schuldeisers?
4. Welke gevolgen hebben de prijsafspraken voor:
 - a. De wijze waarop schuldenaren tegemoet getreden worden door gerechtsdeurwaarders?
 - b. De verhouding tussen oorspronkelijke schuldbedrag en de uiteindelijke totale kosten voor de schuldenaar?
 - c. Het deel van de totale kosten dat wel/niet daadwerkelijk door de schuldenaar wordt betaald?
 - d. De financiële- of schuldenpositie van schuldenaren?
5. Welke gevolgen hebben de verschillende typen prijsafspraken voor:
 - a. De kosten van de zes ambtshandelingen in relatie tot de hoofdsom van de schuld?
 - b. De (on)betaalde kosten en baten voor de zes handelingen?
 - c. De financiële of inkomenspositie van gerechtsdeurwaarders?
6. Leiden de verschillende typen prijsafspraken voor de zes ambtshandelingen tot wezenlijke veranderingen in de bedrijfsvoering en/of het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders ten opzichte van de doorberekening van het Btag-tarief? Zo ja, wat zijn die veranderingen?
7. Zijn er alternatieve verklaringen voor de veranderingen in de bedrijfsvoering en/of het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders in plaats van de andere prijsafspraken? Zo ja, welke?

Analyse

De beantwoording van de onderzoeksvragen in de eerste drie fasen van dit deelonderzoek geven inzicht in de mix van prijsafspraken die door gerechtsdeurwaarders worden gehanteerd in verschillende situaties en de gevolgen van verschillende typen prijsafspraken voor de bedrijfsvoering en het verdienmodel van de kantoren. In deze fase van het onderzoek worden de typen prijsafspraken en de daaraan gerelateerde inkomstenstromen en prikkels in het bredere perspectief van de bedrijfsvoering van het kantoor als geheel geplaatst. De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord:

8. Wat zijn de belangrijkste voor- en nadelen van de bestaande systematiek van prijsafspraken op basis van het Btag-tarief? Wat zijn hierbij wezenlijke kenmerken van de bedrijfsvoering/ het verdienmodel van gerechtsdeurwaarders?
9. Hoe verhouden de voor- en nadelen van de andere prijsafspraken zich tot de voor- en nadelen van de prijsafspraken op basis van het Btag-tarief?
10. Zijn er aanwijzingen, en zo ja welke, dat andere prijsafspraken dan het Btag-tarief leiden tot (vergroting van de) problemen ten aanzien van de schuldenpositie van schuldenaren, de inkomenspositie van gerechtsdeurwaarders en de financiële positie van schuldeisers?
11. Welke partij (gerechtsdeurwaarders, schuldenaren of schuldeisers) loopt relatief het meeste risico bij de verschillende typen prijsafspraken?

1.3 Onderzoeksmethoden en -verantwoording

1.3.1. Deelonderzoek A

Casestudy's

Om een reëel en gedetailleerd beeld te krijgen van de integrale kostprijzen van de verschillende ambtshandelingen die voor deurwaarderskantoren van toepassing zijn, is bij twaalf deurwaarderskantoren van verschillende omvang een casestudy verricht. In het kader van de kostprijzenanalyse zijn 2016 en 2017 als peiljaar genomen.

Aan de hand van de volgende drie variabelen zijn de twaalf kantoren geselecteerd: stedelijkheid van het werkgebied⁴, omvang van het kantoor (aantal werknemers) en afhankelijkheid van ambtelijke omzet. Voor de selectie van kantoren is een databestand van het Bureau Financieel Toezicht (hierna: BFT) gebruikt met geanonimiseerde gegevens van alle deurwaarderskantoren in Nederland. In dit databestand is (net als bij het onderzoek van Cebeon in 2016) een aantal kantoren verwijderd door het BFT omdat deze onder verscherpt toezicht staan of stonden. Bij de selectie van kantoren is gestreefd naar voldoende spreiding over deze variabelen. Dit wordt nodig geacht om een goed beeld te krijgen van de praktijk bij gerechtsdeurwaarders dat breed toepasbaar is op de gehele markt. Bij het uitzoeken van te benaderen kantoren is er ook rekening mee gehouden dat niet alle kantoren in dezelfde regio gevestigd zijn.

Voor het bepalen van de stedelijkheid is dezelfde indeling gehanteerd als in het onderzoek van Cebeon. Hierbij zijn de kantoren ingedeeld in groepen met een werkgebied waar de stedelijkheid laag, gemiddeld of hoog is. Voor het selecteren op omvang van het kantoor is het aantal (kandidaat-)deurwaarders binnen een kantoor opgeteld bij het aantal FTE overige medewerkers. Vervolgens zijn drie groepen onderscheiden (plus een buitencategorie met de top 5 van grootste kantoren), waarbij de grenzen zodanig zijn gekozen dat zij van voldoende en gelijksoortige omvang zijn. Op basis van deze twee dimensies en de spreiding in de totale groep kantoren op deze dimensies is een selectie van kantoren voor de casestudy's gemaakt. Dat leidt tot de volgende verdeling zoals gepresenteerd in Tabel 1.1. Hierbij moet worden opgemerkt dat het totaal aantal kantoren iets afwijkt van de marktbeschrijving in paragraaf 2.2, omdat het cijfers over de periode tot en met 2017 betreft. Daarnaast is een aantal kantoren uit de grosselectie gehaald omdat er soms niet voldoende informatie over die kantoren beschikbaar was.

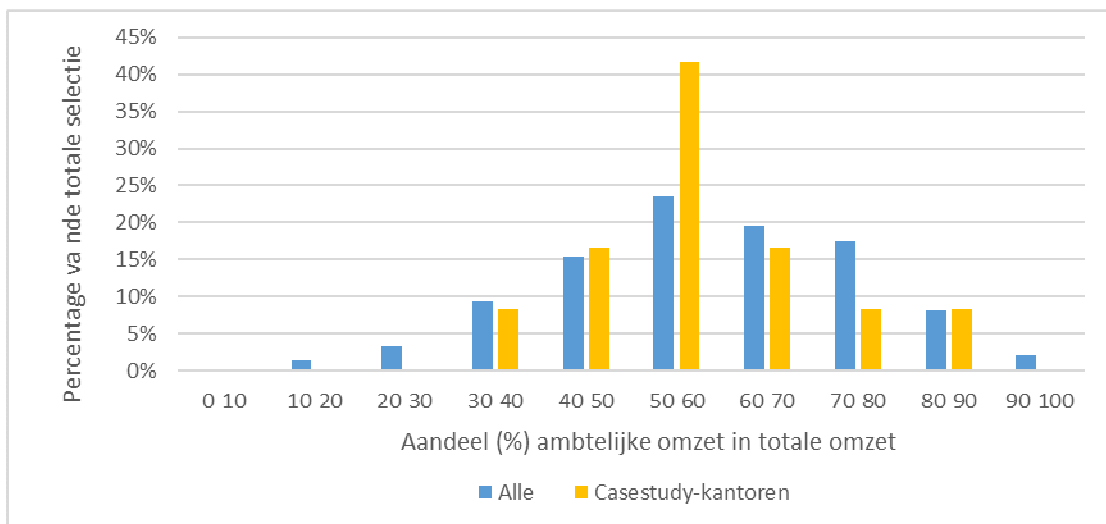
TABEL 1.1: SELECTIE KANTOREN VOOR CASESTUDY'S

Omvang (fte)	Aantal totaal	STEDELIJKHEID			
		Laag	Midden	Hoog	Onbekend
Aantal totaal	152	18	48	81	5
Klein (5 of minder fte)	62	1	2	1	
Midden (6-20)	53	1	2	2	
Groot (21-150)	32		1	1	
Zeer groot (151 of meer)	5			1	
Totaal casestudies		2	5	5	

Daarnaast achten we het van belang een goede spreiding aan te brengen in de mate waarin kantoren afhankelijk zijn van ambtelijke omzet. Een kantoor dat relatief weinig inkomsten

⁴ De stedelijkheid van het werkgebied kan van invloed zijn op de reistijden van de gerechtsdeurwaarder.

uit ambtelijke activiteiten haalt, besteedt mogelijk minder aandacht aan efficiency hierbij en kan daardoor mogelijk geen representatief beeld geven van de kostprijzen. Tegelijkertijd zijn ook kantoren die (vrijwel) alleen omzet uit ambtshandelingen halen niet representatief voor de sector. Daarom is op basis van de gegevens van het BFT een variabele opgesteld die het gemiddelde aandeel van de ambtelijke omzet in de totale omzet van de eerste drie kwartalen in 2015, 2016 en 2017 weergeeft. Dit gemiddelde aandeel is gebruikt als indicatie voor de afhankelijkheid van ambtelijke activiteiten. Bij het selecteren van de kantoren is geprobeerd om de afhankelijkheid van ambtelijke activiteiten bij de selectie zoveel mogelijk overeen te laten komen met die in de totale markt. In de onderstaande figuur is de verdeling van de totale markt weergegeven in het blauw en in het geel is de spreiding van de definitieve selectie van kantoren weergegeven. We zien dat het geheel aan kantoren een normale verdeling zien met het zwaartepunt in de categorie 50%-60% ambtelijke omzet. De uiteindelijk gekozen casestudy-kantoren laten een soortgelijk beeld zien, al is de vertegenwoordiging uit de categorie 50-60% hier sterker. Dit is veroorzaakt door het feit dat veel benaderde kantoren niet wilden meewerken aan een casestudy en dat spreiding bij de andere twee selectiecriteria (stedelijkheid werkgebied, omvang) van groot belang werd geacht. Binnen bepaalde categorieën waren niet altijd kantoren voorhanden die een perfecte spreiding ten aanzien van afhankelijkheid van ambtelijke omzet mogelijk maakten.



FIGUUR 1.1: SPREIDING VAN DE CASES OP BASIS VAN AANDEEL AMBTELIJKE OMZET

In het kader van de casestudy's zijn bij elk kantoor gesprekken gevoerd met een deurwaarder/eigenaar en/of manager. Bij tien kantoren is daarnaast ook gesproken met een jurist en/of ondersteunend medewerker. Deze gesprekken dienden een algemeen beeld te geven van het kantoor: welke (typen) opdrachtgevers en opdrachten er zijn en hoe het kantoor en de werkprocessen zijn georganiseerd. In deze gesprekken zijn tevens verdiepende vragen gesteld over de dekkingsgraad van de Btag-tarieven, hoe deze zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld, wat de oorzaken zijn voor de ontwikkelingen in de dekkingsgraad, hoe men hierop heeft gereageerd en hoe men tegen de toekomst aankijkt als Btag-tarieven niet (voldoende) worden bijgesteld. Deze input is ook gebruikt voor de beantwoording van de onderzoeksvragen in deelonderzoek B.

Naast het afnemen van interviews is de kantoren gevraagd om informatie aan te leveren op basis waarvan een kostprijzenanalyse kon worden verricht. Om inzicht te krijgen in de directe kosten van arbeid is per kantoor een specificatie van de bruto loonkosten over 2016 en 2017 per werknemer opgevraagd. Met behulp van deze informatie kunnen de loonkosten

per uur worden berekend voor verschillende typen medewerkers (ambtelijk, juridisch personeel en overig personeel). Daarnaast is de kantoren gevraagd de jaarstukken over 2016 en 2017 (zoals die zijn aangeleverd aan het BFT) aan te leveren. De jaarstukken geven inzicht in de kosten voor ondersteuning (indirecte kosten) die een kantoor maakt, zoals de huisvestingskosten, automatiseringskosten en kosten van bedrijfsvervoermiddelen. Tevens is per kantoor een overzicht opgevraagd van het aantal keren dat de verschillende ambtshandelingen zijn verricht in 2016 en 2017. Om een kostenberekening per ambtshandeling te kunnen maken is het nodig om de kosten te combineren met de gemiddelde tijdsbesteding per type medewerker per ambtshandeling. In dit kader is elk kantoor gevraagd om aan de hand van een vooraf opgestelde tabel een inschatting te maken van de gemiddelde tijdsbesteding in minuten per ambtshandeling en per processtap.⁵

Op basis van de verzamelde data in de casestudy's is een kostprijzenanalyse uitgevoerd en is een berekening gemaakt van de integrale kostprijs van de verschillende ambtshandelingen. Voor een verantwoording van de uitgevoerde kostprijzenanalyse wordt verwezen naar hoofdstuk 3.

Digitale enquête

In het kader van deelonderzoek A is middels een digitale enquête onder alle gerechtsdeurwaarderskantoren uitvraag gedaan naar de geschatte tijdsbesteding bij drie ambtshandelingen en bij twee processtappen (voor alle ambtshandelingen waarbij die worden uitgevoerd). Aan het einde van de online enquête in het kader van deelonderzoek B (zie paragraaf 1.3.2) is gelinkt naar een Excel-invulformulier waarin de geschatte gemiddelde tijdsbesteding kon worden ingevuld (zie bijlage 5).⁶ Daarbij kon per type functionaris de gemiddelde tijdsbesteding in minuten worden aangegeven. Daarnaast kon (optioneel) een bandbreedte (indien bijvoorbeeld sprake is van sterk variërende dossiers) worden doorgegeven door de minimale en maximale tijdsbesteding in te vullen.

Met dit enquête-onderdeel is getracht een robuuster beeld te verkrijgen van de gemiddelde tijdsbesteding bij de betreffende ambtshandelingen en processtappen, en dit dient dus ter ondersteuning van de gegevens die zijn verkregen uit de casestudy's.

De digitale enquête is onder alle gerechtsdeurwaarders in Nederland verspreid. Hiervoor is een adressenbestand van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) gebruikt met daarin de namen en persoonlijke e-mailadressen van alle gerechtsdeurwaarders. De KBvG heeft in een brief aan al haar leden aanbevolen om mee te werken aan de digitale enquête. De enquête is gestuurd met het verzoek per kantoor (of bij grote kantoren per vestiging) te reageren. Uiteindelijk is van één groot kantoor van meerdere vestigingen een aantal formulieren ontvangen. Deze formulieren waren op enkele velden na grotendeels identiek. Om dit kantoor en de responsen van deze vestigingen niet te zwaar te laten meewegen in de analyse (alsof elke vestiging een apart kantoor zou zijn), is besloten deze formulieren samen te voegen tot één respons. Hierbij een gewogen gemiddelde genomen van de antwoorden van de vestigingen, waarbij de weging is uitgevoerd op basis van de personele omvang. De antwoorden van grote vestigingen wegen dus zwaarder mee in dit gemiddelde dan die van kleine vestigingen.

⁵ Elk kantoor heeft een door de onderzoekers opgestelde tabel ingevuld waar per ambtshandeling en per processtap is aangegeven wat de gemiddelde tijdsbesteding in minuten is. In de tabel kon per processtap worden aangegeven welk type medewerker (gerechtsdeurwaarder, jurist of ondersteunend medewerker) betrokken is bij de uitvoering van de betreffende processtap.

⁶ De keuze om respondenten behalve via Limesurvey ook vragen te laten invullen aan de hand van het Excel-invulformulier is omdat op deze manier meerdere personen het formulier kunnen invullen zonder dat het risico bestond dat de ingevulde antwoorden verloren zouden gaan.

Bij het opstellen en uitzetten van de enquête is, op basis van de ervaringen met het case-study-onderzoek, in eerste instantie ervan uitgegaan dat een toelichting op de processtappen niet nodig was. Nadat de onderzoekers een signaal ontvingen dat niet bij iedereen volledig duidelijk was wat alle processtappen inhielden, is gezamenlijk met een rappel een document met veel gestelde vragen en antwoorden en een afbakening van de processtappen rondgestuurd (zie bijlage 7).

De enquête is in eerste instantie opgezet met een looptijd van vier weken in november 2018. Wekelijks is een rappel verstuurd naar alle gerechtsdeurwaarders die nog geen online formulier hadden ingestuurd. In de vierde week is besloten om de deadline voor het insturen van gegevens nog een week te verlengen, waarmee de totale looptijd op vijf weken kwam.

Voor dit gedeelte van de enquête (deelonderzoek A) zijn formulieren van 32 kantoren ontvangen, wat neerkomt op een responspercentage van 20%. Het gaat hierbij om 21 kleinere kantoren met minder dan 21 fte aan werknemers (inclusief gerechtsdeurwaarders) en 11 grotere kantoren met minimaal 21 fte aan werknemers. Van deze 11 hebben er drie een personeelsbestand van minimaal 151 fte.

Panelbijeenkomst

Op 8 januari 2019 is een panelbijeenkomst georganiseerd. Deelnemers aan deze bijeenkomst waren zeven medewerkers van zes deurwaarderskantoren, variërend in grootte van klein tot zeer groot. In bijlage 3 is een overzicht van de deelnemers opgenomen. Samen met hen hebben de onderzoekers gereflecteerd over de resultaten van de casestudy's. Daarbij zijn de primaire bevindingen getoetst op plausibiliteit en bredere toepasbaarheid.

1.3.2. Deelonderzoek B

Document- en literatuurstudie

Relevante documentatie en literatuur is bestudeerd ten behoeve van een nadere oriëntatie op het onderwerp. Hierbij is met name gekeken naar het wettelijk kader (Gerechtsdeurwaarderswet, Btag), belangrijke ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk van gerechtsdeurwaarders en wat voor typen prijsafspraken mogelijk (kunnen) worden gehanteerd. Ook zijn eerdere onderzoeken van KMPG (2001) en Cebeon (2016) naar de kostprijzen van ambtshandelingen bestudeerd. De onderliggende databestanden die bij deze onderzoeken zijn gebruikt bij de bepaling van kostprijzen zijn niet beschikbaar gekomen en dus ook niet bestudeerd.

Digitale enquête

Om in kaart te brengen op welke manier momenteel prijs- en prestatieafspraken zijn ingericht, is gezamenlijk met de enquête voor deelonderzoek A (zie paragraaf 1.3.1) een online enquête uitgezet onder alle gerechtsdeurwaarders. Dit gedeelte is in Limesurvey (een beveiligde online applicatie) afgenomen. In de enquête is gevraagd naar een uitsplitsing van de ambtelijke omzet per type opdrachtgever en per type prijsafpraak. In paragraaf 4.6 gaan we in op de inhoud en opzet van de vragenlijst en presenteren we de resultaten. Voor de gehanteerde vragenlijst wordt verwezen naar bijlage 6.

De online enquête voor deelonderzoek B heeft uiteindelijk een reacties opgeleverd van 45 gerechtsdeurwaarderskantoren⁷, een responspercentage van ongeveer 28%. Dit betreft 29 kleinere kantoren met maximaal 20 fte aan werknemers (inclusief gerechtsdeurwaarders) en 16 kantoren met meer dan 20 fte werknemers. Drie van de 16 grotere kantoren betreft kantoren met minimaal 151 fte aan werknemers.

Interviews

In de oriënterende fase van het onderzoek zijn enkele gesprekken gevoerd, onder meer met vertegenwoordigers van de KBvG en het BFT. Ook met de Shared Service Organisatie Noord (SSO-Noord), een grote opdrachtgever van gerechtsdeurwaarders, is een oriënterend gesprek gevoerd.⁸

Bij de twaalf gerechtsdeurwaarderskantoren waar een casestudy is verricht zijn verdiepende interviews gevoerd met gerechtsdeurwaarders en/of de manager en bij tien kantoren ook met een jurist en/of ondersteunend medewerker. Tijdens deze gesprekken is onder andere ingegaan op de bedrijfsvoering van het kantoor, de doorwerking van prijsafspraken, de hoogte en dekingsgraad van de Btag-tarieven en op de relatie met opdrachtgevers en schuldenaren. Eén van de twaalf geselecteerde kantoren behoort tot de top-vijf van grootste deurwaarderskantoren in Nederland. Aanvullend hierop zijn bij de vier andere kantoren uit de top vijf ook interviews gehouden.⁹

Er zijn met twaalf grote opdrachtgevers van gerechtsdeurwaarders interviews gevoerd (zie ook paragraaf 4.4). Op basis van een onderzoek in opdracht van de Autoriteit Consument & Markt naar de aard en omvang van incassoproblematiek zijn de belangrijkste categorieën schuldeisers onderscheiden.¹⁰ Deze interviews hebben zich toegespitst op de vraag welke gevolgen de prijsafspraken met gerechtsdeurwaarders hebben voor de keuzes die zij maken ten aanzien van de inzet van gerechtsdeurwaarders, de inbaarheid van schulden en de financiële of inkomenspositie van schuldeisers. Ter aanvulling op de interviews met de grote opdrachtgevers zijn kleinere bedrijven (MKB) benaderd die sporadisch gerechtsdeurwaarders inschakelen of hebben ingeschakeld. Van de 246 bedrijven die telefonisch benaderd zijn voor het afnemen van een telefonisch interviews hebben acht bedrijven uiteindelijk meegewerkt aan een uitgebreider gesprek.

Naast interviews met gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers van gerechtsdeurwaarders zijn ook interviews gevoerd om het perspectief van schuldenaren mee te nemen in deelonderzoek B. Hierbij zijn geen gesprekken gevoerd met individuele schuldenaren, maar zijn wel enkele gesprekken gevoerd met organisaties die betrokken zijn bij de begeleiding van deze groep. Deze organisaties kunnen een meer algemeen, breder beeld schetsen dan uit individuele ervaringen zou kunnen worden gehaald. In dit kader is gesproken met twee medewerkers van het bureau van de Nationale ombudsman en een lid van de signaleringscommissie van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden.

⁷ Een aantal reacties van verschillende vestigingen van een groot kantoor is hierbij samengevoegd door middel van een fte-gebaseerd gewogen gemiddelde.

⁸ SSO-Noord levert inkoop en ICT-diensten aan diverse overheidsorganisaties en opereert zowel landelijk als regionaal. Alle overheidsorganisaties die gerechtsdeurwaardersdiensten gebruiken, organiseren dit in principe via het IUC. IUC-Noord is één van de twintig landelijke inkoopuitvoeringscentra die inkoopdiensten levert aan diverse overheidsinstanties, departementen en ministeries binnen de Rijksoverheid (IUC-Noord is een onderdeel van SSO-Noord).

⁹ Het gaat om de volgende vijf kantoren: Flanderijn, GGN, Janssen & Janssen, LAVG en Syncasso.

¹⁰ A. Ait Moha en J. Piest, *Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten*, Motivaction voor: ACM, 2014.

Panelbijeenkomst

Op 18 januari 2019 is een panelbijeenkomst georganiseerd waarin over de problematiek van de alternatieve prijsafspraken en de relatie met gehanteerde bedrijfsmodellen van gedachten is gewisseld. Aan de hand van een presentatie van de bevindingen van deelonderzoek B is een rondetafelgesprek gevoerd met de deelnemers. Vertegenwoordigers van het BFT, de KBvG, de Nederlandse Belangenvereniging voor Gerechtsdeurwaarders (Deurwaardersbelangen.NU) en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden en een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut hebben deelgenomen aan de panelbijeenkomst. In bijlage 3 is een overzicht van de deelnemers opgenomen.

1.3.3. Ondervonden weerstand en moeilijkheden tijdens uitvoering van het onderzoek

Tijdens de uitvoering van het onderhavige onderzoek zijn de onderzoekers op verschillende vormen van weerstand en overmacht gestuit, waardoor het onderzoek niet zoals gewenst is verlopen. Omdat dit de doorlooptijd en het eindresultaat van het onderzoek significant heeft beïnvloedt, is ervoor gekozen deze problemen expliciet te benoemen.

Pro Facto heeft aan het BFT verzocht om de verstrekking van gegevens van gerechtsdeurwaarderskantoren, zoals die door het BFT zijn verzameld in het kader van de administratieverordening en de Verordening gegevensverstrekking. De intentie was om op basis van analyse van gedetailleerde, relatief consistente informatie van kantoren een beeld op macroniveau te verkrijgen van de sector, en daarnaast de kantoren die benaderd zouden worden voor medewerking aan de casestudy's, zo veel mogelijk te ontlasten voor wat betreft het verschaffen van informatie die al eerder was geleverd aan het BFT. Daarnaast zou de informatie gebruikt worden voor het efficiënt selecteren van kantoren voor de casestudy's op basis van de criteria omvang, stedelijkheid werkgebied en afhankelijkheid van ambtelijke omzet. Het BFT was hier in eerste instantie niet bereid tot medewerking. Hiervoor waren drie redenen genoemd:

1. Het BFT had vanwege een zakelijk conflict bezwaren tegen de samenstelling van het onderzoeksteam.
2. Het BFT was van mening dat de juridische basis ontbrak om van kantoren herleidbare gegevens te verstrekken zonder toestemming van alle kantoren.
3. De capaciteit van het BFT voor toezicht op de gerechtsdeurwaarders is dusdanig klein dat het verrichten van medewerking aan het onderzoek van Pro Facto niet mogelijk was.

Na diverse overlegmomenten tussen het WODC, de Commissie herijking tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders, Pro Facto en het BFT is onder voorwaarden akkoord gegaan met het verstrekken van gegevensbestanden die ook aan een lid van de Commissie zou worden verstrekt. Daarnaast heeft het BFT toegezegd om voor de casestudy's de namen te verstrekken van anoniem geselecteerde kantoren. Aan deze toezeggingen is na dit overleg steeds goed voldaan.

Tijdens een oriënterend interview bij het KBvG is toegezegd om een overzicht te verschaffen van de processtappen zoals die in de actuele praktijk van toepassing zijn op ambtshandelingen. Tijdens het eerste onderzoek uitgevoerd in 2000 heeft KPMG gebruik gemaakt van een kort daarvoor opgesteld werkprocesanalyse door Ernst & Young Consultants, waarin voor alle ambtshandelingen de processtappen waren gedefinieerd en afgebakend. De onderzoekers zijn in de veronderstelling dat overeengekomen was dat een gereviseerde versie van dit overzicht geleverd zou worden. Het nakomen van deze toezegging heeft enkele maanden geduurd, ondanks meerdere contactmomenten en herhaalde toezeggingen. Bij het opleveren van het overzicht bleek dat de gesprekspartner bij KBvG een ander beeld had van de op te leveren informatie. Het opgeleverde bleek een overzicht van een doorsnee proces van invordering door een gerechtsdeurwaarder, waarbij de relatie tussen verschillende ambtshandelingen in verloop van tijd met daarbij behorende acties werd beschreven. Hoewel dit document informatief was, was het geen goede basis voor een uitvraag van de tijdsbesteding aan de ambtshandelingen, zoals de onderzoekers voor ogen hadden bij de casestudy's. Een herhaald verzoek om de bedoelde geactualiseerde werkprocesbeschrijving per ambtshandeling is gevraagd, maar gezien de levertijd van het eerste document bleek het niet reëel dat dit document geleverd zou kunnen worden zonder een op dat moment onaanvaard-

bare vertraging op te lopen. Om die reden is vervolgens besloten op basis van de oude procesbeschrijvingen de casestudy's uit te voeren en de respondenten te vragen of zij zich nog in die beschrijvingen herkenden.

De uitvoering van het casestudy-onderzoek was weerbarstig. Om uiteindelijk bij twaalf kantoren een casestudy uit te kunnen voeren, is in de periode van juni tot en met oktober 2018 contact gelegd met 36 kantoren. Met verschillende van deze kantoren is meerdere keren gesproken voordat duidelijk werd of ze al of niet definitief deel wilden nemen aan het onderzoek. Niet zelden moest meerdere dagen of weken gewacht worden op een reactie die soms ook negatief was. Voorafgaand aan de interviews ter plekke is informatie opgevraagd, die niet altijd geleverd kon worden. De gesprekken op de kantoren verliepen zeer goed. In de fase daarna liepen de casestudy's vaak vertraging op. Een aantal kantoren bleek niet in staat de gevraagde informatie te verschaffen of bleek niet bereid om alle gevraagde gegevens ter beschikking te stellen. Uiteindelijk is noodgedwongen gewacht tot de week voor oplevering van de eerste conceptrapportage om de laatste essentiële informatie mee te kunnen nemen in de kostprijsanalyse. In hoofdstuk 3 wordt een nadere verantwoording gegeven van de kostprijsanalyse.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft het (juridische) kader dat van toepassing is op de gerechtsdeurwaardersbranche. Daarbij wordt ingegaan op de huidige gerechtsdeurwaardersmarkt, de Gerechtsdeurwaarderswet, het Btag en verschillende ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving binnen de branche. Hoofdstuk 3 betreft deelonderzoek A en gaat in op de integrale kostprijs van de ambtshandelingen. In hoofdstuk 4 komen de bevindingen uit deelonderzoek B aan bod. Hierbij worden de gevolgen van het maken van prijsafspraken, anders dan het Btag-tarief, beschreven tussen schuldeisers en gerechtsdeurwaarders voor de bedrijfsvoering en het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders en voor de financiële positie van schuldenaren, gerechtsdeurwaarders en schuldeisers. Hoofdstuk 5 bevat tot slot een analyse van de bevindingen uit deelonderzoek A en B. Tevens worden in dit hoofdstuk de conclusies gepresenteerd en worden de laatste onderzoeksvragen beantwoord.

Kader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het (juridische) kader dat van toepassing is op de deurwaardersbranche. Paragraaf 2.2 geeft een beschrijving van de huidige gerechtsdeurwaardersmarkt. In paragraaf 2.3 worden de belangrijkste aspecten van de Gerechtsdeurwaarderswet beschreven en de belangrijkste veranderingen ten opzichte van het 'oude' stelsel. Paragraaf 2.4 behandelt het Btag, waarin de tarieven zijn vastgelegd die de gerechtsdeurwaarder bij de schuldenaar in rekening mag brengen. Vervolgens komen in paragraaf 2.5 de prijsafspraken aan de orde die van toepassing zijn tussen de opdrachtgever en de gerechtsdeurwaarder. Tot slot gaat paragraaf 2.6 in op een aantal ontwikkelingen ten aanzien van wet- en regelgeving die van invloed is op de deurwaardersbranche.

2.2 Gerechtsdeurwaardersmarkt

2.2.1. Inleiding

In deze paragraaf beschrijven we de gerechtsdeurwaardersmarkt op basis van gegevensbestanden zoals aangeleverd door het BFT. Zij hebben voor de periode 2014-2018 de eerste kwartalen ter beschikking gesteld zoals deze zijn verzameld in het kader van de Administratieve Verordening en de Verordening gegevensverstrekking. De reden dat gewerkt wordt met eerstekwartaalcijfers is dat het vermoeden bestaat dat sommige kantoren in opvolgende kwartalen niet consistent invullen of het om cumulatieve gegevens gaat (bijvoorbeeld tot en met kwartaal 3) of om kwartaalgegevens (alleen kwartaal 3). De gegevensbestanden zijn niet gecontroleerd of gecorrigeerd op deze afwijkingen. Voor kwartaal 1 is het niet mogelijk dat deze fout zich voordoet. De gegevensbestanden geven een zo compleet mogelijk beeld, maar het is bekend dat enkele kantoren niet zijn opgenomen in de bestanden. Zo bevat het bestand uit 2018 gegevens over 158 kantoren, terwijl het CBS gegevens heeft gepresenteerd van 149 kantoren in haar overzicht van kerncijfers, en een medewerker van het BFT spreekt over 170 kantoren. Ook het aantal ambtelijk bevoegden in de sector verschilt per dataset: volgens de cijfers van het BFT gaat het in 2018 om 668, terwijl het CBS in dezelfde periode 713 fte aan ambtelijk bevoegden meet (waarbij de KBvG heeft verklaard dat het om 790 personen gaat). De verschillen tussen deze totalen kunnen liggen in niet aangeleverde gegevens (bij de telling van CBS ging dit om twee kantoren) en in het feit dat sommige kan-

toren meerdere vestigingen hebben die elk apart gegevens in kunnen dienen. Omdat de gegevens van het BFT anoniem zijn is het niet mogelijk deze vestigingen te combineren tot één kantoor. Omwille van de consistentie in de volgende paragraaf is besloten uit te gaan van de gegevens van het BFT voor alle variabelen, omdat van de andere bronnen niet alle variabelen beschikbaar zijn.

2.2.2. Omvang en ontwikkeling van de markt

In tabel 2.1 staan enkele kerncijfers van de sector in zijn geheel samengevat, afkomstig van de databestanden die door het BFT zijn aangeleverd. Deze tabel sluit niet precies aan op tabel 1.1; in die tabel zijn een aantal kantoren weggelaten omdat ze niet geschikt waren voor een casestudy (zie paragraaf 1.3.1), in deze tabel missen enkele kantoren vanwege beschikbaarheid van data (zie paragraaf 2.2.1). We benadrukken dat het gaat om de cijfers over de eerste kwartalen van de betreffende jaren. Met name voor de omzet en het aantal uitgebrachte exploitatie is dit van belang.

TABEL 2.1: KERNCIJFERS VAN DE GERECHTSDEURWAARDERSMARKT 2014-2018 (EERSTE KWARTAAL)

Jaar	2014	2015	2016	2017	2018	Vershil % '14-'18
Aantal kantoren	169	169	171	166	159	- 6%
Aantal vennoten	378	353	338	321	314	- 17%
Aantal ambtelijk bevoegden	938	884	NB ^a	753	668	- 29%
Aantal fte personeel excl. vennoten	4.673	4.474	3.660	3.697	3.228	- 31%
Aantal fte per kantoor	30	29	23	24	22	- 25%
Ambtelijke omzet (mln)	60	57	59	62	52	- 14%
Niet-ambtelijke omzet (mln)	54	45	52	44	44	- 17%
Totale omzet (mln)	114	102	111	106	96	- 16%

^a Volgens de data zouden er in 2016 1.347 ambtelijk bevoegden zijn. Omdat dit een kennelijke fout moet zijn en de oorzaak niet te achterhalen is, is deze meting weggelaten.

^b Pas vanaf 2016 is het aantal uitgebrachte exploitatie opgevraagd door het BFT.

^c Dit betreft de ontwikkeling ten opzichte van 2016 in plaats van 2014.

We zien dat de markt over de gehele linie is gekrompen. Daarbij valt op dat het totaal aantal kantoren tussen 2014 en 2018 minder is afgenomen dan de personele omvang van de sector in fte. Dit heeft tot gevolg dat het aantal fte personeel (inclusief vennoten die voor 1 fte zijn meegerekend) in die periode met 25% is afgenomen.

2.2.3. Opbouw van de markt

De gerechtsdeurwaardersmarkt kent een sterk divers beeld qua omvang van de kantoren. We onderscheiden in deze rapportage vier categorieën:

- zeer grote kantoren met minimaal 151 fte personeel;
- grote kantoren met maximaal 150 fte en minimaal 21 fte personeel;
- middelgrote kantoren met maximaal 20 fte en minimaal 6 fte personeel;
- kleine kantoren met maximaal 5 fte personeel.

In tabel 2.2 presenteren we de verdeling over de vier categorieën van het aantal kantoren, het aandeel in de ambtelijke omzet en het aandeel van de omzet per kantoor, volgens de gegevens van het BFT over het eerste kwartaal van 2018.

TABEL 2.2: OPBOUW VAN DE GERECHTSDEURWAARDERSMARKT (1^e KWARTAAL 2018)

Grootteklasse	Aantal	Aandeel ambtelijke omzet totaal	Aandeel ambtelijke omzet per kantoor
t/m 5 fte	77	5 %	0,1%
6 t/m 20 fte	48	14 %	0,3%
21 t/m 150 fte	29	31 %	1,1%
151 fte of meer	5	49 %	9,9%
Totaal	159	100 %	

We zien een sterk verschillend beeld, waarbij de zeer grote kantoren qua ambtelijke omzet gemiddeld bijna 100 keer zo groot zijn als de kleine kantoren. Dit is iets wat ook meegenomen zal worden in de bepaling van gewogen gemiddeldes bij bepaling van de kostprijzen in hoofdstuk 3.

2.3 Gerechtsdeurwaarderswet

De gerechtsdeurwaarder is een openbaar ambtenaar, benoemd door de Kroon. De gerechtsdeurwaarder verricht ambtelijke werkzaamheden, zogenoemde ambtshandelingen. Ambtshandelingen zijn de handelingen die de gerechtsdeurwaarder uitvoert op grond van de Gerechtsdeurwaarderswet. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het oproepen van personen om voor de rechter te verschijnen, het leggen van beslag op inkomen of eigendommen, het ontruimen van huizen of het in gijzeling nemen van personen. Deze handelingen voert de gerechtsdeurwaarder uit als openbaar ambtenaar 'in naam van de Koning'.

Gerechtsdeurwaarders zijn in hun taken als ambtenaar gebonden aan de Gerechtsdeurwaarderswet (hierna: GDW). Deze wet trad in werking met ingang van 15 juli 2001.¹¹ De invoering van de GDW voorzag in verschillende belangrijke veranderingen voor de beroepsgroep van gerechtsdeurwaarders. De GDW bevat onder meer de volgende uitgangspunten:¹²

- *Vrije vestiging*: in beginsel zijn gerechtsdeurwaarders vrij in hun keuze van vestigingsplaats. De voorheen geldende benoemingsregels voor standplaatsen zijn afgeschaft. Iedere kandidaat-gerechtsdeurwaarder die een ondernemingsplan heeft overgelegd en waarover door een commissie van deskundigen positief is geadviseerd, komt in beginsel voor benoeming in aanmerking.¹³
- *Landelijke bevoegdheid*: op grond van artikel 3 lid 1 GDW hebben gerechtsdeurwaarders een landelijke bevoegdheid om ambtshandelingen te verrichten. Dit betekent dat de bevoegdheid om ambtshandelingen te verrichten niet meer beperkt is tot het arrondissement waarin de plaats van vestiging van de gerechtsdeurwaarder is gelegen, maar in heel Nederland kan worden uitgeoefend. De zogenoemde ministerieplicht, op basis waarvan een gerechtsdeurwaarder verplicht is om zijn medewerking te verlenen aan een handeling waartoe hij alleen bevoegd is (ambtshandeling), blijft beperkt tot het arrondissement waar de gerechtsdeurwaarder gevestigd is.

¹¹ Staatsblad, 10 juli 2001, nr. 327.

¹² A.J. Moerman, De Gerechtsdeurwaarderswet, In: *Rechtshulp*, 2002-1, p. 5-16.

¹³ De opleiding tot kandidaat-gerechtsdeurwaarder duurt vier jaar. Het laatste jaar is een stagejaar en in dat jaar kan de kandidaat-gerechtsdeurwaarder worden toegevoegd aan een gerechtsdeurwaarder. Een toegevoegd (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder mag deurwaarderswerkzaamheden en ambtshandelingen verrichten. Om gerechtsdeurwaarder te worden moet de toegevoegd kandidaat-gerechtsdeurwaarder eerst twee jaar werkzaam zijn geweest en moet hij een ondernemingsplan indienen, welke moet worden goedgekeurd door het ministerie van Justitie en Veiligheid.

- *Publiekrechtelijke beroepsorganisatie:* met de inwerkingtreding van de GDW is de Koninklijke Vereniging van Gerechtsdeurwaarders (KVG) opgevolgd door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De KBvG is een publiekrechtelijke beroepsorganisatie die als taak heeft het bevorderen van een goede beroepsuitoefening en vakbekwaamheid door de gerechtsdeurwaarders. Alle gerechtsdeurwaarders zijn van rechtswege lid van de KBvG. De KBvG is bevoegd om gedrags- en beroepsregels op te stellen waaraan alle gerechtsdeurwaarders gebonden zijn (dit is vastgelegd in de Verordening Beroeps- en gedragsregels). In dit kader heeft de KBvG onder de Verordening Normen voor Kwaliteit vastgesteld waarin is bepaald op welke manier de gerechtsdeurwaarders hun beroep moeten uitoefenen en aan welke kwaliteitseisen de onderneming van gerechtsdeurwaarders moet voldoen. Daarnaast heeft de KBvG de Verordening Beroepsstage en Permanente Educatie vastgelegd, waarin onder meer staat dat ieder lid van de KBvG opleidingen moet volgen ter bevordering van de vakbekwaamheid.
- *Toezicht en tuchtrecht:* het Bureau Financieel Toezicht (BFT) ziet toe op de naleving van de financiële wetsbepalingen door de gerechtsdeurwaarders en heeft daarnaast een toezichthoudende taak op het gebied van kwaliteit en integriteit. Binnen de branche van gerechtsdeurwaarders is er bovendien sprake van wettelijk geregelde tuchtrechtspraak. Een procedure kan in twee instanties worden gevoerd. De instantie belast met tuchtrechtspraak in eerste aanleg is de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders (voor een inventarisatie van uitspraken van de Kamer wordt verwezen naar paragraaf 4.5.3). De tuchtrechtspraak in hoger beroep wordt uitgeoefend door het gerechtshof in Amsterdam.

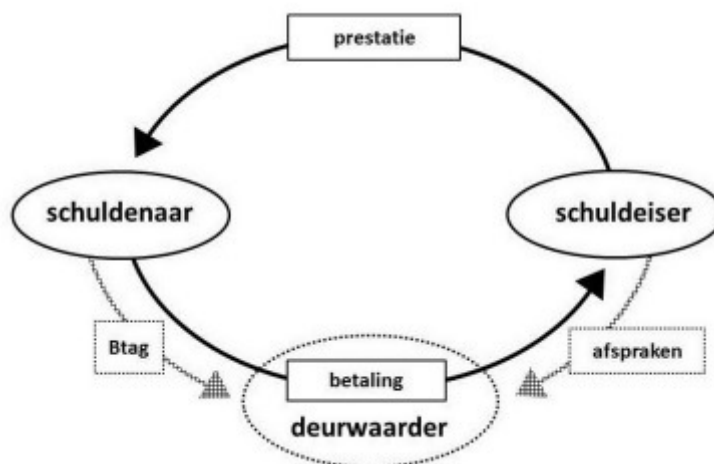
De GDW beoogde destijds om meer marktwerking te realiseren in de branche en de concurrentie te bevorderen. De gedachte van de wetgever was dat gerechtsdeurwaarders hierdoor zouden worden geprikkeld tot verbetering van de productiviteit en kwaliteit en het reduceren van kosten. Meer concurrentie moest ten eerste worden bewerkstelligd door de liberalisering van het benoemingsbeleid. Voor de benoeming tot gerechtsdeurwaarder was er niet langer de voorwaarde van een vacature of een nieuwe standplaats, waardoor de toegang tot het beroep van gerechtsdeurwaarder over het algemeen werd verruimd. Ten tweede waren de gerechtsdeurwaarders niet meer gebonden aan de arrondissementsgrenzen, maar landelijk bevoegd om ambtshandelingen uit te voeren. Ten derde is het tarievenstelsel ten aanzien van ambtshandelingen ingrijpend gewijzigd en zijn vaste tarieven voor de opdrachtgever losgelaten om vrije prijsvorming tot stand te brengen.¹⁴

Voor de inwerkingtreding van de GDW waren in het Deurwaardersreglement de tarieven voor ambtshandelingen vastgelegd. In het oude systeem was één tarief geldig voor zowel schuldenaars als opdrachtgevers. De GDW heeft twee soorten tarieven geïntroduceerd: het schuldenaarstarief en het opdrachtgeverstarief. Voor de kosten die in rekening kunnen worden gebracht bij de schuldenaar blijven vaste tarieven gelden. De tarieven voor opdrachtgevers zijn echter niet meer vastgelegd; de gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever zijn volledig vrij om prijsafspraken te maken. In figuur 2.1 is de verhouding tussen schuldenaar, gerechtsdeurwaarder en schuldeiser weergegeven.¹⁵

¹⁴ A.R. van der Winkel, *Noblesse Oblige*, Commissie evaluatie Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (artikel 85 Gerechtsdeurwaarderswet), ministerie van Justitie, 2009, p. 7.

¹⁵ R. Boogaard, W. Nijhof en J. Kuipers, *Tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders: toetsend onderzoek tarieven van een aantal producten*, Cebeon voor: WODC, 2016, p. 7.

FIGUUR 2.1: VERHOUDING TUSSEN SCHULDENAAR, GERECHTSDEURWAARDER EN SCHULDEISER



In de volgende twee paragrafen wordt nader ingegaan op de verhouding tussen schuldenaar, gerechtsdeurwaarder en schuldeiser. Paragraaf 2.4 behandelt de tarieven die de gerechtsdeurwaarder bij de schuldenaar in rekening mag brengen. Paragraaf 2.5 gaat in op de prijsafspraken die van toepassing zijn tussen de opdrachtgever/schuldeiser en de gerechtsdeurwaarder.

2.4 Deurwaarder en schuldenaar: Btag

Een gerechtsdeurwaarder voert op verzoek van de schuldeiser ambtshandelingen uit in relatie tot de schuldenaar, bijvoorbeeld een oproeping in een vorderingsprocedure of het betekenen van titel. De kosten voor de handelingen die de gerechtsdeurwaarder verricht kan hij verhalen op de schuldenaar. De hoogte van deze kosten zijn bij Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (Btag). In het Btag zijn 24 ambtshandelingen onderscheiden met een daarbij vermelde vaste prijs die aan de schuldenaar in rekening wordt gebracht. Voor een overzicht van de verschillende ambtshandelingen wordt verwezen naar bijlage 8.

Door deze vaste schuldenaarstarieven zijn de kosten voor iedere schuldenaar duidelijk en kunnen deze niet door marktverwelingen opgedreven worden. Schuldenaren kunnen op deze manier controleren of de gerechtsdeurwaarder de in rekening gebrachte kosten op de juiste wijze toegepast heeft. De vaste tarieven moeten de schuldenaar dus zekerheid verschaffen over de door hem te betalen kosten aan de gerechtsdeurwaarder.

Bij de totstandkoming van de GDW heeft de Staatssecretaris van Justitie de commissie Van der Winkel ingesteld, met de opdracht om onder andere advies uit te brengen over de hoogte van de tarieven voor de ambtshandelingen. In dat kader is rond 2000 kostenonderzoek verricht waarop de huidige tarieven die in het Btag zijn vastgelegd zijn gebaseerd.¹⁶ De tarieven in het Btag worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van een vaste formule. Hierbij wordt rekening gehouden met de algemene loon-, productiviteits- en prijsontwikkeling.

¹⁶ KPMG, *Analyse kostprijs ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders*, ministerie van Justitie, 2001.

In het oude systeem werden de tarieven niet geïndexeerd, maar eens in de zoveel jaar aangepast. Dit was de laatste keer in 1992 het geval. Een ander belangrijk verschil met het huidige systeem is dat in het oude systeem de tarieven afhankelijk waren van het ambtelijke stuk en de afstand die gereden moest worden om het ambtelijke stuk uit te reiken. In dit opzicht waren de tarieven dus variabel. Dit kon betekenen dat een schuldenaar meer moest betalen voor dezelfde dagvaarding dan een schuldenaar die dichtbij woonde, omdat een gerechtsdeurwaarder toevallig van ver moest komen.¹⁷

Het onderzoek van Cebeon in 2016 suggereert dat de tarieven in het Btag niet meer in verhouding staan tot de door gerechtsdeurwaarders gemaakte kosten. Het verschil tussen de huidige Btag-tarieven en de daadwerkelijke kostprijs van het uitvoeren van ambtshandelingen, zo concludeerde Cebeon, heeft enerzijds te maken met het achterblijven van de indexeringsregeling en anderzijds met meerdere ontwikkelingen die zich sinds de invoering van de Btag-tarieven hebben voorgedaan. Deze ontwikkelingen zijn niet meegenomen in het bepalen van de hoogte van de Btag-tarieven (zie ook paragraaf 2.6, waar nader wordt ingegaan op de betreffende ontwikkelingen). De belangrijkste ontwikkelingen zijn, volgens het onderzoek van Cebeon, de volgende:¹⁸

- De tijdsbesteding van gerechtsdeurwaarders is gewijzigd per product, maar ook per type functionaris per product;
- De kosten van arbeid en van ondersteuning hebben zich (onderling) afwijkend ontwikkeld;
- De aannames achter de vaste opslagen sluiten minder aan bij de huidige uitvoeringspraktijk;¹⁹
- Een deel van de kosten wordt nu buiten de Btag-tarieven om via zogenaamde ‘verschotten’ in rekening gebracht aan schuldenaren.

2.5 Gerechtsdeurwaarder en schuldeiser: prijsafspraken

In deze paragraaf gaan we in op algemene bevindingen ten aanzien van de relatie tussen gerechtsdeurwaarder en schuldeiser, op basis van een documentstudie en de oriënterende interviews. De hier beschreven bevindingen zijn (mede) aanleiding geweest tot het onderhavige onderzoek. Hoofdstuk 4 verschaft een verdieping en verificatie van de hier beschreven bevindingen aan de hand van de casestudy's, verdiepende interviews, enquêtes en expertmeetings.

De tarieven voor het verrichten van ambtshandelingen door gerechtsdeurwaarders in relatie tot de schuldenaar zijn gereguleerd. De tarieven in de relatie tussen de opdrachtgever – de schuldeiser – en de gerechtsdeurwaarder zijn vrij en kunnen onderling tussen de opdrachtgever en de gerechtsdeurwaarder worden bepaald. Dit kan op basis van prijsafspraken. Er bestaan verschillende prijsafsprakvormen, variërend van vergoedingen op basis van het Btag-tarief tot prijsafspraken met bijvoorbeeld kostenmaximering of *no cure no pay*-constructies. In paragraaf 4.2 gaan we uitgebreider in op de verschillende vormen.

Zoals in paragraaf 2.3 is beschreven is de ratio achter het loslaten van de vaste tarieven tussen de opdrachtgever en gerechtsdeurwaarder het idee van het stimuleren van meer

¹⁷ M.J. ter Voert en M.D. van Ewijk, *Trendrapportage Gerechtsdeurwaarders 2006*. Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening, WODC, Den Haag: 2006, p. 56.

¹⁸ R. Boogaard, W. Nijhof en J. Kuipers, *Tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders: toetsend onderzoek tarieven van een aantal producten*, Cebeon voor: WODC, 2016, p. 6.

¹⁹ Bij de vaststelling van de Btag-tarieven is rekening gehouden met vaste opslagen voor reistijd, informatievoorziening en 'redelijke winst'.

marktwerking en meer concurrentie in de branche. Dit vrije tarief op basis van prijsafspraken brengt echter ook bepaalde risico's met zich mee.

De prijzen die gerechtsdeurwaarders overeenkomen met schuldeisers komen tot stand door middel van vraag en aanbod. In de praktijk blijkt dat gerechtsdeurwaarders in hun concurrentiestrijd met brancheleden gedwongen zijn om lage tarieven te hanteren richting de schuldeisers die soms onder de kostprijs liggen.²⁰ Dat leidt er soms toe dat de gerechtsdeurwaarder met de opdrachtgever overeenkomt dat er geen of slechts minimale kosten in rekening worden gebracht. Dat betekent dat de gerechtsdeurwaarder voor zijn inkomsten volledig afhankelijk is van de mogelijkheid om de vordering te innen. De gemaakte kosten voor het verrichten van de ambtshandelingen kunnen dan worden voldaan uit de executie-opbrengst. Dit kan voor de gerechtsdeurwaarder een stimulans zijn om allerlei executie-maatregelen te nemen.²¹ Hierdoor ontstaan mogelijk risico's in de zorgvuldigheid en onafhankelijkheid die de gerechtsdeurwaarder in acht moet nemen, maar ook in de continuïteit van de ambtsuitoefening.²²

De KBvG heeft hierover haar zorgen geuit. In het meerjarenbeleidsplan 2016 – 2020 wordt voorgesteld om de tariefvrijheid van gerechtsdeurwaarders in relatie tot de opdrachtgever opnieuw te bekijken. De beroepsorganisatie vindt het onwenselijk dat gerechtsdeurwaarders in hun concurrentiestrijd met beroepsleden tarieven tot soms onder de kostprijs hanteren. De KBvG is van mening dat de huidige condities een onaanvaardbare bedreiging vormen voor de kwaliteit van dienstverlening, voor de onafhankelijke en onpartijdige taak die de gerechtsdeurwaarder in het rechtsbestel heeft en voor zijn integriteit.²³

Een ander bezwaar tegen het huidige vrije tariefstelsel in de relatie tussen gerechtsdeurwaarder en schuldeiser is dat de schuldeiser beperkt kostenrisico loopt. In het Nederlandse rechtsbestel – en in het rechtsbestel van de rest van de leden van de Raad van Europa – geldt namelijk het uitgangspunt (*guideline*) dat indien de schuldenaar niet in staat is de kosten van rechtshandhaving te betalen, deze gedragen dienen te worden door de schuldeiser.²⁴ Daarvan is in de Nederlandse praktijk nu soms geen sprake. Het ontstaan van een praktijk waarin zelfs *no cure no pay* tot de mogelijkheden behoort, leidt ertoe dat schuldeisers praktisch kosteloos (en dus zonder risico) staatsmacht kunnen aanwenden door het laten verrichten van ambtshandelingen, terwijl de schuldenaar kosten moet maken om zich hiertegen te verweren. Dit zou op gespannen voet kunnen staan met de *equality of arms* neergelegd in artikel 6 EVRM.

De afgelopen jaren heeft zich een forse omzetzakking in de branche gemanifesteerd. Dit kan er op duiden dat de branche onder druk staat. In de jaren 2013 tot en met 2015 is de omzet van de gehele beroepsgroep afgenomen van € 421 miljoen in 2013 tot € 375 miljoen in 2016.²⁵ In de volgende paragraaf worden verschillende ontwikkelingen aan de orde gesteld die sinds de vaststelling van het Btag in 2001 van invloed zijn geweest op de uitvoeringspraktijk van gerechtsdeurwaarders.

²⁰ S.J.W. van de Putten, De gerechtsdeurwaarder als ambtenaar-ondernemer. In: *Verbintenissenrecht, tijdschrift voor de procespraktijk*, 2017-1, p. 22.

²¹ A.J. Moerman, De Gerechtsdeurwaarderswet, In: *Rechtshulp*, 2002-1, p. 5-16.

²² S.J.W. van de Putten, De gerechtsdeurwaarder als ambtenaar-ondernemer. In: *Verbintenissenrecht, tijdschrift voor de procespraktijk*, 2017-1, p. 23.

²³ KBvG, *Meerjarenbeleidsplan van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 2016-2020. Ik zal handhaven*, 2016.

²⁴ European Commission on the efficiency of justice. Guidelines for a better implementation of the existing council of Europe's recommendation on enforcement. 2009.

²⁵ Financieel Dagblad, 8 november 2017.

2.6 Ontwikkelingen

In paragraaf 2.4 is beschreven dat de huidige Btag-tarieven zijn gebaseerd op een in 2000/2001 uitgevoerd kostenonderzoek. De tarieven worden sindsdien jaarlijks geïndexeerd. Dit houdt in dat vanaf het moment waarop de grondslag voor de huidige tarieven zijn bepaald een relatief lange periode is verstreken. Behalve het jaarlijks indexeren van de tarieven, waarbij rekening wordt gehouden met de gemiddelde ontwikkelingen in alle sectoren van de economie, is sinds 2001 bij het bepalen van de hoogte van de Btag-tarieven geen rekening meer gehouden met ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk van gerechtsdeurwaarders. Het onderhavige onderzoek heeft als peiljaren 2016 en 2017.

Gebleken is dat de invoering van de GDW zorgde voor een aantal wijzigingen die van grote invloed zijn geweest op de branche. In paragraaf 2.5 is ingegaan op de (effecten van) marktwerking in de branche als gevolg van het loslaten van vaste tarieven tussen de gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever. Sinds 2001 hebben zich echter ook andere ontwikkelingen voorgedaan die de uitvoeringspraktijk van gerechtsdeurwaarders raken. Er zijn meerdere onderzoeken en evaluaties uitgevoerd en veel publicaties in vaktijdschriften en andere media verschenen over de manier waarop marktprikkels de bedrijfsvoering van gerechtsdeurwaarders en uiteindelijk de benadering van schuldenaren hebben beïnvloed. Van den Berg-Smit²⁶ (2013) geeft een helder overzicht van deze publicaties in haar proefschrift. Odekerken (2017) betreft deze bron en meer recente publicaties om een nog actueler beeld te geven van de ontwikkelingen als gevolg van marktwerking binnen de gerechtsdeurwaarderssector.

De ontwikkelingen hebben direct dan wel indirect invloed op (het type van) de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarder (bijvoorbeeld voor wat betreft de verhouding tussen ambtelijke en niet-ambtelijke werkzaamheden), de feitelijke tijdsbesteding, de kosten voor het verrichten van ambtshandelingen en de bedrijfsvoering van gerechtsdeurwaarders. Een aantal van de belangrijkste ontwikkelingen wordt in deze paragraaf benoemd. In paragraaf 3.4 bespreken we aan de hand van de bevindingen uit interviews en de expertmeeting in welke mate deze ontwikkelingen een rol hebben gespeeld bij de stijging of daling van kostprijzen.

Digitalisering en digitale informatie-uitwisseling

In toenemende mate worden zaken gedigitaliseerd, bijvoorbeeld de invoering van het elektronisch derdenbeslag medio 2009²⁷, het online publiceren van openbare exploitatie en ambtelijke publicaties vanaf medio 2015²⁸, het elektronisch indienen van de dagvaarding ter griffie vanaf medio 2012²⁹, online veilen (een deelloverzicht van het aanbod en publicaties van executoriale verkopen in Nederland)³⁰ en het Digitaal beslagregister (zie hieronder). Daarnaast kunnen steeds meer gegevens digitaal worden uitgewisseld met gerechtsdeurwaarders. Het inventariseren en controleren van gegevens van de schuldenaar wordt steeds gemakkelijker, bijvoorbeeld door het digitaal raadplegen van registers als de Basisregistratie Personen (BRP), dat van het Kadaster en dat van de Kamer van Koophandel.

²⁶ C. van den Berg-Smit, *De gerechtsdeurwaarder: ambtenaar en ondernemer. Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en de gevolgen voor de opleiding*, diss. Universiteit Utrecht, 2013, p. 67 e.v.

²⁷ Staatsblad, 8 juni 2009, nr. 242.

²⁸ Staatsblad, 1 juli 2015, nr. 175

²⁹ Staatsblad, 27 juni 2012, nr. 292.

³⁰ Zie veilingdeurwaarder.nl. Het is (nog) niet mogelijk om via deze site biedingen te doen. Het betreft een opsomming van executoriale verkopen van in beslag genomen roerende zaken.

Wijziging stelsel griffierechten

In 2010/2011 is het stelsel van griffierechten gewijzigd. Sindsdien gelden er vaste tarieven voor griffierechten in civiele zaken bij elke gerechtelijke instantie. Voorheen bracht een rechtbank een percentage van het belang van de zaak in rekening bij de partijen. Daarnaast vindt de heffing en incasso van de griffierechten voortaan plaats aan het begin van de juridische procedure en niet meer aan het eind van de procedure. Over het algemeen heeft de stelselwijziging geresulteerd in hogere griffierechten en minder juridische procedures. De verhoging van het griffierecht leidt tot een andere kosten-baten afweging bij de schuldeiser, waardoor zaken minder snel aan de rechter worden voorgelegd. Dit heeft gevolgen voor de hoeveelheid werkzaamheden van gerechtsdeurwaarderskantoren.

Aanvullende richtlijnen/regelgeving vanuit de sector

Alle gerechtsdeurwaarders zijn lid van de KBvG en daarmee gehouden aan verordeningen en andere afspraken die door de KBvG worden vastgesteld. De KBvG heeft in 2010 een verordening Normen voor Kwaliteit vastgesteld, waarin kwalitatieve standaarden zijn vastgelegd ten behoeve van het borgen van de commerciële kwaliteit van de dienstverlening en voor het voeren van een goede bedrijfsvoering van deurwaarderskantoren. In dit kader wordt eens in de twee jaar een audit verricht waar getoetst wordt aan de kwaliteitsnormen. Daarnaast bestaat het voornemen om een verordening Grenzen Tariefmodellen vast te stellen, waarin wordt vastgelegd welke mogelijkheden gerechtsdeurwaarders hebben bij het maken van prijsafspraken met opdrachtgevers.

Wet Incassokosten

Naast het verrichten van ambtshandelingen kunnen gerechtsdeurwaarders nevenwerkzaamheden verrichten. Dit zijn werkzaamheden die in het verlengde van hun kerntaak liggen, zoals de incasso van vorderingen in opdracht van een schuldeiser. De kosten die gerechtsdeurwaarders voor incassowerkzaamheden aan de schuldenaar berekent vloeien voort uit de wettelijke regeling voor incassokosten van artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek. De Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (ook wel de Wet Incassokosten of WIK), die per 1 juli 2012 in werking is getreden, bevat de wettelijke regeling voor de incassokosten. In de WIK staan maximumbedragen voor de incassokosten. De hoogte van de incassokosten is afhankelijk van de hoofdsom van de vordering. Het doel van de WIK is enerzijds om consumenten en kleine bedrijven te beschermen tegen te hoge incassokosten en anderzijds om onduidelijkheden over de verschuldigdheid en de hoogte van de kosten te voorkomen.³¹

Verwijsindex Schuldhulpverlening

In 2014 is tussen de KBvG en de Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK) een convenant gesloten over de Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH). Schuldenaren die schuldhulpverlening krijgen van een lid van de NVVK worden geregistreerd in VISH. Alle gerechtsdeurwaarders zijn aangesloten op dit systeem en kunnen in VISH controleren of een schuldenaar zich in een schuldhulpverleningstraject bevindt. Overigens maakt naar schatting de helft van de gerechtsdeurwaarders gebruik van het VISH.

Toezicht door het BFT

Het toezicht door het BFT is uitgebreid tot meer integraal toezicht. Sinds 2016 houdt het BFT niet alleen meer financieel toezicht, maar houdt het ook toezicht op de kwaliteit en integriteit van gerechtsdeurwaarders. In januari 2019 heeft de algemeen directeur van het BFT aangekondigd strenger te willen handhaven op perverse prijsafspraken tussen op-

³¹ Kamerstukken II 2009-2010, 32 418, nr. 3, p. 1-2.

drachtgevers en gerechtsdeurwaarders.³² Vooral de zogenaamde retourprovisie (*kickback fee*) zou volgens het BFT in strijd zijn met wet- en regelgeving. Bij een retourprovisie keert de gerechtsdeurwaarder niet alleen de geïnde schulden uit aan de opdrachtgever, maar wordt ook een bepaald percentage van de opbrengst van de betreffende ambtshandeling uitgekeerd aan de opdrachtgever. Opdrachtgevers zouden bij een dergelijke prijsafpraak belang hebben bij het laten verrichten van zoveel mogelijk ambtshandelingen, omdat zij hierbij immers direct financieel voordeel hebben.

Digitaal Beslag Register

Vanaf 1 januari 2016 is het Digitaal Beslag Register gerechtsdeurwaarders (DBR), op initiatief van de KBvG, van start gegaan. Het DBR is een landelijk register waar gerechtsdeurwaarders alle derdenbeslagen waarvoor een beslagvrije voet van toepassing is, moeten inschrijven. Binnen drie werkdagen moet de gerechtsdeurwaarder het door hem gelegde beslag inschrijven in het DBR. Op bepaalde momenten gedurende de behandeling van een vordering is de gerechtsdeurwaarder verplicht het DBR te raadplegen, bijvoorbeeld voordat een dagvaarding wordt uitgebracht of voordat beslag op een inkomen wordt gelegd. Het register heeft ten doel om: 1) te voorkomen dat de schuldeiser, in onwetendheid omtrent de beslagpositie van de schuldenaar, proces- en/of executiekosten maakt en 2) te bevorderen dat de beslagvrije voet van de schuldenaar op de juiste wijze wordt vastgesteld en toegepast.³³

Actieplan brede schuldenaanpak

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft in mei 2018 het zogenaamde *Actieplan brede schuldenaanpak* gepubliceerd. Dit actieplan bevat diverse maatregelen waarmee het kabinet – in samenwerking met alle partijen uit het Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak³⁴ – het aantal mensen met schulden wil terugdringen. Een hoofdlijn in het actieplan is een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso. Hierbij zijn drie subdoelen benoemd met een bijbehorend pakket aan maatregelen.³⁵

Betere bescherming van het bestaansminimum

- De implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet. Deze wet regelt dat de beslagvrije voet met geautomatiseerd beschikbaar gestelde gegevens kan worden vastgesteld. Hiermee moet (zoveel mogelijk) voorkomen worden dat de beslagvrije voet te laag wordt vastgesteld, omdat schuldenaren hun eigen financiële positie vaak niet goed in kaart hebben en minder vaak op informatieverzoeken reageren.
- De herziening van het beslag- en executierecht, onder meer door de invoering van een beslagvrij bedrag bij een bankbeslag.
- Een verbreding van het DBR door ook overheidsorganisatie op dit register te laten aansluiten. Dit moet een betere afstemming tussen gerechtsdeurwaarders en overheidsorganisaties met betrekking tot dwangincasso-maatregelen mogelijk maken en daarmee bijdragen aan een betere bescherming van de beslagvrije voet en het voorkomen van onnodige kosten van procedures en incassoacties.
- Onderzoeken op welke manier het direct contact met schuldenaren kan worden verbeterd.
- Het maximeren van de stapeling van boetes bij te laat betalen en bestuursrechtelijke premies.

³² J.H. Strop, *Toezichthouder gaat perverse prijsafspraken van deurwaarders aanpakken*, Follow the Money, 4 januari 2019.

³³ Artikel 3 Verordening digitaal beslagregister voor gerechtsdeurwaarders.

³⁴ Een samenwerkingsverband tussen ministeries, gemeenten en andere betrokken partijen bij schuldenproblematiek (waaronder de Belastingdienst, het CJIB, UWV, SVB, CAK, de NVVK, de KBvG en de Nationale ombudsman).

³⁵ Ministerie SZW, *Brede schuldenaanpak*, Kamerbrief, 2018-0000095518, 23 mei 2018.

- Het uitbreiden van de mogelijkheden voor het treffen van betalingsregelingen. Daarnaast dienen schuldeisers eerst mogelijkheden van een betalingsregeling te onderzoeken voor een zaak voor de rechter wordt gebracht.
- Experimenteren met een zogenaamde schuldenrechter. Dit houdt in dat schulden van een persoon bij een en dezelfde rechter worden afgehandeld.
- Het aanpassen van de Algemene wet bestuursrecht door een mogelijkheid tot kwijtschelding van een bestuursrechtelijke geldschuld hierin op te nemen.

Verbeteren van de samenwerking tussen schuldeisers

- In het kader van Clustering Rijksincasso dienen een aantal overheidsorganisaties³⁶ hun gerechtsdeurwaarderstrajecten over te dragen aan het CJIB, die zaken van één burger zo veel mogelijk gaat toewijzen aan één gerechtsdeurwaarder. Dit moet voorkomen dat mensen met schulden door meerdere gerechtsdeurwaarders benaderd worden.
- Het onderzoeken van buitenlandse incassomodellen, die als goed voorbeeld kunnen dienen voor de manier waarop schulden geïncasseerd en opgelost worden.

Aandacht voor het functioneren van de incassobranche (komen tot een meer zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso)

- Het onderzoeken van wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid op het gebied van het invorderen van schulden door rijksoverheidsorganisaties en de effecten van bijzondere incassobevoegdheden en overheidspreferenties. De uitkomsten hiervan worden benut om nadere invulling te geven aan een zorgvuldig en maatschappelijk verantwoorde incasso.
- Het effectiever bestrijden van misstanden in de incassobranche, bijvoorbeeld door het verkennen van de mogelijkheid een registratie van incassobureaus op te zetten in een incassoregister en te kijken naar het handhaven van de maximale incassokosten en bezien of het minimumbedrag omlaag kan.

³⁶ UWV, CAK, DUO, RVO en Zorginstituut Nederland.

Deelonderzoek A: Kostprijsberekening

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op berekening van de integrale kostprijs van de ambtshandelingen zoals die worden uitgevoerd door gerechtsdeurwaarders(kantoren). Eerst wordt ingegaan op de gevraagde, verkregen en gebruikte gegevens. Daarna wordt uitleg gegeven aan de verschillende componenten die onderdeel uitmaken van de kostprijs om uiteindelijk te komen tot een kostprijsberekening per ambtshandeling.

3.2 Aanpak

Voor de berekening van de kostprijzen voor ambtshandelingen is gebruik gemaakt van de volgende gegevens:

Ten eerste is een door het BFT aangeleverd (geanonimiseerd) bestand waarin de daar voorhanden zijnde gegevens over het eerste kwartaal 2018 van alle gerechtsdeurwaarderskantoren zijn opgenomen. Dit bestand is gebruikt om bij de kostprijsberekening inzicht te verkrijgen in zowel de personeelskosten als de indirecte kosten binnen gerechtsdeurwaarderskantoren en dient als basis voor de opslag van de indirecte kosten. Meer uitleg over deze berekeningen is te vinden in paragraaf 3.3.3 en paragraaf 3.3.4.

Ten tweede zijn voor het verkrijgen van gegevens over de kostprijs van de ambtshandelingen bezoeken gebracht aan twaalf kantoren: drie grote kantoren met minimaal 21 fte (en in een geval minimaal 151 fte personeel) en negen kleinere kantoren met minder dan 21 fte personeel. Bij die kantoren is steeds de volgende informatie opgevraagd:

- Gegevens aangaande de opbouw van de totale bruto loonsom, waarbij steeds een splitsing is gevraagd in de categorieën ambtelijk personeel, juridisch geschoold personeel en ondersteunend personeel, en aantallen Fte's.

Niet alle kantoren hebben dergelijke gegevens aangeleverd. In sommige gevallen waren de gegevens die geleverd werden onvoldoende bruikbaar als omdat zij incompleet waren, of niet aansloten op de vorm waarin gegevens waren opgevraagd.

Uiteindelijk hebben zeven kantoren gegevens geleverd over het jaar 2017³⁷. Omdat dit het meest actuele jaar is waarvoor gegevens beschikbaar zijn, en bovendien voor dit jaar de meeste waarnemingen gedaan kunnen worden, is dit als basisjaar genomen voor de berekening van de loonkosten.

- De jaarcijfers zoals het ‘periode 12’ (Q4) overzicht³⁸, waarin de resultaten tot en met december van de jaren 2016 en 2017 zijn opgegeven, of het ‘jaaroverzicht’ 2016 en 2017. Voor beide overzichten geldt dat we ze hebben opgevraagd zoals deze aan het BFT worden aangeleverd middels de daarvoor bestemde verslagstaten (via DiginBFT).

Ten aanzien van de ‘periode 12’ overzichten zijn gegevens ontvangen van zes van de twaalf kantoren. Van een van die zes kantoren ontbrak het jaar 2017. Ten aanzien van de ‘jaaroverzichten’ zijn gegevens ontvangen van drie van de twaalf kantoren.

- Er is bij alle kantoren gevraagd om een overzicht van de in 2016 en 2017 uitgevoerde ambtshandelingen met indien beschikbaar de daaraan verbonden ambtelijke omzet. Slechts vijf kantoren waren in staat hier informatie over aan te leveren, waarvan twee ook de omzetgegevens beschikbaar hadden. De gegevens van de vijf kantoren waren bovendien niet op een bruikbare manier gecategoriseerd. Hierdoor is het niet mogelijk geweest om de oorspronkelijke ambitie van het ‘rondrekenen’ van de verkregen informatie (waarbij via verschillende wegen wordt gecontroleerd of de opgegeven gegevens met elkaar in overeenstemming (kunnen) zijn) uit te voeren.
- Bij alle kantoren is een formulier aangeleverd, waarin de inschatting van de gemiddelde tijdsbesteding per processtap, per ambtshandeling is opgevraagd. Deze formulieren zijn bij de meeste casestudy’s (groten)deels ten kantore ingevuld tijdens het bezoek, zodat een instructie kon worden gegeven en zodat definities van de processtappen en ambtshandelingen konden worden afgestemd. Bij het opvragen van de tijdsbesteding is gevraagd om eventuele reistijd direct mee te nemen, waardoor er geen opslag achteraf berekend hoeft te worden.

Er is gevraagd om per functieniveau zoals dat binnen het kantoor zelf wordt onderscheiden het formulier in te laten vullen. Het gaat dus om een respondent per functieniveau. Hierbij is men wel gevraagd te overleggen met collega’s bij twijfel over de inschatting. Per kantoor kan het dus gaan om 1 tot 3 medewerkers die het formulier hebben ingevuld, het is niet bekend hoeveel mensen input hebben geleverd. Bij het grootste kantoor zijn vier mensen betrokken geweest bij de inschattingen.

Ondanks toezeggingen en herhaaldelijke herinneringen daaraan, zowel per e-mail als per telefoon, zijn niet alle kantoren erin geslaagd tijdig hun formulieren volledig in te vullen. Van een kantoor zijn geen gegevens over de tijdsbesteding ontvangen, van twee kantoren is slechts voor enkele processtappen en/of enkele ambtshandelingen de schattingen voor de tijdsbesteding ingevuld. Uiteindelijk hebben we van elf kantoren voor minimaal een ambtshandeling de geschatte tijdsbesteding ont-

³⁷ Dit betreft een kantoor van minimaal 151 fte, twee kantoren tussen 21 en 150 fte en vier kantoren met maximaal 20 fte. Ondanks het kleine aantal kantoren dat gegevens heeft geleverd is er dus wel sprake van een goede spreiding over de casestudy-selectie.

³⁸ De financiële overzichten zijn cumulatieve overzichten (opgeteld tot en met de betreffende periode). Het periode 12-overzicht (tot en met december) is dus hetzelfde als het Q4-overzicht (over het vierde kwartaal) of het jaaroverzicht.

vangen. Voor het merendeel van de ambtshandelingen zijn negen waarnemingen achterhaald.

We moeten constateren dat een deel van de gewenste gegevens ondanks diverse herinneringen en toezeggingen niet tijdig en/of niet volledig zijn aangeleverd door de kantoren. Het aantal waarnemingen is daardoor beperkt. Mede daardoor is het niet uit te sluiten dat de kostprijzen een ander beeld geven dan het geval zou kunnen zijn geweest bij het verkrijgen van meer (en meer representatieve) data. Dit is deels ondervangen door het spiegelen van de uitkomsten van deze casestudy's met die van de enquête. In de analyse van de uitkomsten zullen we hier meer aandacht aan besteden.

Dit betreft een digitale enquête uitgezet onder alle gerechtsdeurwaarderskantoren. Uiteindelijk hebben 32 kantoren na een looptijd van vijf weken met vier rappels gereageerd op deze enquête. Hiervoor is een invulformulier verstuurd aan alle gerechtsdeurwaarders. Op deze formulieren is gevraagd om een inschatting te geven van de gemiddelde tijdsbesteding voor drie ambtshandelingen (met corresponderend artikelnummer uit het Btag):

- 2a. De dagvaarding is de ambtshandeling die het gerechtelijke traject inluit en derhalve de meest voorkomende ambtshandeling.
- 2e. Beslag op inboedel en 2i. bankbeslag zijn de twee ambtshandelingen waarvoor de Commissie herijking tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders in het bijzonder om een tijdsmeting heeft verzocht.

Van de bovenstaande drie ambtshandelingen zijn steeds alle processtappen uitgevraagd tot aan de afronding van de opdracht. Het gaat hierbij om het controleren van het dossier, het corresponderen inzake opdrachtafsluiting, het archiveren, het retourneren van stukken aan de opdrachtgever en eventueel het uitbetalen van restitutie aan de debiteur/opdrachtgever. Voor deze processtappen zijn tijdens de casestudy's voldoende betrouwbare tijdsinschattingen verzameld, omdat deze processtappen en de bijbehorende tijdsbestedingen voor alle ambtshandelingen gelijk zijn en er dus door de casestudy-kantoren een goede inschatting kon worden gegeven.

Uit de eerste bevindingen van de casestudy's was gebleken dat bij zowel de stap 'opstellen ambtelijk stuk' als de stap 'voorbereiden tenuitvoerlegging titel' veel variatie bestond tussen ambtshandelingen en dat het om relatief tijdsintensieve processtappen ging. Naast de drie ambtshandelingen zijn ook voor alle overige ambtshandelingen deze twee processtappen aan bod gekomen in de enquête.

Voor alle ambtshandelingen en processtappen is gevraagd per functieniveau (conform de driedeling (kandidaat) gerechtsdeurwaarder, jurist, overig personeel) een inschatting te geven van de gemiddelde tijdsbesteding. Als er sprake was van een tijdsbesteding die per dossier in sterke mate kon variëren, dan was er de gelegenheid om een geschatte minimale en maximale tijdsbesteding op te geven.

Het doel van de enquête was om te verifiëren in welke mate de uitkomsten van het tijdsbestedingsonderzoek bij de casestudy's overeenkwamen met de algemene situatie in de branche. In paragraaf 3.3.1 worden de uitkomsten van de enquête gebruikt voor duiding van de resultaten van het casestudy-onderzoek naar kostprijzen.

In paragraaf 1.3.1 is meer informatie te vinden over het praktische verloop van beide enquêtes en de uiteindelijke respons.

3.3 Kostprijsberekening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kostprijsberekening. Allereerst bespreken we de uitkomsten van het casestudy-onderzoek naar de gemiddelde tijdsbesteding bij ambtshandelingen in paragraaf 3.3.1. De bepaling van de loonkosten en de bruto personeelskosten wordt uitgelegd in respectievelijk paragraaf 3.3.2. en 3.3.3. Vervolgens wordt in 3.3.4. besproken hoe de indirecte kosten zijn meegenomen in de kostprijs. Paragraaf 3.3.5 presenteert de uiteindelijk berekende kostprijzen.

3.3.1. Tijdsbesteding

Op basis van de tijdsbestedingsformulieren die bij de casestudy's zijn ingevuld, is een gemiddelde tijdsbesteding per processtap, per ambtshandeling en per functieniveau berekend. In eerste instantie is hierbij uitgegaan van een tweedeling in de casestudy's, waarbij we een groep van kantoren tot en met 20 fte onderscheidde (maximaal 8 waarnemingen), en een groep met kantoren met meer dan 20 fte (3 kantoren, waarvan 1 met meer dan 150 fte in dienst). De verwachting is dat de grotere kantoren door het aannemen van bulkopdrachten efficiënter zouden werken, waardoor er ook een duidelijk verschil in kostprijzen waar te nemen zou zijn over de gehele linie van ambtshandelingen.

In de voorlopige resultaten, die zijn voorgelegd tijdens de expertmeeting over kostprijzen van ambtshandelingen, bleek dat deze verwachting niet werd ingelost. Weliswaar was te zien dat voor de veelvoorkomende ambtshandelingen – die in bulk kunnen worden uitgevoerd – de tijdsbesteding lager was, maar voor sommige andere ambtshandelingen leek het er op dat grote kantoren ongeveer even veel of zelfs meer tijd kwijt waren. Deze verschillen lijken enkel te verklaren door het gering aantal kantoren waardoor specifieke eigenschappen van kantoren doorwerken in de cijfers. Door het gering aantal waarnemingen kan het hoger uitvallen van tijdsbesteding door grote kantoren bijvoorbeeld verklaard worden doordat 'toevallig' grote kantoren zijn bestudeerd die relatief veel tijd aan maatwerkhandelingen besteden en/of kleine kantoren die relatief snel werken bij maatwerk. Een raadpleging van de enquêteresultaten leverde ook geen duidelijk afwijkend beeld op voor grote en kleine kantoren. Om deze reden is gekozen om verder te rekenen met een gemiddelde tijdsbesteding over alle kantoren.

Voor de verdere kostprijsberekening zal gebruik worden gemaakt van de tijdsbesteding per functieniveau. Om een overzichtelijke vergelijking te kunnen maken met de tijdsbesteding die tijdens eerdere onderzoeken is gemeten, presenteren we de totale tijdsbesteding over alle functieniveaus. In tabel 3.1 is te zien hoe de huidige gemeten tijdsbesteding zich verhoudt tot de tijdsbesteding die gebruikt is als basis voor het bepalen van de oorspronkelijke Btag-tarieven in 2001.

Voor het opgeven van de tijdsbesteding is steeds gevraagd om inschatting van de gemiddelde tijdsbesteding. Hierbij zijn de processtappen aangehouden die ook in eerdere onderzoeken zijn gehanteerd. De respondenten is gevraagd om eventuele reistijden mee te nemen in de tijdsinschatting, alsmede de tijd die besteed wordt aan informatievoorziening van schuldenaren en de (verplichte) raadpleging van registers. Voor dit laatste is gekozen toen bleek dat voor veel respondenten het te moeilijk bleek om per raadpleging een tijdsinschatting te geven. Voor een zuivere kostprijsberekening (zonder dubbelingen) zou de veronderstelde tijdsbesteding aan het raadplegen van registers zoals meegenomen in de huidige vergoedingen voor die raadplegingen van de hier gevonden tijdsbesteding afgetrokken moeten worden. Een alternatief is het verlagen van de vergoedingen voor raadplegingen zodanig dat de tijdsbesteding in deze tarieven niet wordt meegenomen. Voor zover de kan-

toren gebruik maakten van de optie om elektronische betekeningen uit te voeren, is gevraagd dit mee te nemen in de inschatting van de gemiddelde tijdsbesteding.

TABEL 3.1: VERGELIJKING VAN TOTALE TIJDSBESTEDING MET OORSPRONKELIJKE METINGEN (MINUTEN)

	2000	Ongewogen		Gewogen	
	KPMG	2018	Index	2018	Index
2a) Dagvaarding	69	142	206	111	161
2b) Betekening titel	64	115	180	84	131
2c) Betekening verzoekschrift met oproeping/ diverse aanzeggingen	53	90	170	85	161
2d) Overbetekening diverse beslagen	56	88	157	69	123
2e) Beslag roerende zaken	85	133	156	131	154
2f) Beslag op safeloket	113	195	173	177	157
2g) Beslag op rechten	166	207	125	167	100
2h) Beslag aandelen op naam	182	295	162	225	124
2i) Beslag op niet-periodieke betalingen	127	152	119	106	83
2j) Beslag op periodieke betalingen	99	208	211	131	133
2k) Beslag verhaal alimentatie	NB	163		149	
2l) Beslag onder schuldeiser	112	144	129	137	123
2m) Executie tot afgifte roerende zaken	191	211	111	174	91
2n) Beslag tot verkrijging van afgifte/levering roerende zaken	85	152	180	133	157
2o) Beslag onroerende zaken	124	132	106	104	84
2p) Verklaring opheffing beslag o.z.	NB	78		76	
2q) Beslag op schepen/ luchtvaartuigen	249	185	74	157	63
2r) Gerechtelijke inbewaargeving	171	140	82	116	68
2s) Aanplakking	65	94	145	82	126
2t) Executoriale verkoop roerende zaken	214	173	80	147	69
2u) Aanzegging overname executoriale verkoop onroerende zaken	61	121	198	112	182
2v) Ontruiming onroerende zaken	163	259	159	188	115
2w) Gijzeling /lijfswang	343	354	103	447	130
2x) informatieverzoek cf. art. 5, lid 2 Uitvoeringswet verordening Europees bevel tot conservatoir beslag op bankrekeningen	NB	NB ³⁹		NB	
Gemiddelde			146		121

Ondanks herhaalde toezeggingen en rappels, is door een middelgroot kantoor dat wel medewerking had toegezegd, geen inschatting van tijdsbestedingen opgeleverd. Twee kleine kantoren hebben slechts voor enkele veel voorkomende ambtshandelingen inschattingen opgeleverd. Gezien het feit dat het verkrijgen van medewerking door kantoren zeer moei-

³⁹ Bij casestudy's is gebleken dat deze handeling vrijwel nooit wordt uitgevoerd. Geen van de kantoren was in staat een inschatting te geven van de gemiddelde tijdsbesteding. Tijdens de expertmeeting over kostprijzen gaven respondenten vervolgens aan dat het niet mogelijk was de tijdsbesteding te extrapoleren op basis van andere ambtshandelingen.

zaam is verlopen, was het niet meer mogelijk om binnen de gestelde termijnen vervangende kantoren voor casestudy's te selecteren. Het aantal waarnemingen voor de tijdsbesteding is dus voor de veelvoorkomende ambtshandelingen blijven steken op elf, terwijl voor de minder voorkomende ambtshandelingen negen waarnemingen zijn gebruikt als basis voor de tijdsinschatting.

Bij een groot kantoor is er onderscheid gemaakt tussen de tijdsbesteding bij bulk- en bij maatwerkopdrachten. Bij deze uitsplitsing van de tijdsbesteding zien we verschillen in tijdsbesteding van bijna een factor 10, voor een beperkt aantal ambtshandelingen waar daadwerkelijk stukken en exploten in bulk kunnen worden aangemaakt en uitgebracht.⁴⁰ Deze resultaten zijn niet apart in de rapportage opgenomen, omdat dit door de mogelijke herleidbaarheid bedrijfsgevoelige informatie betreft. De twee stromen zijn daarom gecombineerd tot een gewogen gemiddelde, op basis van het volume aan dossiers dat binnen beide stromen in de afgelopen jaren is afgehandeld.

De eerste kolom geeft de resultaten weer zoals door KPMG in 2000 gemeten. In de derde kolom is een indexcijfer berekend, dat weergeeft hoe de tijdsbesteding in 2018 zich verhoudt tot die in 2000. Bij een index van 100 zijn beide tijdsbestedingen exact gelijk.

De resultaten van de tijdsinschattingen in de tweede kolom betreffen een ongewogen gemiddelde over alle kantoren. Kleine kantoren (die relatief weinig ambtshandelingen verrichten) wegen in deze cijfers dus even zwaar mee als grote kantoren. Om het relatieve belang van de (volumes van) de grote kantoren mee te nemen, is het ook een optie om een gewogen gemiddelde te berekenen. De weging heeft plaatsgevonden op basis van het aandeel van de ambtelijke omzet dat elke grootteklasse van kantoren vertegenwoordigt in de totale ambtelijke omzet. Voor deze berekening zijn gegevens van het BFT over het eerste kwartaal van 2018 gebruikt. Hieruit komt dat zeer grote kantoren (>151 fte) 49% van de ambtelijke omzet voor hun rekening namen, grote kantoren (21-150 fte) 31%, middelgrote kantoren (6-20 fte) 14% en kleine kantoren (tot en met 5 fte) 5%.

Voor de berekening van het gewogen gemiddelde is per groottecategorie de gemiddelde tijdsbesteding aan een ambtshandeling berekend, waarna deze is vermenigvuldigd met het aandeel van deze groottecategorie in de totale ambtelijke omzet van de sector. Door het gemiddelde per groottecategorie uit te rekenen voor deze te vermenigvuldigen met de wegingsfactor, maakt het voor de weging niet uit hoeveel casestudy-kantoren in een bepaalde categorie vallen. De resultaten van deze berekening zijn in de vierde kolom te zien. In de vijfde kolom is een indexcijfer weergegeven op basis van de verhouding tussen de meting in 2000 en het gewogen gemiddelde van de inschattingen in 2018.

In de tabel is te zien dat, bij ongewogen gemiddelden, de tijdsbesteding over het algemeen aanzienlijk lijkt te zijn gegroeid. In sommige gevallen gaat het, bij de ongewogen gemiddelden, om een stijging van meer dan 100%. Dit geldt ook (en met name) geldt voor veel voorkomende ambtshandelingen zoals de dagvaarding, de betekening titel en het loonbeslag. Bij vergelijking met de gewogen gemiddelden zien we een veel minder sterke stijging bij de veelvoorkomende ambtshandelingen. Dit kan worden verklaard doordat juist deze veelvoorkomende handelingen relatief vaak binnen de context van bulkopdrachten worden uitgevoerd, door de grotere kantoren. De inschattingen van de grote kantoren, die relatief veel bulkopdrachten uitvoeren, wegen zwaarder mee in het gewogen gemiddelde.

⁴⁰ Deze factor geeft een indicatie van de verschillen in tijdsbesteding tussen bulkopdrachten en maatwerk. Het is niet bekend in hoeverre het door ons onderzochte kantoor daadwerkelijk representatief is voor andere kantoren die in belangrijke mate bulkopdrachten uitvoeren.

Om nader onderzoek te doen naar deze verschillen, hebben we voor de ambtshandelingen waarvoor ook tijdsmetingen in 2015 beschikbaar zijn (Cebeon 2016) een overzicht opgesteld met een vergelijking van de drie metingen. Dit is te vinden in tabel 3.2. Over het algemeen zien we dat de tijdsbesteding zoals gemeten in 2015 relatief weinig verschillen vertoont met die uit 2000, en dat de tijdsmetingen in dit onderzoek dus sterk afwijken.

TABEL 3.2: VERGELIJKING TIJDSBESTEDING PRO FACTO, CEBEON, KPMG (MINUTEN)

	2000	2015	2018	2018
	KPMG	Cebeon	Casestudy	Gewogen
Totale tijdsbesteding				
Dagvaarding (2a)	69	80	142	111
Betekening titel (2b)	64	80	115	84
Overbetekening diverse beslagen (2d)	56	58	88	69
Loonbeslag (2j)	99	99	208	131
Geïndexeerd				
Dagvaarding (2a)	100	116	206	160
Betekening titel (2b)	100	125	180	122
Overbetekening diverse beslagen (2d)	100	104	157	100
Loonbeslag (2j)	100	100	211	190
Totaal	100	110	192	137
Bankbeslag (2i)	127		152	106
Beslag op inboedel (2e)	85		133	131
Geïndexeerd	100		134	111

Een volgende stap is het vergelijken van de onderhavige metingen en die in 2000 met de resultaten uit de enquête. Deze vergelijking is te vinden in tabel 3.3. Omdat in de enquête geen navraag is gedaan naar de tijdsbesteding voor afronding van opdrachten, vergelijken we enkel de som van de tijdsbesteding bij de overige processtappen. Dit kan dus enkel voor de drie ambtshandelingen die in de enquête zijn behandeld. De resultaten van Cebeon zijn niet op processtapniveau bekend en dus niet meegenomen in deze vergelijking.

Uit deze vergelijking blijkt dat voor de twee ambtshandelingen waarbij sterke verschillen bestaan (dagvaarding en beslag op inboedel), de resultaten van de enquête dicht bij de resultaten van de casestudy's liggen. Deze resultaten lijken de bevindingen uit de casestudy's dus te onderschrijven. Ook tijdens de expertmeeting over kostprijzen van ambtshandelingen onderschreven de aanwezigen dat er sinds 2000 meerdere ontwikkelingen zijn geweest die ervoor hebben gezorgd dat de tijdsbesteding bij ambtshandelingen aanzienlijk is toegenomen. In paragraaf 3.4 gaan we in op mogelijke verklaringen voor deze stijgingen.

TABEL 3.3: VERGELIJKING TIJDSBESTEDING CASESTUDY'S, ENQUÊTE EN KPMG (MINUTEN)

Dagvaarding (2a)	2000	2018	2018	2018
	KPMG	Casestudy's	Gewogen	Enquête
Registreren opdracht	9	12	7	11
Informatievoorziening	6	12	13	9
Opstellen inleidend processtuk	14	48	40	42
Uitbrengen dagvaarding	15	25	17	21
Verwerken processtuk	4	7	5	16
Bewaken rechtelijke fase	4	11	8	14
Totaal	52	115	90	114
Beslag op inboedel (2e)	KPMG	Casestudy's		Enquête
Registreren opdracht	9	12	9	10
Opstellen ambtelijk stuk	19	32	44	21
Verwerken ambtelijk stuk	6	8	5	8
Tenuitvoerlegging van de titel	26	41	36	39
Bewaken in executiefase	8	12	13	20
Totaal	68	105	108	98
Bankbeslag (2i)	KPMG	Casestudy's		Enquête
Registreren opdracht	9	12	7	9
Opstellen ambtelijk stuk	39	17	13	18
Verwerken ambtelijk stuk	6	8	5	8
Corresponderen inzake executeren	10	14	13	17
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	8	20	8	11
Bewaken in executiefase	6	14	10	15
Tenuitvoerlegging en verwerking betaling	27	31	24	31
Totaal	105	116	79	109

3.3.2. Loonkosten

De loonkosten over 2017 zijn berekend aan de hand van loonkostengegevens van de case-study-kantoren. Daarbij is een onderscheid gemaakt in de brutoloonkosten van juridisch personeel (dat zich bezig houdt met activiteiten die juridische expertise vergen) en overig personeel (dat ondersteunende activiteiten binnen het gerechtsdeurwaarderskantoor verricht). Voor vennoten/ gerechtsdeurwaarders, zijn de uurtarieven gehanteerd zoals berekend door Cebeon (2016).⁴¹ Hiervoor zijn dus geen gegevens gebruikt die zijn opgevraagd bij de casestudy-kantoren.

⁴¹ Cebeon 2016, p. 23: "Daarom is destijds voor de gerechtsdeurwaarder, via een vergelijking van de functie-zwaarte gekomen tot een redelijk inkomen op basis van de gemiddelde loonsom van schaal dertien BBRA. In het onderhavige onderzoek is deze werkwijze en het gehanteerde salarisniveau gehandhaafd, waarbij de ontwikkeling van dit bruto salarisbedrag gelijk is gesteld aan die van schaal dertien op basis van de handleiding overheidstarieven."

Voor het berekenen van het uurloon binnen de verschillende kantoren is uitgegaan van de ‘verloonde’ uren zoals die door de verschillende kantoren zijn aangeleverd. Het bruto jaarloon is dus omgerekend naar een uurtarief op basis van de gemiddelde omvang van het dienstverband in fte gedurende het jaar. Dit is vermenigvuldigd met het aantal productieve uren dat ook als uitgangspunt is genomen tijdens de vorige kostprijsonderzoeken: 1.313 uur voor gerechtsdeurwaarders en 1.521 uur voor andere werknemers. Het lagere aantal productieve uren voor gerechtsdeurwaarders wordt daarbij verklaard door de tijd die besteed wordt aan acquisitie en kantoormanagement. Dit levert de volgende rekenlonen op:

TABEL 3.4: BRUTO UURLOON VOOR TWEE FUNCTIENIVEAU'S

Func tieniveau	Totaal
Overig personeel	€ 13,67
Juridisch personeel	€ 26,18

3.3.3. Totale personeelskosten

Bij de kantoren die hebben meegewerkt aan de casestudy, zijn de totale personeelskosten over de jaren 2016 en 2017, zoals die blijken uit de verslagstaten of jaarverslagen, opgevraagd. Hierin zijn niet alleen de brutoloonkosten (zoals hiervoor omschreven) opgenomen, maar tevens zaken als werkgeverslasten, opleidingskosten, werkkostenregeling, ziekteverzuim, verlof etc. Van drie kantoren zijn zowel de gegevens van directe personeelskosten als de totale personeelskosten over 2016 en 2017 verkregen. Op basis van deze zes waarnemingen is een range van opslagen tussen 22% en 53% berekend. Deze grote variatie noopt bij verdere interpretatie van de uitkomsten tot de nodige voorzichtigheid. We hanteren voor verdere berekening van de totale loonkosten een ongewogen gemiddelde van 39,3% opslag op de brutolonen. Dit leidt tot de volgende tarieven per uur:

TABEL 3.5: TOTALE LOONKOSTEN PER UUR

Func tieniveau	Uurtarief
Overig personeel	€ 19,04
Juridisch personeel	€ 36,47
Tarief (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder o.b.v. Handleiding overheidstarieven 2017 (conform Cebeon 2016)	€ 55,00

De hiervoor vermelde uurloonkosten zijn omgerekend naar de loonkosten per minuut, om vervolgens te gebruiken bij de berekening van de totale personeelskosten in het kader van de berekening van de kostprijzen op basis van het uitgevoerde tijdschrijfonderzoek.

Indien de gegevens worden vergeleken met de uitkomsten van eerder onderzoek⁴², laat dit het volgende beeld zien. Opgemerkt moet worden dat de tarieven uit eerdere onderzoeken niet geïndexeerd zijn.

TABEL 3.6: VERGELIJKING LOONKOSTEN

	KPMG (2000)	Cebeon (2015)	Pro Facto (2017)
Overig personeel	€ 18	€ 26	€ 19
Juridisch personeel	€ 22	€ 34	€ 36
(Kandidaat-)gerechtsdeurwaarder	€ 45	€ 55	€ 57

⁴² KPMG 2001 en Cebeon 2016.

Opmerkelijk is dat de uurloonkosten van het overig personeel op basis van de uitgevoerde deelwaarneming bij de twaalf casestudy-kantoren gedaald lijken te zijn. Mogelijk is er binnen de branche een ontwikkeling zichtbaar dat ondersteunend personeel ‘beperkt’ wordt beloond⁴³. Voor juridisch personeel lijkt, op basis van de waarnemingen binnen de twaalf casestudy-kantoren, de gestegen beloning in lijn met die zoals gevonden in 2016. Voor (kandidaat-)gerechtsdeurwaarders hanteerde Cebeon al tarieven op basis van de Handleiding Overheidstarieven 2015. Dit tarief is voor het onderhavige onderzoek geïndexeerd op basis van de ontwikkeling van het rekensalaris van de betreffende schaal volgens de Handleiding Overheidstarieven 2018.

3.3.4. Indirecte kosten

Naast de loonkosten dienen ook indirecte kosten⁴⁴ meegenomen te worden in de kostprijs. Deze zijn onderverdeeld in:

- huisvestingskosten (bijvoorbeeld: huur, gas, water, elektra),
- kantoorkosten (bijvoorbeeld: kantoorbenodigdheden, portokosten, telefoonkosten, drukwerk, automatiseringskosten),
- overige kosten (bijvoorbeeld: kosten van vervoer, verkoopkosten, vakliteratuur, contributies en lidmaatschapskosten KBvG (ook wel: heffing KBVG), bekostiging tuchtrecht, accountants-kosten, verzekeringen, etc.),
- afschrijvingskosten,
- financiële baten en lasten (bijvoorbeeld rente en leningen of beheerde gelden).

Bij de casestudy's is getracht de bovenstaande kosten toe te spitsen op bepaalde ambtshandelingen, of op de ambtelijke praktijk in het geheel (in tegenstelling tot de niet-ambtelijke praktijk). Het is niet mogelijk gebleken kostencategorieën specifiek toe te schrijven op basis van de aangeleverde gegevens. Deze overzichten bevatten onvoldoende details over specifieke categorieën van kosten die in grote mate aan ambtshandelingen toe te schrijven zouden zijn. Om die reden zijn we overgegaan tot een algemene opslag voor indirecte kosten.

De indirecte kostenopslag is berekend op basis van een door het BFT aangeleverd (geanonimiseerd) bestand met gegevens over het eerste kwartaal van 2018⁴⁵ van alle gerechtsdeurwaarderskantoren. In het BFT-bestand zijn onder andere gegevens vermeld ten aanzien van het aantal ambtelijk bevoegden en het aantal fte personeel (exclusief eigenaar). Deze gegevens zijn, samen met de door Cebeon (2016) berekende waarden voor aantal productieve uren (1.313 voor ambtelijk bevoegden, 1.521 voor ander personeel) gebruikt om het aantal productieve uren per kantoor te berekenen. Vervolgens zijn de totale kosten van de sector in de bovenstaande vijf kostencategorieën gedeeld door het totaal aantal productieve uren. Hiermee is dus een berekening tot stand gekomen van de gemiddelde indirecte kosten per uur in elke kostencategorie, die is gepresenteerd in tabel 3.7. De totale lasten per uur worden bij de loonkosten opgeteld in de berekening van de kostprijs.

⁴³ Het minimum uurloon voor een personen van 22 jaar en ouder in 2017 bedroeg 9,04 per uur.

⁴⁴ In het Cebeon onderzoek is de onderverdeling gemaakt in: Indirecte personeel en overige kosten; huisvesting en automatisering. Op basis van de aangeleverde gegevens was een dergelijke uitsplitsing niet te maken en is daarom gekozen voor een indeling die aansluit met de BFT-verslagstaten.

⁴⁵ Het BFT heeft zelf verklaard dat de kwartaalgegevens soms niet goed worden aangeleverd. Daar waar cumulatieve cijfers opgegeven dienen te worden (de optelling t/m het betreffende kwartaal) wordt soms door kantoren enkel het kwartaaloverzicht geleverd. Dit maakt de vergelijkbaarheid van cijfers anders dan van kwartaal 1 onmogelijk (daar is deze fout nog niet te maken). Om deze reden is gekozen voor het gebruik van de laatst beschikbare gegevens over een eerste kwartaal, te weten dat van 2018.

TABEL 3.7: OPSLAGEN VOOR INDIRECTE KOSTEN

Kostencategorie	Opslag per uur
Huisvestingskosten	€ 3,37
Kantoorkosten (incl. automatisering)	€ 4,79
Overige kosten	€ 6,01
Afschrijvingen	€ 1,66
Financiële baten/lasten	€ 0,73
Totale lasten per uur	€ 16,57

In eerder onderzoek is sprake van een opslag voor reistijd en een opslag voor een 'redelijke winst'⁴⁶. Deze opslagen zijn in dit onderzoek geen afzonderlijk onderdeel van de kostprijs.

De opslag voor reistijd is in eerdere onderzoeken meegenomen in de vorm van een vaste opslag in minuten per ambtshandeling, die gelijk was voor alle ambtshandelingen. In het onderhavige onderzoek is gevraagd een inschatting te maken van de gemiddelde tijd die wordt besteed aan een ambtshandeling inclusief de eventuele reistijd. Daarmee is het mogelijk geworden om per ambtshandeling verschillende reistijden mee te nemen. Een algemene opslag voor reistijd is hierdoor niet meer nodig.

In eerdere onderzoeken is een opslag voor 'redelijke winst' meegenomen, als compensatie van het door gerechtsdeurwaarders gelopen ondernemersrisico. In dit onderzoek is een dergelijke opslag niet meegenomen in de kostprijs. Zowel de risico's die gedekt zouden moeten worden volgens het eerste kostprijzenonderzoek (KPMG 2001) als de bevindingen over recente ontwikkelingen (Cebeon 2016) zijn niet te kwantificeren. Vanuit gesprekken tijdens casestudy's en de expertmeeting over kostprijzen zijn de in 2016 geconstateerde ontwikkelingen onderschreven, maar is ook duidelijk geworden dat kwantificering niet realiseerbaar is. Daarmee achten de onderzoekers het bepalen van een winstopslag (of 'risico-opslag') een subjectieve exercitie. Elke aangeraden kwantificatie van de nodige opslag zou een schijnzekerheid in de kostprijzen inbouwen die gebaseerd zou zijn op meerdere aannames en (subjectieve) keuzes. Daarom zijn de onderzoekers van mening dat het niet aan hen is hier een uitspraak over te doen.

3.3.5. Integrale kostprijs

Nu in het vorenstaande de verschillende componenten van de integrale kostprijs benoemd zijn kan op basis van het uitgevoerde tijdschrijfonderzoek, zoals uitgevoerd in het kader van de casestudie, per ambtshandeling een kostprijs worden bepaald. De kostprijs per ambtshandeling is gepresenteerd in tabel 3.8.

Zoals uit deze tabel blijkt, is, op basis van de beschikbare gegevens, voor alle ambtshandelingen een kostprijs berekend. In vijftien gevallen blijkt dat de kostprijs hoger is dan het huidige van toepassing zijnde tarief (waarbij dient te worden opgemerkt dat daarin dan nog geen opslag voor een 'redelijke winst' is meegenomen). In acht gevallen ligt de kostprijs onder het huidige tarief. In de vierde kolom presenteren we de resultaten bij een gewogen gemiddelde tijdsbesteding, zoals toegelicht in paragraaf 3.3.1. Bij de gewogen kostprijs betreft het aantal gestegen en gedaalde kostprijzen respectievelijk tien en dertien ambtshandelingen. In de volgende paragraaf gaan we in op de ontwikkelingen die deze verschillen deels kunnen verklaren.

⁴⁶ In het Cebeon rapport (2016), blz. 26 is hiervoor als uitgangspunt 7,69 % genomen.

TABEL 3.8: INTEGRALE KOSTPRIJZEN AMBTSHANDELINGEN

		Totaal	Opslag	Kostprijs	Kostprijs	Tarief
		Loonkosten	Indir. Kst.		(gewogen)	2018
2a	Dagvaarding	€ 93,37	€ 39,21	€ 132,58	€ 100,86	€ 81,00
2b	Betekening titel	€ 76,29	€ 31,83	€ 108,12	€ 79,05	€ 77,95
2c	Diverse aanzeggingen bij exploit	€ 57,38	€ 24,78	€ 82,16	€ 75,92	€ 64,08
2d	Overbetekening diverse beslagen	€ 56,76	€ 24,34	€ 81,10	€ 61,77	€ 68,58
2e	Beslag op roerende zaken	€ 94,83	€ 36,67	€ 131,50	€ 124,62	€ 106,54
2f	Safe loket	€ 140,99	€ 53,76	€ 194,75	€ 168,82	€ 143,08
2g	Beslag op rechten	€ 151,30	€ 57,21	€ 208,51	€ 159,73	€ 210,85
2h	Beslag op aandelen	€ 210,58	€ 81,48	€ 292,06	€ 219,64	€ 231,44
2i	Beslag op niet-periodieke betalingen	€ 94,33	€ 41,91	€ 136,24	€ 88,89	€ 168,78
2j	Beslag op periodieke betalingen	€ 128,57	€ 57,55	€ 186,12	€ 109,72	€ 120,84
2k	Alimentatie-beslag	€ 105,85	€ 44,99	€ 150,83	€ 133,26	€ 103,20
2l	Beslag onder schuldeiser	€ 94,59	€ 39,81	€ 134,39	€ 126,51	€ 141,36
2m	P.V. houdende executie tot afgifte roerende zaken	€ 148,05	€ 58,29	€ 206,34	€ 165,99	€ 245,93
2n	Beslag tot afgifte roerende zaken	€ 110,34	€ 41,88	€ 152,22	€ 127,97	€ 105,76
2o	Executoriaal beslag op onroerende zaken	€ 86,91	€ 36,53	€ 123,44	€ 95,56	€ 146,40
2p	Opheffing van beslag	€ 53,40	€ 21,66	€ 75,05	€ 73,06	€ 52,23
2q	Beslag op schepen/vliegtuigen	€ 154,85	€ 50,98	€ 205,82	€ 172,48	€ 322,68
2r	Gerechtelijke inbewaargeving	€ 97,97	€ 38,68	€ 136,65	€ 109,33	€ 219,57
2s	Aanplakking	€ 62,55	€ 26,06	€ 88,61	€ 75,79	€ 80,15
2t	Executoriale verkoop	€ 135,39	€ 47,41	€ 183,10	€ 145,82	€ 280,49
2u	Exploot aanzegging overname executie onroerende zaken	€ 79,73	€ 33,52	€ 113,25	€ 104,26	€ 75,33
2v	P.V. ontruiming onroerende zaken	€ 200,67	€ 71,62	€ 272,28	€ 188,08	€ 209,56
2w	P.V. gijzeling	€ 311,41	€ 97,82	€ 409,23	€ 514,06	€ 243,58

3.4

Verklaringen voor toegenomen kosten en tijdsbesteding

3.4.1.

Veranderingen in de werkzaamheden

In dit hoofdstuk zijn de onderzoeksgegevens omtrent de kosten en tijdsbestedingen van ambtshandelingen gepresenteerd. De ontwikkelingen hierin kunnen door verschillende factoren worden verklaard. In de twaalf uitgevoerde casestudy's, drie aanvullende interviews met grote deurwaarderskantoren en in de panelbijeenkomst waaraan zes gerechtsdeurwaarders deelnamen, is hieraan aandacht besteed. Alle geïnterviewden zijn gevraagd naar verklaringen voor deze veranderingen. In deze paragraaf worden de belangrijkste verklaringen voor de verandering in kosten en tijdsbesteding weergegeven.

Alle geïnterviewden geven aan dat sinds de inwerkingtreding van de GDW er veel is veranderd in de werkzaamheden van de gerechtsdeurwaarders. Op grond van wet- en regelgeving, jurisprudentie en regels vanuit de beroepsgroep worden aan het werk van gerechtsdeurwaarders steeds hogere eisen gesteld. Een voorbeeld dat door nagenoeg alle geïnterviewden wordt gegeven is dat in vergelijking met de situatie ten tijde van de invoering van de GDW, er tegenwoordig veel meer handelingen moeten worden verricht in de voorbereidende fase van een dossier voordat het gerechtelijke traject ingezet kan worden. De controles vooraf nemen al snel per dossier 10 á 15 minuten in beslag. In de loop van de tijd is het aantal verplichte bevragingen van verschillende registers enorm toegenomen. Zo dient tegenwoordig vooraf altijd de Gemeentelijke Basisregistratie te worden geraadpleegd, het digitaal beslagregister, het Curatele- en bewindregister, het Centraal Insolventieregister en de Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH).

VISH is een register dat in 2014 tot stand is gekomen door middel van een convenant dat is gesloten tussen de KBvG en de Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK). In VISH worden schuldenaren geregistreerd die schuldhulpverlening van een lid van de NVVK krijgen. Inmiddels zijn alle gerechtsdeurwaarders aangesloten. De gerechtsdeurwaarder die een vordering behandelt checkt in VISH of de schuldenaar daarin opgenomen is. Als dat het geval is zal hij de schuldeiser adviseren om de invorderingsmaatregelen (tijdelijk) stop te zetten. Zo ontstaan er geen verdere kosten en dat maakt de kans op het slagen van een schuldenregeling groter.

Al deze bevragingen zijn er in de loop der jaren bijgekomen en verplicht gesteld. Toen het Btag in 2001 werd ingevoerd was van deze verplichte bevragingen nog geen sprake. De tijd die medewerkers kwijt zijn aan het bevragen van deze registers is vervolgens onvoldoende meegewogen in de vaststelling van de hoogte van het Btag. Geïnterviewden geven aan dat om die reden de hoogte van het Btag niet meer conform de dagelijkse realiteit van de gerechtsdeurwaarderspraktijk is.

3.4.2. Complexiteit dossiers

Een aantal gesprekspartners geeft aan dat (mede aangejaagd door invoering van de Wik in 2012) de opdrachtgevers steeds meer zijn gaan inzetten op het zorgvuldig selecteren van dossiers die door henzelf kunnen worden afgehandeld in de minnelijke fase, waardoor meer dan voorheen alleen de complexere dossiers worden overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Dit heeft ervoor gezorgd dat de gemiddelde complexiteit van dossiers is toegenomen. Hierdoor is ook de gemiddelde benodigde tijdsbesteding toegenomen. Door groeiende mogelijkheden van onder meer klantbeheersystemen en groeiend bewustzijn ten aanzien van maatschappelijk verantwoord incasseren (waardoor behoefte bestaat aan meer controle over dossiers) heeft deze trend zich ook sinds het vorige onderzoek van Cebeon (2016) doorgezet.

Omdat tegenwoordig hogere eisen worden gesteld aan de werkzaamheden van gerechtsdeurwaarders is het bovendien noodzakelijk dat daar gekwalificeerd personeel voor wordt ingezet. Waar vroeger veelal gebruik kon worden gemaakt van mbo-geschoold personeel wordt dat tegenwoordig door hoger opgeleide medewerkers gedaan, zo stelt een aantal gesprekspartners. Dat heeft gevolgen voor de loonkosten van deurwaarderskantoren die daarmee toenemen.

3.4.3. Communicatie

Een ander verschil ten opzichte van de tijd dat de GDW werd ingevoerd is het verschil in mate waarin en de wijze waarop met schuldenaren wordt gecommuniceerd. Vroeger kon in

een bepaalde zaak doorgaans worden volstaan met een brief naar de schuldenaar die daar vervolgens op reageerde. Tegenwoordig verloopt de correspondentie tussen gerechtsdeurwaarder en schuldenaar veelal via email waarmee de drempel voor schuldenaren om in contact te treden met de gerechtsdeurwaarder veel lager is geworden. Veel gesprekspartners geven aan dat behandelaars van een dossier tegenwoordig veel tijd kwijt zijn aan het beantwoorden van e-mails. Bovendien zijn burgers in de loop der tijd steeds mondiger geworden. Dat heeft er mede toe geleid dat zelfs in eenvoudige dossiers het kan voorkomen dat er soms wel twintig tot dertig e-mailberichten over een weer worden verstuurd. Dit brengt in verhouding tot vroeger veel extra tijd en kosten met zich mee voor deurwaarderskantoren.

3.4.4. Reiskosten

Met de inwerkingtreding van de GDW hebben gerechtsdeurwaarders een landelijke bevoegdheid gekregen. Dat heeft er toe geleid dat het gebied waar gerechtsdeurwaarders actief zijn groter is geworden. Dat betekent dat gerechtsdeurwaarders met het betekenen van exploitatie over het algemeen meer reistijd kwijt zijn dan toen zij nog regionaal opereerden. Een gesprekspartner vertelt dat vroeger een standaard route door een bepaalde wijk werd gereden. Tegenwoordig moet een hele stad of regio worden bereisd. Door middel van slimme planning en routes is het mogelijk om tijd te besparen, maar de gesprekspartners zijn unaniem in hun oordeel dat de tijd die zij onderweg zijn met de jaren substantieel is toegenomen. Dit effect wordt versterkt door het feit dat het volume van de markt de afgelopen jaren is afgenomen, waardoor slimme planning van routes moeilijker wordt. De reistijd neemt bovendien verder toe vanwege de toenemende drukte op de Nederlandse wegen. Die extra reistijd is een factor die op dit moment niet is verdisconteerd in het Btag. Daar komen de gestegen brandstofprijzen nog eens bovenop. Ook om deze redenen is volgens gesprekspartners het Btag niet meer toereikend, zeker voor wat betreft het betekenen van een titel, een ambtshandeling die relatief veel wordt verricht door gerechtsdeurwaarders.

3.5 Analyse en duiding bevindingen

We zullen in deze paragraaf de bevindingen kort samenvatten (3.5.1), verschillen in aanpak tussen het onderhavige onderzoek en eerdere onderzoeken bespreken (3.5.2), analyseren in welke mate de genoemde ontwikkelingen een verklaring zijn voor de verschillen (3.5.3), en benoemen welke gevolgen de bevindingen kunnen hebben wanneer wordt gekeken naar een herijking van het financieringsstelsel voor ambtshandelingen (3.5.4).

3.5.1. Bevindingen kostprijsonderzoek

Uit het onderzoek naar tijdsbesteding bij ambtshandeling blijkt dat de casestudy's een beeld opleverden van sterke stijgingen. Voor vier veel voorkomende ambtshandelingen⁴⁷ die gaat het om een stijging in de tijdsbesteding van 92%, daar waar in recent onderzoek in 2016⁴⁸ slechts een toename in de tijdsbesteding van 10% werd waargenomen. Wanneer we de tijdsbesteding bij alle ambtshandelingen samen nemen, komen we op een iets meer gemiddelde stijging uit van 46%. Bij twee ambtshandelingen waarvoor de Commissie herijking tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders om extra onderzoek had ge-

⁴⁷ Het gaat hierbij om de ambtshandelingen dagvaarding (Btag art. 2a), betekening titel (2b), overbetekening diverse beslagen (2d) en beslag op periodieke betalingen (loonbeslag, 2j).

⁴⁸ R. Boogaard, W. Nijhof en J. Kuipers, *Tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders: toetsend onderzoek tarieven van een aantal producten*, Cebeon voor: WODC, 2016.

vraag⁴⁹ wijzen de uitkomsten van de casestudy's op een toename in de tijdsbesteding van 34%.

De bovenstaande stijgingen zijn op basis van ongewogen gemiddelde tijdsbestedingen. Wanneer we een gewogen gemiddelde nemen op basis van het marktaandeel van de grootteklasse van de kantoren, dan is de stijging meer gematigd. Voor de vier meest voorkomende ambtshandelingen gaat het dan om een stijging van 37%, terwijl de twee extra onderzochte ambtshandelingen een gemiddelde stijging van 11% laten zien. De gemiddelde stijging over alle ambtshandelingen is 21%.

De uitkomsten van de enquête lijken het beeld van deze stijgingen wel te ondersteunen. Bij drie ambtshandelingen is de volledige tijdsbesteding (uitgezonderd het standaard afrondingsproces) uitgevraagd. Bij de dagvaarding en het beslag op inboedel zitten de uitkomsten van de enquête dicht tegen die van de casestudy's (ongewogen) aan, bij het bankbeslag is er überhaupt weinig verschil tussen de tijdsbesteding volgens het casestudy's en die volgens de oorspronkelijke tijdsmeting in 2000.

Ook de vergelijking van de uitkomsten voor twee processtappen die in de enquête zijn uitgevraagd ondersteunen de uitkomsten van de casestudy's. Voor het opstellen van exploitatie wordt een stijging van 20 minuten (tijdsmeting in 2000) naar 31 minuten gemiddeld (casestudy's 2018) onderschreven door de enquêteresultaten, waar een gemiddelde tijdsbesteding van 30 minuten is berekend. Voor het voorbereiden van de tenuitvoerlegging van een titel is een stijging van de gemiddelde tijdsbesteding van 23 naar 29 minuten gemeten in de casestudy's, terwijl de enquête zelfs wijst op een gemiddelde geschatte tijdsbesteding van 30 minuten.

3.5.2. Verschillen tussen de onderzoeken

De metingen door KPMG in 2000, door Cebeon in 2015 en door Pro Facto in 2018 zijn op verschillende manieren uitgevoerd. Om een zuivere analyse te kunnen maken van de verschillen van de uitkomsten, is het ook van belang om in te gaan op de verschillen in selectiestrategie, meet- en rekenmethodiek. Vanwege het uitgangspunt dat het in dit rapport beschreven onderzoek een aanvulling op het onderzoek van Cebeon (2016) is, richten we ons met name op de verschillen tussen deze twee onderzoeken.

Selectie kantoren

KPMG heeft kantoren geselecteerd op basis van een doelmatigheids criterium, waarbij doelmatigheid is berekend naar de omzet per fte. Van een onderzoeksgroep van 44 kantoren (voortgekomen uit een willekeurige selectie en vervolgens uit de respons op een verzoek om informatie) is de meest doelmatige helft van 22 kantoren geselecteerd om casestudy's bij uit te voeren. Omdat men overigens bij die berekening van doelmatigheid geen verband met de omvang van het kantoor vond, is niet te achterhalen of er meer of minder grote kantoren zijn benaderd.

Cebeon heeft dit doelmatigheids criterium om meerdere redenen losgelaten: a) er was geen goede informatie beschikbaar over de ambtelijke omzet per fte, b) de indicator 'omzet per fte' voor doelmatigheid kende diverse inhoudelijke bezwaren waardoor het goed selecteren van doelmatige kantoren op een andere manier zou moeten en c) het onderzoek moest beeld geven van een afspiegeling van de praktijksituatie, waarbij niet-doelmatige kantoren (op welke manier gemeten dan ook) niet uitgesloten zouden moeten worden. Men heeft wel kantoren gespreid op de stedelijkheid van het werkgebied en omvang van het kantoor.

⁴⁹ Dit betreft het bankbeslag (2i) en het beslag op inboedel (2e).

Pro Facto heeft in lijn met Cebeon niet geselecteerd op doelmatigheid. Ervan uit gaande dat doelmatige kantoren voor gelijke vorderingen minder tijd kwijt zouden zijn, kan dit gedeeltelijk een verklaring zijn voor de hoger uitgevallen tijdsbesteding. Het grote verschil met de resultaten met Cebeon is daarmee niet verklaard. We kunnen nog twee aspecten bedenken die mogelijk een (onbekende) rol spelen bij de verschillende uitkomsten van het Cebeon-onderzoek en het huidige onderzoek: het aantal kantoren van verschillende omvang en het aandeel van de ambtshandelingen in de omzet.

Over de selectie van kantoren meldt Cebeon dat er spreiding is betracht op het gebied van stedelijkheid van het werkgebied en omvang van het kantoor in aantal ambtelijk bevoegde werknemers en omzet (klein, middelgroot, groot). Er zijn meerdere grote kantoren (met meer dan 150 werknemers) en meerdere kleine kantoren meegenomen. Zeker de selectie van meerdere kantoren met meer dan 150 fte personeel kan de uitkomsten hebben beïnvloed: deze kantoren (met relatief veel bulkopdrachten) hebben naar verwachting een lagere gemiddelde tijdsbesteding, in ieder geval bij de veelvoorkomende ambtshandelingen. Daarom is een directe vergelijking tussen de resultaten van Cebeon en de uitkomsten van dit onderzoek enigszins problematisch.

Pro Facto heeft ook spreiding betracht in het aandeel van de omzet dat door ambtshandelingen is verworven. Dit maakte geen deel uit van de selectiecriteria bij Cebeon. Het is mogelijk dat Cebeon in de selectie relatief veel kantoren heeft gehad die in sterke mate afhankelijk zijn van ambtshandelingen en daardoor meer nadruk leggen op efficiënte uitvoering van die processen.

Meetmethodiek tijdsbesteding

Zowel KPMG als Cebeon hebben tijdschrijfonderzoek uitgevoerd, waarbij men bij de geselecteerde kantoren heeft gemeten hoe lang medewerkers over bepaalde processtappen deden bij bepaalde handelingen. Voorwaarde hierbij was dat deze metingen alleen konden worden uitgevoerd bij ambtshandelingen die binnen de meetperiode vaak genoeg werden uitgevoerd om een representatieve meting uit te kunnen voeren. Bij ambtshandelingen die niet vaak voorkomen en/of waarbij de tijdsbesteding per dossier sterk kan verschillen, is deze methodiek niet geschikt. Hierbij is dan ook gekozen voor inschatting van de tijdsbesteding aan de hand van een panelbijeenkomst.

Pro Facto heeft ervoor gekozen om het onderzoek naar tijdsbesteding te staven op basis van inschattingen bij de twaalf kantoren van de gemiddelde tijdsbesteding bij processtappen. Het nadeel hiervan is dat er mogelijk sprake kan zijn van strategische antwoorden en overschatting van de tijdsbesteding. Respondenten kunnen immers in de veronderstelling zijn dat een hogere tijdsbesteding meegenomen wordt in de bepaling van de kostprijs en daarmee van de herziene tarieven. Om de uitkomsten robuuster te maken is daarom besloten ook in een enquête onder alle kantoren de tijdsbesteding bij een aantal ambtshandelingen en processtappen op te vragen. Bovendien is in een expertmeeting gevraagd in hoeverre de uitkomsten van het casestudy-onderzoek en de enquête herkend werden.

Het is niet te kwantificeren in hoeverre de uitkomsten op basis van inschattingen van Pro Facto vertekend zijn door eventueel strategisch gedrag door respondenten. Het lijkt niet aannemelijk dat de sterke stijgingen tot meer dan 100% hierdoor verklaard zouden kunnen worden, zeker gezien de bevestiging van het beeld in de enquête. Daarnaast kan met betrekking tot de minder vaak voorkomende ambtshandelingen worden gesteld dat het uitvragen van tijdsinschattingen bij twaalf casestudykantoren een grondiger aanpak is dan het

behandelen van alle ambtshandelingen bij een panelmeeting. Bij die tweede aanpak is mogelijk minder bespreekijd per ambtshandeling beschikbaar en speelt in elk geval mee dat respondenten elkaar kunnen beïnvloeden. Toch moet de kanttekening geplaatst blijven dat de drie meetmethoden in het onderhavige onderzoek gevoelig zijn voor een structurele afwijking als gevolg van strategisch antwoorden. Het is niet mogelijk geweest via alternatieve berekeningen of informatiebronnen een controle uit te voeren op de uitkomsten.

Pro Facto heeft bij schattingen van de tijdsbesteding de informatievoorziening aan schuldenaren direct meegenomen. Cebeon heeft weliswaar onderkend dat de informatievoorziening door een aantal ontwikkelingen mogelijk meer tijd kost dan in 2000, maar omdat deze ontwikkelingen niet te kwantificeren zijn, heeft men gerekend met dezelfde opslag als KPMG. De verwachting is dat hierdoor de uitkomsten in dit onderzoek hoger zijn uitgevallen.

Omdat Cebeon ook de oorspronkelijke winstopslag meeneemt, waar Pro Facto dit niet doet, wordt op dit punt bij het huidige onderzoek per definitie een lagere uitkomst gevonden worden.

Cebeon heeft tijdsmetingen verricht om tot een inschatting van de reistijd te maken. Pro Facto heeft de respondenten de instructie gegeven om de geschatte reistijd bij de betreffende ambtshandelingen mee te nemen. Aangezien Cebeon alleen vier veel voorkomende ambtshandelingen heeft onderzocht, waarbij het te verwachten is dat de handelingen bij de schuldenaar (uitbrengen van stukken, tenuitvoerlegging van titels) vaak gecombineerd kunnen worden in ritten, is niet te verwachten dat er veel variatie is in de reistijden tussen die vier ambtshandelingen. Er is dan ook geen reden om aan te nemen dat de verschillende aanpak in deze ook tot systematische afwijkingen in de uitkomsten heeft geleid.

Rekenmethodiek loonkosten en indirecte kosten

Cebeon heeft bij alle twaalf kantoren loonkosten inclusief werkgeverslasten, sociale premies en pensioenlasten opgevraagd en ontvangen. Pro Facto heeft dit ook opgevraagd, maar veel kantoren hebben deze gegevens niet compleet geleverd. Om deze reden is in dit onderzoek noodgedwongen gebruik gemaakt van een opslag, op basis van de gegevens van drie kantoren die gegevens hebben geleverd over de bruto loonkosten en de totale personeelskosten. Deze methode is toegelicht in paragraaf 3.3.3. De uitkomsten over de te hanteren opslag lagen per kantoor nogal ver uit elkaar, maar uiteindelijk is de gemiddelde opslag berekend op basis van een ongewogen gemiddelde van de zes waarnemingen (drie kantoren, twee meetjaren). Mogelijk is deze opslag onnauwkeurig (de gevonden waarden variëren tussen 22% en 53%) en heeft dit tot een afwijkend resultaat geleid. De richting van de afwijking is niet te beredeneren. De onnauwkeurigheid dwingt hoe dan ook tot een voorzichtige interpretatie van de resultaten.

Cebeon heeft een opslag voor indirecte kosten ('kosten van ondersteuning') berekend op basis van jaarcijfers van de casestudy-kantoren. Pro Facto heeft als basis het macrobeeld genomen dat uit de door het BFT geleverde gegevens over het eerste kwartaal van 2018 naar voren komt. Hoewel deze methoden enigszins afwijken, is niet te verwachten dat dit ook afwijkende uitkomsten heeft opgeleverd.

3.5.3. Analyse van oorzaken voor verschillende uitkomsten

In tabel 3.9 vatten we de verschillen tussen de onderzoeken van Cebeon en Pro Facto zoals geconstateerd in paragraaf 3.5.2 samen, met de eventueel te verwachten afwijking.

3.9: VERSCHILLEN TUSSEN ONDERZOEKEN CEBEON EN PRO FACTO

Beschrijving verschil	Afwijking PF t.o.v. Cebeon
Mogelijk verschillende vertegenwoordiging van (zeer) grote en/of kleine kantoren in selectie	Onbekend effect op tijdsbesteding
Mogelijk verschillen in afhankelijkheid van ambtelijke omzet bij kantoren in selectie	Onbekend effect op tijdsbesteding
Cebeon heeft tijdschrijfonderzoek uitgevoerd, Pro Facto heeft inschattingen van tijdsbesteding gevraagd waarbij strategisch antwoorden niet uit te sluiten valt	Hogere tijdsbesteding
Cebeon hanteert oorspronkelijke opslag informatievoorziening, Pro Facto neemt informatievoorziening in tijdsinschatting mee	Hogere tijdsbesteding
Cebeon hanteert oorspronkelijke winstopslag, Pro Facto neemt dit in zijn geheel niet mee	Lagere tijdsbesteding
Cebeon heeft bruto loonkosten inclusief sociale lasten en pensioenlasten gebruikt, Pro Facto hanteert een opslag om van loonkosten totale personeelskosten te komen.	Onbekend effect op loonkosten
Cebeon baseert indirecte kosten (kosten van ondersteuning) op financiële stukken van casestudy-kantoren, Pro Facto gebruikt macrogegevens van het BFT.	Onbekend effect op totale kosten

Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat er verschillende factoren zijn die verschillen in de uitkomsten van het onderhavige onderzoek met dat van het onderzoek van Cebeon kunnen verklaren. Ook moet worden geconstateerd dat een groot deel van deze factoren een onbekend effect heeft op de afwijking van resultaten, zowel qua (relatieve) omvang als qua richting.

3.5.4. Effecten van de waargenomen ontwikkelingen in kostprijzen

De verschillen in de berekende kostprijzen en de huidige Btag-tarieven leiden tot het beeld dat de deelnemende deurwaarderskantoren niet in staat zijn om ambtshandelingen te verrichten binnen de veronderstelde tijdsbesteding. In paragraaf 3.4 zijn factoren beschreven die verklaren waarom de tijdsbesteding waarschijnlijk is toegenomen. Er zijn meer verplichte handelingen die bij ambtshandelingen moeten worden uitgevoerd en er is meer tijd nodig voor communicatie met schuldenaren. Ook ziet men dat opdrachtgevers steeds meer energie steken in het zelf treffen van minnelijke regelingen en onderzoeken van vorderingen voor over te gaan tot het inschakelen van de gerechtsdeurwaarder, waardoor de vorderingen die wel worden aangeleverd gemiddeld complexer zouden zijn.

Er is weliswaar sprake van efficiencywinst door automatisering, maar dit betreft maar een deel van de processtappen. Bij maatwerkexploten, waar het overgrote deel van de kantoren mee te maken heeft, is de winst uit automatisering zeer gering. Door de opkomst van de mogelijkheden van automatisering ervaart men bovendien dat er hogere eisen worden gesteld aan exploten, met het risico dat bij fout opgestelde exploten de rechtbank in het nadeel van de vertegenwoordigde partij beslist en een nieuw exploot moet worden opgesteld zonder dat de opdrachtgever daarvoor wil betalen. Op de panelmeeting is gebleken dat kantoren tegenwoordig een veel hogere druk ervaren om zeer zorgvuldig te werken, wat de vereiste tijdsbesteding over de gehele linie van ambtshandelingen heeft verhoogd.

Zoals bij het onderzoek in 2016 ook al is geconstateerd, zijn de bovengenoemde ontwikkelingen onmiskenbaar relevant en van invloed op de kostprijzen van ambtshandelingen. Het is echter onmogelijk deze effecten te kwantificeren. Bij het raadplegen van registers zou nog een tijdsbesteding kunnen worden gemeten, maar het effect van andere ontwikkelingen

zoals een veranderde cultuur waardoor de burger steeds mondiger wordt en de eisen die door rechters aan gerechtsdeurwaarders worden gesteld steeds hoger, is niet te meten. Hetzelfde geldt voor de gevolgen van de ontwikkeling dat opdrachtgevers steeds meer minnelijke trajecten intern opzetten en vorderingen doorlichten. Dit zijn effecten die de bedrijfsvoering van gerechtsdeurwaarders in algemene zin beïnvloeden, en elkaar bovendien kunnen versterken.

Een andere verklaring die nog niet aan bod is gekomen ligt in de in hoofdstuk 2 beschreven krimp van de totale markt voor gerechtsdeurwaarders. Door deze ontwikkeling kan het zijn dat bij kantoren (tijdelijk) overcapaciteit bestaat, als een afname van het aantal opdrachten niet gelijk wordt beantwoord met inkrimping van het personeelsbestand. Het is goed denkbaar dat wanneer een organisatie minder druk is, ambtshandelingen minder efficiënt worden uitgevoerd. Werknemers ervaren minder tijdsdruk en kunnen daarvoor meer de tijd nemen voor de opdrachten die nog wel binnen komen. Dit kan zijn weerslag hebben gehad in de geschatte tijdsbestedingen.

3.6 Conclusie

Het in dit hoofdstuk beschrevene betreft deel A van het onderzoek, gericht op de kostprijzen van ambtshandelingen. Dit deelonderzoek had als doel twee onderzoeksvragen te beantwoorden. Deze zullen we hier behandelen.

1. Wat is de integrale kostprijs van de 24 ambtshandelingen genoemd in artikel 2 van het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (Btag)?

De integrale kostprijzen van de ambtshandelingen zoals berekend tijdens het casestudy-onderzoek is gepresenteerd in tabel 3.8. Deze kostprijzen zijn gebaseerd op inschattingen van 11 kantoren voor veel voorkomende ambtshandelingen en 9 kantoren voor minder voorkomende ambtshandelingen. De kostprijzen zijn op twee manieren gepresenteerd. De reguliere kostprijzen zijn berekend op basis van een ongewogen gemiddelde, waarbij alle kantoren ongeacht omvang even zwaar meetellen in de berekening van de gemiddelde tijdsbesteding. Deze kostprijzen laten een zeer sterke stijging zien ten opzichten van de huidige tarieven. Daarnaast is een gewogen gemiddelde kostprijs berekend, waarbij grote kantoren, die een relatief groot marktaandeel vertegenwoordigen per kantoor, zwaarder meewegen. Deze kostprijzen laten een meer gematigde stijging zien.

2. Wat is de spreiding/ range in de tijdsbesteding voor de ambtshandelingen onder de gerechtsdeurwaarders? Welke verschillen of oorzaken liggen ten grondslag aan die spreiding?

Bij het bepalen van de kostprijzen is getracht onderscheid te maken op de meest voor de hand liggende variabele, te weten de omvang van het kantoor. In eerste instantie is gekozen om de kostprijzen voor een groep grotere kantoren (meer dan 20 fte) en een groep kleinere kantoren (tot en met 20 fte) te presenteren. Dit leverde echter uitkomsten op die niet konden worden verklaard, anders dan door meetonzekerheden veroorzaakt door het kleine aantal waarnemingen en niet te controleren kenmerken van de meegenomen kantoren. Om deze reden is besloten het onderscheid niet te maken en één kostprijs per ambtshandeling te berekenen.

Om dezelfde reden (meetonzekerheid in verband met beperkt aantal waarnemingen en sterke variatie in opgegeven inschattingen) is ook besloten geen ander onderscheid te maken in eigenschappen van kantoren. Wat gezegd kan worden is dat in elk geval goede spreiding is betracht ten aanzien van de omvang van het kantoor, de stedelijkheid van het werkgebied en de afhankelijkheid van ambtelijke omzet. Door de tegenvallende respons kan deze representativiteit iets minder goed zijn uitgevallen dan beoogd.

Een onderscheid dat te maken is betreft dat tussen maatwerk en bulkopdrachten. Bij één kantoor is dit onderscheid gemaakt bij het opgeven van tijdsinschattingen. Gezegd moet worden dat slechts voor een beperkt aantal vaak voorkomende ambtshandelingen daadwerkelijk sprake was van uitvoering op basis van in bulkprocessen opgestelde stukken en exploten. Voor deze ambtshandelingen is gevonden dat de tijdsbesteding bijna een factor 10 minder is bij bulk dan bij maatwerkopdrachten. Dit is echter een bevinding op basis van één waarneming.

Deelonderzoek B: Prijsafspraken

4.1 Inleiding

Met een beschrijving van de huidige situatie omtrent kostprijzen van ambtshandelingen is een gedeeltelijk beeld van de veranderde bedrijfsvoering van gerechtsdeurwaarders geschetst. Met de invoering van de Gerechtsdeurwaarders wet is immers niet alleen ingezet op het vaststellen van schuldenaarstarieven, maar ook op het loslaten van tarieven voor opdrachtgevers c.q. schuldeisers. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat dit grote gevolgen heeft gehad voor de sector. Zo beschrijft Van den Berg-Smit⁵⁰ uitgebreid de diverse ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan in de relatie tussen opdrachtgevers en gerechtsdeurwaarders, de gevolgen voor de bedrijfsvoering en uiteindelijk voor de bejegening van schuldenaren. Dit doet zij op basis van een analyse van publicaties in vaktijdschriften en uitspraken van gerechtsdeurwaarders en andere stakeholders, eigen interviews met stakeholders, een meta-analyse van andere onderzoeken en rapportages en een studie van jaarverslagen ten aanzien van klachten en disciplinaire maatregelen.

Dit hoofdstuk geeft een verdere actualisatie van dit beeld en een verdieping en verbreding van de beschikbare informatie. In paragraaf 4.2 wordt een inleidende beschrijving gegeven van de typen prijsafspraken die mogelijk relevant kunnen zijn. Paragraaf 4.3 t/m 4.5 beschrijft vervolgens onze bevindingen op basis van interviews met respectievelijk gerechtsdeurwaarders, schuldeisers en stakeholders die een beeld hebben van het schuldenarenperspectief. Bij dit laatste perspectief wordt ook een analyse meegenomen van de uitspraken van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. Paragraaf 4.6 presenteert de resultaten van een enquête die onder alle gerechtsdeurwaarderskantoren is uitgezet, waarmee een kwantitatief beeld is verkregen van de mate waarin bepaalde typen prijsafspraken tegenwoordig gehanteerd worden door (opdrachtgevers van) gerechtsdeurwaarders.

4.2 Prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers

Het Btag-tarief is een schuldenaarstarief waarmee is vastgelegd welke kosten een gerechtsdeurwaarder mag doorberekenen aan de schuldenaar. Bij een evaluatie van de Gerechtsdeurwaarderswet (Commissie Van der Winkel 2009) is gebleken dat deze tarieven ook vaak

⁵⁰ C. van den Berg-Smit, De gerechtsdeurwaarder: ambtenaar en ondernemer. Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en de gevolgen voor de opleiding, diss. Universiteit Utrecht, 2013.

als uitgangspunt werden genomen voor de opdrachtgeverstarieven.⁵¹ Toch is ook duidelijk geworden dat vooral grotere opdrachtgevers die enige marktmacht hebben andere prijsafspraken dan de Btag-tarieven hanteren. Er is op dit vlak een groot aantal mogelijkheden, die we in deze paragraaf kort beschrijven.

1. Btag-tarief: vooral bij maatwerk opdrachten is het nog steeds gebruikelijk dat het Btag-tarief ook als referentietarief wordt gehanteerd voor vergoeding van ambtshandelingen. Bij niet (volledige) inning van de vordering kan dit tarief eventueel worden berekend aan de opdrachtgever.
2. Btag met uurtarief: bij complexe ambtshandelingen die de gerechtsdeurwaarder veel geld kosten, kan overeengekomen worden dat de gdw een extra vergoeding van de opdrachtgever ontvangt voor gewerkte uren, bovenop het Btag-tarief dat in principe aan de schuldenaar wordt berekend.
3. Negatieve afdoening: de gdw ontvangt in dit geval een vaste vergoeding bij niet (volledige) inning van de vordering.
4. *No cure no pay*: de gerechtsdeurwaarder ontvangt hierbij alleen een vergoeding als hij de vordering (geheel) int. Het risico van niet-inning van de hoofdsom ligt in dit geval volledig bij de gdw.
5. Integraal doorstorten: de gerechtsdeurwaarder stort de ontvangen betalingen in eerste instantie door naar de opdrachtgever en kan pas een vergoeding inhouden als (een afgesproken gedeelte van) de hoofdsom is ontvangen door de opdrachtgever.
6. Prestatie- of garantierendementsafspraken: een bepaald percentage van de hoofdsom moet binnen een bepaalde termijn geïnd worden. De gerechtsdeurwaarder betaalt mogelijk een voorschot bij overdracht van de vorderingen. Bij niet-inning draait de gerechtsdeurwaarder ook op voor het deel van de hoofdsom dat onder de afspraak valt.
7. Incassoprovisie of retourprovisies (ook wel: *kick back fees*): De opdrachtgever krijgt een korting vanaf een vooraf afgesproken gerealiseerde omzet of aantal aangeleverde dossiers. Een bijzondere vorm van retourprovisies zijn bonus/malussystemen waarbij een hoger aantal geïnde vorderingen dan geprognosticeerd leidt tot hogere vergoedingen, ook van niet-geïnde vorderingen, en andersom.
8. Bulkorting: Korting (of verhoogde afdracht) bij aanlevering van een minimaal aantal vorderingen of dossiers door de opdrachtgever.
9. Kostenmaximering: niet meer dan een bepaald bedrag aan kosten wordt in rekening gebracht bij niet- of niet volledige inning van de hoofdsom. Een variant is een nulkostenovereenkomst, waarbij de kosten op nul gemaximeerd worden en de opdrachtgever enkel opbrengsten kan verwachten.

De bovenstaande typologie is tijdens de interviews met gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers en bij de enquête onder gerechtsdeurwaarders gehanteerd bij vragen naar de prijsafspraken die met opdrachtgevers gemaakt zijn. In respectievelijk paragraaf 4.3 en 4.4 worden de bevindingen uit deze interviews verder besproken, en in paragraaf 4.6 de bevindingen uit de enquête.

⁵¹ A.R. van der Winkel, *Noblesse Oblige*, Commissie evaluatie Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (artikel 85 Gerechtsdeurwaarderswet), ministerie van Justitie, 2009, p. 49.

4.3 Gerechtsdeurwaarders

4.3.1. Inleiding

Binnen het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van vijftien deurwaarderskantoren. Er zijn casestudy's uitgevoerd bij twaalf deurwaarderskantoren en daarnaast zijn gesprekken gevoerd met directieleden van drie grote kantoren. Ten slotte heeft er een panelbijeenkomst plaatsgevonden waaraan zes gerechtsdeurwaarders deelnamen. Tijdens deze vijftien gesprekken en de panelbijeenkomst is onder meer aandacht besteed aan de ontwikkelingen in de gerechtsdeurwaardersmarkt, welke gevolgen dit heeft voor prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers en welke effecten dit heeft op de bedrijfsvoering van deurwaarderskantoren. Die informatie staat centraal in deze paragraaf. Ook wordt in deze paragraaf ingegaan op de manier waarop het werk van de gerechtsdeurwaarder in de loop der jaren is veranderd en welke gevolgen dit heeft voor de kostendekkendheid van het Btag. Ten slotte wordt ingegaan op het toekomstperspectief van de beroepsgroep en welke veranderingen en oplossingen noodzakelijk zijn voor een gezonde en toekomstbestendige deurwaarderspraktijk.

4.3.2. Ontwikkelingen in de markt

In alle gesprekken die zijn gevoerd komt het beeld naar voren dat de deurwaardersmarkt de afgelopen jaren aan flinke veranderingen onderhevig is geweest. Een deel van de gesprekspartners vertelt dat de markt in het vorige decennium redelijk stabiel was. Zowel in betere als mindere economische tijden was er doorgaans voldoende werk voor deurwaarderskantoren en kon men het hoofd relatief eenvoudig boven water houden. Die tijden zijn inmiddels veranderd. Door verschillende ontwikkelingen is de totale markt voor gerechtsdeurwaarders gekrompen en ervaart men dat de concurrentie tussen kantoren is toegenomen. Een ontwikkeling die veel wordt genoemd is de verhoging van het griffierecht bij de rechtbanken. Dat heeft ertoe geleid dat er minder ambtelijk werk wordt verricht. Gerechtsdeurwaarders voelen door deze verhoging een financiële prikkel om bepaalde dossiers niet in het gerechtelijke traject voort te zetten. Daarnaast willen ook schuldeisers liever niet het risico nemen om te gaan dagvaarden als de kans op verhaal klein is.

Een andere belangrijke ontwikkeling die gesignaleerd wordt is het feit dat veel schuldeisers meer zelf zijn gaan doen bij het incasseren van vorderingen. Dit heeft mede te maken met de Wet op de Incassokosten (hierna: WIK) die op 1 juli 2012 in werking is getreden. Vrijwel alle kantoren geven aan dat schuldeisers veel (grote) organisaties in de afgelopen jaren eigen incassoafdelingen hebben opgezet en zelf steeds beter inzicht hebben in de vorderingen die zij zelf kunnen innen. Ongeveer een decennium terug werd het innen van vorderingen in de minnelijke fase nog veelal in zijn geheel uitbesteed aan deurwaarders.

Doordat schuldeisers zelf steeds beter inzicht hebben in de vorderingen die zij zelf kunnen innen wordt het 'laaghangend fruit' er in de minnelijke fase doorgaans door de schuldeiser zelf al 'uitgeplukt'. De meer ingewikkelde en moeilijk te innen vorderingen worden overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. Dat leidt ertoe dat gerechtsdeurwaarders ervaren dat zij in de minnelijke fase tegenwoordig relatief ingewikkelder en moeilijker te innen vorderingen behandelen waaraan meer tijd en energie moet worden besteed.

Mede om die reden hebben met name de grotere gerechtsdeurwaarderskantoren de afgelopen jaren geïnvesteerd in scoremodellen en profilering van schulden en schuldenaren. Op die manier kan gedurende de opdrachtverlening inzicht worden verkregen in de rendabiliteit van een bepaalde opdracht. Op die manier wordt voorspeld hoe groot de kans is of be-

paalde vorderingen te innen zijn en of het zinvol is een dossier in het gerechtelijke traject door te zetten of dat bepaalde dossiers moeten worden afgeboekt.

Een andere belangrijke ontwikkeling die volgens een aantal gesprekspartners veel impact heeft is dat steeds meer opdrachten via een aanbestedingsprocedure moeten worden binnengehaald. Veel deurwaarderskantoren zijn voor een aanzienlijk deel afhankelijk van overheidsopdrachten. Deze opdrachten worden vaak voor twee jaar met een eventuele verlenging aan partijen in de markt gegund. Dit kan voor kantoren grote consequenties hebben voor de hoeveelheid personeel dat werkzaam is binnen een kantoor. Als een kantoor namelijk een belangrijke overheidsorganisatie als klant verliest en de opdracht aan een ander kantoor wordt gegund, moet het ene kantoor personeel ontslaan en transitievergoedingen betalen, terwijl een ander kantoor mensen aan moet nemen en in moet werken. Dit werkt volgens een aantal gesprekspartners belemmerend voor het bestaan van een stabiele deurwaardersmarkt en gaat ten koste van de dienstverlening.

Een andere belangrijke ontwikkeling die zich de afgelopen jaren voltrokken heeft binnen de beroepsgroep is de automatisering van de bedrijfsprocessen. Alle geïnterviewden geven aan dat een kantoor niet meer mee kan in de huidige markt als het niet in hoge mate geautomatiseerd is. Ze stellen vast dat de investeringen in ICT een grote kostenpost zijn en dat de automatisering een sterke weerslag heeft gehad op de bedrijfsvoering en bestedingen van deurwaarderskantoren. Tegelijkertijd wijzen ze er op dat automatisering van ambtshandelingen met uitzondering van bulkopdrachten relatief weinig tijdswinst oplevert. Het verzamelen van informatie, het opstellen van stukken die voldoen aan (steeds strengere) eisen van zorgvuldigheid, het verstrekken van informatie aan schuldenaren en opdrachtgevers en het uitbrengen van stukken of uitvoeren van handelingen blijft werk dat volgens hen niet geautomatiseerd kan worden bij maatwerkopdrachten.

4.3.3. Prijsafspraken

Tijdens interviews met directeuren/eigenaren van deurwaarderskantoren die voor de casestudy's zijn bezocht, is gesproken over toegepaste prijsafspraken bij ambtshandelingen en prikkels die daarvan uitgaan. Het merendeel van deze casestudy's is uitgevoerd bij relatief kleine kantoren (minder dan 20 fte). Bij deze kantoren zijn prijsafspraken, anders dan betaling van Btag-tarieven, niet gebruikelijk. De enige afwijking van deze prijsstructuur die nog regelmatig voorkwam, was het vergoeden van extra werkzaamheden bij complexe vorderingen in de vorm van een vast tarief of een uurtarief.

Bij de twee middelgrote kantoren is er wel in beperkte mate sprake van afwijkende prijsafspraken. Zo komt kostenmaximering regelmatig voor, ook bij opdrachtgevers die niet direct bulk-opdrachten geven, maar wel een zekere doorlopende aanvoer van dossiers hebben. Bij kostenmaximering ontstaat bij de gerechtsdeurwaarder een prikkel om geen ambtshandelingen uit te voeren als de kans op verhaal te klein is.

Een middelgroot kantoor werkte wel in belangrijke mate met bulk-opdrachten, evenals het grote kantoor dat aan de casestudy's meewerkte. Hierbij worden constructies als *no pay no cure* of negatieve afdoening (door een kantoor als '*no cure little pay*' betiteld) gehanteerd. Deze kantoren geven aan dat dergelijke constructies weliswaar druk zetten op de bedrijfsvoering, en dat er prikkels zijn ontstaan om te proberen meer omzet te halen uit het innen van kosten bij schuldenaren, maar zij geven zelf aan dat dit niet tot ontoelaatbare praktijken leidt. Enerzijds omdat het verrichten van ambtshandelingen bij debiteuren waar de verhaalsmogelijkheden minimaal zijn een risico vormen voor de gerechtsdeurwaarder. Anderzijds omdat grote opdrachtgevers toch ook vaak eisen stellen aan de benadering van schul-

denaren en het ondernemen van acties die een minnelijke oplossing in de hand werken, terwijl kleinere opdrachtgevers vaak op dossierniveau sturing geven ten aanzien van ambts-handelingen.

Men erkent wel dat de bedrijfsvoering door deze prijsafspraken en verhoogde eisen aan dienstverlening onder druk is komen te staan. Men kan zich voorstellen dat andere kantoren onder deze druk een niet volledige neutrale opstelling tussen schuldeiser en schuldenaar kunnen kiezen, als zij daartoe mogelijkheid zien.

Gevraagd naar de redenen dat kantoren toch meedoen in aanbestedingen die door de aard van de prijsafspraken en eisen aan dienstverlening weinig aantrekkelijk lijken, worden twee belangrijke overwegingen genoemd. Ten eerste kan het zijn dat een kantoor met personele overcapaciteit te kampen heeft, en dat het dan toch aantrekkelijk kan zijn een opdracht met grote omzet aan te nemen. Een tweede reden kan zijn dat men erop in wil zetten een grote opdrachtgever aan zich te binden om op een later moment een betere overeenkomst uit te onderhandelen.

4.3.4. Maatschappelijk verantwoord incasseren

Een ontwikkeling die veel impact heeft gehad op de deurwaarderspraktijk is dat er in de afgelopen tien jaar steeds meer aandacht is gekomen voor maatschappelijk verantwoord incasseren en problematische schulden. Meerdere gesprekspartners zien dit niet als een modetrend maar als een duurzame ontwikkeling die is ingezet en verder aan betekenis zal toenemen. Een aantal gesprekspartners vertelt dat zij in hun dienstverlening de schuldenaar meer centraal stellen door deze meer als 'klant' te zien en meer oog te hebben voor de belangen van de schuldenaar. In de gesprekken wordt een aantal voorbeelden genoemd die deze ontwikkeling illustreren. Zo zijn er kantoren met een automatische berichtenservice waarbij schuldenaren steeds op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen in hun dossiers, veel kantoren zijn steeds beter en ook 's avonds (telefonisch) bereikbaar en er zijn kantoren die huisbezoeken afleggen om schuldenaren te informeren en hulp te bieden.

Een aantal gesprekspartners vertelt dat zij in hun benadering van schuldenaren tegenwoordig een onderscheid maken tussen niet-kunners en niet-willers. Een gesprekspartner ziet het als de taak en de verantwoordelijkheid van gerechtsdeurwaarders oog te hebben voor de belangen van schuldenaren en het oplossen van de schuldenproblematiek. 'Niet-kunners moeten geholpen worden, niet-willers moeten worden aangepakt', aldus een gesprekspartner. Een andere gesprekspartner vertelt dat zijn kantoor voor sommige schuldenaren een budgetcoach beschikbaar stelt die helpt de schuldenproblematiek van de schuldenaar op te lossen. De schuldenaar kan daar zelf contact mee opnemen en in sommige gevallen schakelt het kantoor deze coach zelf in. Indien blijkt dat er geen regeling getroffen kan worden en geen verhaal kan worden gehaald, wordt er doorverwezen naar schuldhulpverleningsinstanties. De coach kost de debiteur niets. Het kantoor heeft zeer positieve ervaringen met deze manier van werken omdat het kantoor zo meer zicht krijgt op wat er zich achter de voordeur afspeelt en zo beter in staat is de schuldenaar te helpen bij het oplossen van zijn schuldenproblematiek.

Gesprekspartners vertellen dat opdrachtgevers hier nog verschillend mee omgaan en overdenken. Een gesprekspartner geeft aan dat met name grotere opdrachtgevers binnen de private sector, zoals banken en andere financiële instellingen, ook steeds meer aandacht besteden aan problematische schulden en het oplossen daarvan. Dit heeft ook te maken met de reputatie van bedrijven. Een gesprekspartner vertelt hierover dat het bijvoorbeeld voor het imago van een bank niet goed is als een inboedel van een kwetsbare persoon in

beslag wordt genomen, deze uit huis wordt gezet en dit in de publiciteit terecht komt. Dan heeft een opdrachtgever er meer baat bij dat geïnvesteerd wordt in het oplossen van die schulden.

Wanneer de focus niet enkel gericht is op het innen van vorderingen maar ook gekeken wordt naar de belangen van de schuldenaar zijn daaraan wel kosten verbonden. Zo zijn er opdrachtgevers die bereid zijn daaraan een financiële bijdrage te leveren door een meerprijs te betalen in de prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever. Gesprekspartners vertellen uit ervaring dat het midden- en kleinbedrijf en overheidsorganisaties als opdrachtgever op dit moment nog niet zo veel belang hechten aan het oplossen van schuldenproblematiek. In de prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever wordt vooral belang gehecht aan het incasseren van de vordering. De wijze waarop dat gebeurt is voor deze opdrachtgevers van ondergeschikt belang. Dit heeft als consequentie dat gerechtsdeurwaarders die belang hechten aan het oplossen van schuldenproblematiek zelf opdraaien voor deze kosten.

Een gesprekspartner is van mening dat de extra kosten die gepaard gaan met maatschappelijk verantwoord incasseren niet via Btag gefinancierd moet worden. Op die manier komen de kosten namelijk alsnog bij de schuldenaar terecht. Deze gesprekspartner stelt voor dat vanuit de overheid een verplichte opslag in de prijsafpraak – bijvoorbeeld per exploit – moet worden opgenomen die voorziet in de financiering van het maatschappelijk verantwoord incasseren.

4.3.5. Paradox van de deurwaardersmarkt

Een aantal gesprekspartners stelt vast dat het businessmodel van de deurwaardersmarkt niet meer in overeenstemming is met de wijze waarop de maatschappij wil dat er met schulden wordt omgegaan. Voor wat betreft het ambtelijke werk van gerechtsdeurwaarders worden zij betaald om handelingen te verrichten. Deze kosten worden (voor een deel althans, via het Btag) betaald door de schuldenaar. Het is volgens het huidige model in het belang van de gerechtsdeurwaarder om ambtshandelingen te verrichten. Een aantal gesprekspartners illustreert dit met het volgende voorbeeld.

Een gerechtsdeurwaarder kondigt een ontruiming aan en treft alle voorbereidende maatregelen. Daar komt veel bij kijken, er kan politie-inzet nodig zijn, verhuisauto's, een slootenmaker etc. Als vlak voordat de ontruiming plaatsvindt de schuldenaar aangeeft dat hij ter plekke een deel van de vordering wil voldoen en voor het overige deel een betalingsregeling wil treffen, zou dat maatschappelijk gezien de meest passende en gewenste oplossing zijn; de schuldenaar wordt immers niet zijn woning uitgezet. Een van de consequenties daarvan is echter dat indien de gerechtsdeurwaarder akkoord gaat met een betalingsregeling en de ontruiming wordt gestaakt, de gerechtsdeurwaarder geen enkele vergoeding ontvangt. De belangen van de gerechtsdeurwaarder staan in dat geval dus haaks op datgene wat er maatschappelijk gezien van hem verwacht wordt. Kortom, gerechtsdeurwaarders worden betaald op het moment dat zij kosten in rekening kunnen brengen bij de schuldenaar.

Tijdens de gesprekken is een aantal suggesties gedaan qua oplossingen voor dit probleem. Zo stelt een aantal gesprekspartners voor om een apart tarief in het leven te roepen voor afgebroken ambtshandelingen waarop gerechtsdeurwaarders aanspraak kunnen maken. Op die manier kan zowel aan de belangen van de schuldenaar tegemoet worden gekomen als aan die van de gerechtsdeurwaarder. Over de vraag of dat tarief vervolgens moet worden geregeld via het Btag of via de prijsafpraak tussen gerechtsdeurwaarder en opdrachtgever,

zijn gesprekspartners het niet eens. Ook zou er bijvoorbeeld een apart tarief voor bemiddeling moeten komen. Als een gerechtsdeurwaarder een succesvolle bemiddeling tussen opdrachtgever en schuldenaar tot stand weet te brengen, voldoet hij hiermee aan wat maatschappelijk wenselijk wordt geacht. Er zijn gerechtsdeurwaarders die het als hun plicht zien om ook het belang van de schuldenaar in aanmerking te nemen en zich dus inzetten om bemiddeling mogelijk te maken. Daar moet echter wel een financiële vergoeding voor de gerechtsdeurwaarders tegenover staan omdat de huidige systematiek van de deurwaardersmarkt daarin niet voorziet.

4.3.6. Oplossingen

Er is op dit moment een aantal ontwikkelingen gaande binnen de deurwaardersmarkt waarmee wordt getracht een aantal fundamentele problemen binnen de beroepsgroep op te lossen. Een gesprekspartner van een groot deurwaarderskantoor vertelt dat binnen de beroepsgroep inmiddels het besef begint te ontstaan dat er veranderingen noodzakelijk zijn om een gezonde en toekomstbestendige deurwaarderspraktijk te kunnen waarborgen. De ledenraad van de KBvG stelt in dit kader voor bij verordening ('Grenzen Tariefmodellen) regels vast te stellen waarmee gerechtsdeurwaarders worden beschermd tegen te lage tarieven en contracten (hierover meer in paragraaf 5.3.1).

4.4 Schuldeisers

4.4.1. Aanpak

Om vanuit het perspectief van de opdrachtgevers zicht te krijgen op de prijsafspraken die in de branche worden gehanteerd en de manier waarop men aankijkt tegen vorderingen en de bejegening van schuldenaren, zijn twee onderzoeksactiviteiten verricht. Ten eerste is een aantal interviews afgenomen bij opdrachtgevers die een belangrijk deel van de markt vertegenwoordigen. Om tot een selectie te komen van deze opdrachtgevers is een onderzoeksrapport in opdracht van de ACM⁵² naar de aard en omvang van incassoproblematiek de belangrijkste categorieën schuldeisers geraadpleegd. De belangrijkste schuldeisers die in deze rapportage onderscheiden worden zijn, in aflopende volgorde van grootte van openstaande vorderingen bij schuldenaren:

1. Zorgverzekeraars
2. Energiemaatschappijen
3. Zorgverleners of zorgadministratiekantoren
4. Woningbouwverenigingen
5. Hypotheekbanken
6. Postorderbedrijven
7. Telecomaanbieders
8. Lokale belastinguitvoeringsorganisaties

We hebben de aannahme gedaan dat deze categorieën ook in de deurwaardersmarkt een belangrijke rol spelen. Op basis van oriënterende gesprekken en interviews met enkele deurwaarderskantoren is daarnaast besloten om ook gesprekken te voeren met twee grote opdrachtgevers vanuit de landelijke overheid en een tweetal advocatenkantoren.

Het organiseren van de interviews is in de praktijk niet voor alle typen opdrachtgevers mogelijk gebleken. In totaal zijn 37 opdrachtgevers in de bovengenoemde categorieën bena-

⁵² A. Ait Moha en J. Piest, *Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten*, Motivaction voor: ACM, 2014.

derd. Ondanks herhaalde verzoeken en veelvuldig herinneren in een periode van zes weken bleek een aantal partijen niet inhoudelijk op interviewverzoeken te reageren, of niet mee te willen werken. Ook bij deurwaarderskantoren waarmee contacten waren gelegd in het kader van interviews is gevraagd om bij hun opdrachtgevers een verzoek tot medewerking neer te leggen. Een deel van de gerechtsdeurwaarders was hiertoe bereid, terwijl anderen deze manier van benaderen niet wenselijk achtten. Uiteindelijk is er gesproken met vijftien opdrachtgevers:

- Twee grote zorgverzekeraars;
- Twee grote hypotheekbanken;
- Vier woningbouwverenigingen;
- Een grote telecomaandbieder;
- Twee advocatenkantoren⁵³;
- Drie opdrachtgevers vanuit de Rijksoverheid;
- Een lagere overheid⁵⁴.

Vanwege de bedrijfsgevoeligheid van de informatie die tijdens de gesprekken ter tafel is gekomen, is toegezegd dat niet herleidbaar naar deze partijen gerapporteerd zal worden. Om deze reden is ook geen bijlage toegevoegd met gesprekspartners in dit kader.⁵⁵

De interviews kenden een semi-gestructureerd karakter: op basis van een vast aantal open vragen en een lijst van mogelijke vormen van prijsafspraken is een gesprek gevoerd waarbij minimaal aan bod kwam hoe men omgaat met openstaande vorderingen, wanneer en hoe gerechtsdeurwaarders worden ingeschakeld, hoe deze worden aangestuurd, welke afspraken over vergoedingen zijn gemaakt (en waarom) en welke visie men heeft over de behandeling van schuldenaren. De bevindingen uit deze gesprekken worden behandeld in 4.4.2.

Ondanks het feit dat een beperkt aantal grote opdrachtgevers weliswaar een belangrijk deel van de markt omvat, leek het de onderzoekers ook nodig om onderzoek te doen onder kleinere (zakelijke) opdrachtgevers. Dit om te voorkomen dat een eventueel sterk afwijkende situatie die zou kunnen bestaan bij dit marktsegment over het hoofd gezien zou worden. Het onderzoeksplan voorzag hiervoor in 20 telefonische interviews bij midden- en kleinbedrijven. In totaal zijn 246 bedrijven benaderd om te achterhalen wanneer en onder welke afspraken men gerechtsdeurwaarders inschakelt maar hebben slechts acht uitgebreidere interviews plaatsgevonden. Toch is ons inziens een goed beeld van deze sector verkregen. De resultaten uit dit onderzoek worden besproken in paragraaf 4.4.3.

4.4.2. Grote opdrachtgevers

We bespreken de uitkomsten van de interviews met grote opdrachtgevers in een horizontale structuur: per thema behandelen we de situatie bij de verschillende opdrachtgevers.

Traject voor inschakeling gerechtsdeurwaarders

Ten aanzien van het beleid bij openstaande vorderingen kan bij de grote zakelijke opdrachtgevers (de zorgverzekeraars, de banken en de telecomaandbieder) en bij de woningbouwverenigingen worden gesteld dat men zeer bewust is van het belang van het zoeken naar een minnelijke oplossing. Geen van deze opdrachtgevers schakelt een incassobureau of ge-

⁵³ Bij advocatenkantoren moet worden opgemerkt dat zij doorgaans optreden namens schuldeisers en niet zelf schuldeiser zijn. Hoewel het aantal opdrachten dat vanuit een advocatenkantoor wordt gegeven aan gerechtsdeurwaarders dus aanzienlijk kan zijn, gaat het ook om meerdere achterliggende opdrachtgevers en daarmee om maatwerk.

⁵⁴ Door een tweede lagere overheid is een interviewafspraken op het laatste moment kort voor het einde van de informatievergaringfase afgezegd. Hierdoor kon geen vervangend interview worden opgezet.

⁵⁵ De gesprekspartners en de inhoud van de gesprekken zijn bekend bij de begeleidingscommissie van dit onderzoek.

rechtsdeurwaarder in voordat de schuldenaar bij de schuldeiser zelf een minnelijk traject heeft doorlopen. Bij deze minnelijke trajecten wordt veelvuldig contact gezocht, aangestuurd op persoonlijk contact en niet enkel een aantal brieven gestuurd. Het doel is vooral om ervoor te zorgen dat de schuldenaar inziet dat een betaling of betalingsregeling nodig is om zwaardere maatregelen te voorkomen. De woningbouwverenigingen verschillen in een aspect van de andere grootzakelijke opdrachtgevers, te weten de duur van het minnelijke traject: omdat men niet wil dat de schuld te ver oploopt wordt het interne minnelijke traject bewust kort gehouden.

De grote opdrachtgevers bij de Rijksoverheid leggen minder nadruk op het zoeken van persoonlijk contact. Hier volstaat men met het verzenden van enkele brieven en/of aanmaningen. Bij advocatenkantoren en de lokale overheid die wij spraken speelt het minnelijke traject geen rol; de vorderingen betreffen vaak een op een conflicten tussen twee partijen waarbij minnelijke activiteiten een gepasseerd station zijn.

Selectie van gerechtsdeurwaarders

Bij de selectie van gerechtsdeurwaarders valt een drietal zaken op. Ten eerste hebben vrijwel alle opdrachtgevers ervoor gekozen om meerdere deurwaarderskantoren in de hand te nemen. De meest voornamelijk reden hiervoor is dat men niet te veel gebonden wil zijn aan één partij: mocht een gerechtsdeurwaarderskantoor niet goed (meer) functioneren, dan wil men de optie hebben om zonder hoge kosten en zonder het risico te lopen dat de continuïteit van de bedrijfsvoering tijdelijk in gevaar komt over te schakelen naar een ander kantoor. Door deze optie open te houden creëert men een prikkel voor de huidige gerechtsdeurwaarder om naar tevredenheid te blijven presteren.

In de meeste gevallen is er sprake van parallel opererende gerechtsdeurwaarders, die opdrachten toebedeeld krijgen op basis van werkgebied of willekeur. Door één grote verzekeraar wordt een incassoscore berekend waarin de prestaties over de afgelopen periode wordt gemeten, en wordt aan de hand van die score voor de komende periode bepaald welk aandeel van de vorderingen elk kantoor toebedeeld krijgt. Bij twee grote opdrachtgevers, een zorgverzekeraar en een telecomaandbieder, is er sprake van zogenaamde *second placement* incasso-partijen, waardoor vorderingen waarbij door de eerste incassopartij geen verhaal kan worden gehaald door een tweede daarin gespecialiseerde partij worden overgenomen. De telecomaandbieder heeft in deze constructie gekozen voor een incassobedrijf dat alle vorderingen in *first placement* krijgt en eventueel zelf een gerechtsdeurwaarder inschakelt, en een gespecialiseerd incassobedrijf en een gerechtsdeurwaarder voor de *second placement* vorderingen.

Alle opdrachtgevers geven aan dat bij het in de hand nemen van gerechtsdeurwaarders het belangrijkste criterium de kwaliteit van de geleverde diensten was. Men geeft consistent aan dat enkel bij zeer sterke verhogingen van de tarieven zou worden overwogen om over te stappen naar andere partijen. Veel belangrijker vindt men dat processen zorgvuldig worden doorlopen en goede afspraken kunnen worden gemaakt over de benadering van schuldenaren. Bij alle grootzakelijke opdrachtgevers en met name bij de woningcorporaties hecht men grote waarde aan een visie ten aanzien van de benadering van schuldenaren die in lijn is met het beleid van de eigen organisatie. Om die reden hebben ook alle grootzakelijke opdrachtgevers die wij spraken, op één na, geen relaties meer met incassokantoren. Men kent grote waarde toe aan het feit dat gerechtsdeurwaarders gehouden zijn aan wettelijke voorschriften en verordeningen en afspraken bij de KBvG, dat zij onder toezicht staan bij het BFT en dat men gebruik kan maken van de ingestelde tuchtrechtspraak.

Afspraken over en sturing bij benadering van schuldenaren

De meeste opdrachtgevers hechten er waarde aan dat de gerechtsdeurwaarder niet direct gerechtelijke stappen onderneemt, maar dat er nog (minimaal) een poging wordt gedaan om tot een minnelijke oplossing te komen. Dit is veelal geëxpliciteerd in werkafspraken over het aantal contacten dat moet worden gezocht, de manier waarop en de termijnen die moeten worden gehanteerd. Bij overdracht van het dossier aan de gerechtsdeurwaarder of incassopartij wordt in de minnelijke fase ook onderzoek gedaan naar de verhaalsmogelijkheden, op basis van registers zoals het DBR, het BRP en dat van de KvK, maar ook op basis van de eigen informatie die de gerechtsdeurwaarders hebben over de schuldenaren uit historische contacten. Bij de grootste opdrachtgevers dient de gerechtsdeurwaarder doorgaans zelf in te schatten, eventueel op basis van algemeen geldende afspraken met de opdrachtgever, of en welke ambtshandelingen uitgevoerd dienen te worden. Bij de woningcorporaties moet altijd op dossierniveau worden overlegd alvorens tot ambtshandelingen over wordt gegaan. Ook de telecomaانبieder wil hier op dossierniveau een oordeel over kunnen vellen.

Bij een groot aantal opdrachtgevers worden klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd om de benadering van schuldenaren mee te kunnen nemen in de beoordeling van het functioneren van de in de arm genomen gerechtsdeurwaarders.

Een van de hypotheekbanken heeft als belangrijk beoordelingscriterium voor het functioneren van de gerechtsdeurwaarders 'het percentage van vorderingen dat via minnelijke weg wordt geïnd' ingesteld. Dit criterium wordt op een ambitieus doch realistisch niveau vastgezet op basis van ervaringen en input van de deurwaarderskantoren, en er wordt met de gerechtsdeurwaarders samen bekeken welke maatregelen genomen kunnen worden om prestaties op dit gebied te verbeteren.

Bij de advocatenkantoren is er sprake van een sterk sturende opdrachtgever. Dit heeft enerzijds te maken met de aard van de vordering (vaak gevolg van langlopende conflicten), en anderzijds met het feit dat advocaten zelf relatief veel ervaring hebben met dergelijke zaken. De gerechtsdeurwaarder adviseert wel meestal op basis van alleen door hem te vergaren informatie uit registers en eigen informatie over de economische situatie van de schuldenaar.

De opdrachtgevers vanuit landelijke overheid zien bij hun grote bulkopdrachten niet op dossierniveau toe op de ondernomen stappen in het gerechtelijke traject. Wel is het zo dat er bij aanbestedingen in lijn met de Rijksincassovisie eisen worden gesteld aan kwalitatief goede afhandeling van vorderingen. Zo zijn bijvoorbeeld in de laatste aanbesteding voor het Centraal Justitieel Incassobureau twee gunningscriteria gehanteerd:

1. Snelle en betrouwbare herkenning van debiteuren die geen verhaal (meer) bieden;
2. Persoonsgericht incasseren bij debiteuren die niet direct (het hele bedrag) kunnen betalen (in tegenstelling tot diegenen die niet willen), het tweede betreft de mate waarin een gerechtsdeurwaarder deze doelgroep (van niet-willers) effectief weet te motiveren om te betalen en eventueel weet te ondersteunen.

Het tweede criterium heeft een weging van 60% voor berekening van de eindscore en kan dus als zeer belangrijk worden aangemerkt.

Prijsafspraken en prikkelwerking

Het is van belang om na te gaan in welke mate de prijsafspraken met gerechtsdeurwaarders ook daadwerkelijk in lijn zijn met de uitgangspunten, richtlijnen en kwaliteitseisen die door opdrachtgevers worden gesteld. Immers, wanneer er geen financiële prikkels zijn inge-

bouwd die het gewenste gedrag afdwingen of in elk geval stimuleren, blijft het de vraag of de incassopartij in de praktijk ook altijd zal handelen zoals beoogd door de opdrachtgever.

Bij de woningcorporaties worden verschillende prijsafspraken gehanteerd, zelfs binnen woningcorporaties met meerdere deurwaarderskantoren. Wij onderscheiden:

- kostenmaximering na goedkeuring om het gerechtelijk traject te starten;
- provisie over het geïnd bedrag, met een optie tot vergoeding van een standaardtarief bij staken van het gerechtelijke traject;
- provisie over geïnd bedrag, in combinatie met negatieve afdoening;
- volledige vergoeding buitengerechtelijke kosten in het minnelijke traject door de corporatie, bij gerechtelijk traject vergoeding van 50% van de buitengerechtelijke kosten, bij niet-inning volledige vergoeding gerechtelijke kosten
- enkel vergoeding van Btag-tarieven plus een uurtarief voor complexe dossiers.

Ook bij de twee zorgverzekeraars is sprake van verschillende vergoedingsstructuren:

- Een verzekeraar werkt met no cure no pay-constructies met haar gerechtsdeurwaarders. De gedachte hierachter is dat wanneer blijkt dat er geen verhaalmogelijkheden zijn bij een debiteur, de gerechtsdeurwaarder geremd zal worden in zijn voornemen om veel ambtshandelingen uit te voeren.
- De andere zorgverzekeraar werkt op basis van een incassoprovisie voor de minnelijke fase, die door de opdrachtgever wordt voldaan. Daarnaast heeft deze opdrachtgever afgedwongen dat als blijkt dat de gerechtsdeurwaarder niet optimaal heeft geprobeerd om tot een minnelijke oplossing te komen, de kosten van gerechtelijke stappen niet worden vergoed, noch mogen worden verhaald op de schuldenaar. Mochten signalen doorkomen dat een schuldenaar bijvoorbeeld een regeling heeft voorgesteld, maar dat hier niet op in is gegaan en er een gerechtelijk traject is gestart, dan komen de kosten hiervan voor rekening van de gerechtsdeurwaarder. Sinds kort gelden deze regels zelfs ten aanzien van de afhandeling van vorderingen namens andere opdrachtgevers; de opdrachtgever verwacht dat de gerechtsdeurwaarder haar schuldenaren te allen tijde proportioneel en subsidiair als onafhankelijke benaderd, ongeacht of het om een eigen vordering gaat. Als laatste borg heeft men afgesproken dat de zorgverzekeraar de kosten van noodzakelijke ambtshandelingen voorschiet en nagaat of deze bij de schuldenaar gevorderd dienen te worden.

Ook bij de hypotheekbanken is er sprake van sterk verschillende prijsafspraken:

- Een bank werkt met een vrij standaard set prijsafspraken, waarbij de gerechtsdeurwaarder het Btag-tarief berekent aan de schuldenaar en een provisie over het geïnde bedrag mag rekenen. Daarnaast kan er bij complexe dossiers sprake zijn van een uurvergoeding, mochten standaardtarieven de kosten van extra handelingen niet dekken.
- De tweede bank heeft meer prikkels ingebouwd die voorkomen dat een gerechtsdeurwaarder onnodig ambtshandelingen uitvoert. Hiervoor wordt gewerkt met een maandelijkse vergoeding voor alle dossiers die in beheer zijn bij de gerechtsdeurwaarder. Daarnaast zijn targets ingesteld ten aanzien van het percentage van dossiers dat in het minnelijke traject afgewikkeld dient te worden. Mochten ambtshandelingen nodig zijn, dan schiet de bank de kosten conform Btag-tarieven voor waarna deze doorgaans geïnd worden bij de schuldenaar. De gerechtsdeurwaarder mag daarnaast provisie rekenen (conform WIK) over de geïnde bedragen.

De telecomaانبieder biedt de zogenaamde *first placement* vorderingen (vorderingen die direct na het interne incassotraject worden overgedragen aan een derde partij) aan en krijgt

daarvoor standaard een gegarandeerde vergoeding van een percentage van de hoofdsom. Voor de *second placement* dossiers (die al door een externe partij zijn beoordeeld op verhaalbaarheid en waar mogelijk nog extra invorderingsactiviteiten bij hebben plaatsgevonden) zijn *no cure no pay*-afspraken gemaakt, waarbij op dossierniveau goedkeuring moet worden gevraagd indien het zinvol wordt geacht het gerechtelijke traject daadwerkelijk te starten.

Bij de advocatenkantoren wordt standaard gewerkt met Btag-tarieven, door te berekenen aan de schuldenaar, waarbij het advocatenkantoor enkel risico loopt indien vorderingen onverhaalbaar blijken en er geen goede afspraken zijn gemaakt met de eigen schuldeiser over terugbetaling van de voorgesloten kosten.

Bij de Rijksoverheid is besloten voor vijf grote opdrachtgevers (CAK, Zorginstituut Nederland, RVO, DUO en UWV) besloten gezamenlijk de diensten van gerechtsdeurwaarders in te kopen. De hierbij geldende prijsafpraak ziet toe op een vergoeding (negatieve afdoening) van 46,13 euro in alle zaken waarin de gerechtsdeurwaarder bij het sluiten van de zaak geen geld afdraagt aan de opdrachtgever. Dit bedrag is niet gebaseerd op een inschatting van de te verwachten kosten voor gerechtsdeurwaarders, maar op beschikbare budgetten voor het afhandelingen van invorderingen bij de vijf achterliggende partijen, in combinatie met een voorcalculatie van het aantal te verwachten (deels) oninbare vorderingen. Deze prijsstructuur is gekozen nadat een eerdere aanbesteding waarbij op prijs geconcurrereerd kon worden leidde tot inschrijvingen tegen een vergoeding van nihil, waarbij dus te verwachten viel dat er zeer sterke financiële prikkels zouden ontstaan om veel ambtshandelingen te verrichten en hoge kosten door te berekenen aan de schuldenaar.

Maatschappelijk verantwoord ('sociaal') incasseren

Bij alle grote opdrachtgevers constateren we dat men zich bewust is van de opkomst van maatschappelijk verantwoord (of sociaal) incasseren (mvi). Deze ontwikkeling en de gedachte erachter wordt ook veelvuldig onderschreven. De woningcorporaties zien er, veelal ingegeven door de eigen kernwaarden van het bedrijf, alle op toe dat hun (ex-)huurders niet enkel overgeleverd zijn aan de keuzes van de gerechtsdeurwaarder. Zij beseffen dat het niet kunnen betalen van de huur vaak duidt op complexe schuldenproblematiek, aangezien de gevolgen (uiteindelijk uitzetting) zeer ingrijpend kunnen zijn, en proberen daar verantwoordelijkheid in te nemen door persoonlijk contact te krijgen, alle omstandigheden mee te wegen en aan te sturen op het treffen van een duurzame regeling.

Grootzakelijke opdrachtgevers zijn ook actief op dit gebied, onder meer als deelnemers in de Schuldeiserscoalitie, een samenwerkingsverband van grote schuldeisers en kennisinstellingen dat als doel heeft om schuldenaren op een duurzame manier uit de schulden te helpen. Wel is door een van de opdrachtgevers opgemerkt dat sociaal incasseren enkel zinvol is als er geen schuldeisers zijn die zich onttrekken aan de gezamenlijke inspanning om een bepaalde schuldenaar te helpen. Dergelijke schuldeisers kunnen dan zelfs profiteren van het feit dat andere schuldeisers zich terughoudender en meedenkend opstellen.

Bij de advocatenkantoren is er gezien de aard van de vorderingen (vaak een op een conflicten) geen oog voor het belang van sociaal incasseren. Opgemerkt dient te worden dat de schuldenaren bij deze vorderingen gemiddeld ook minder vaak last hebben van complexe schuldenproblematiek, of dat in elk geval het niet betalen van de vordering zelden het directe gevolg is van de financiële situatie.

Bij de grote opdrachtgevers binnen de Rijksoverheid is sprake van een gegroeid bewustzijn ten aanzien van maatschappelijk verantwoord incasseren, getuige ook het vaststellen van de Rijksincassovisie en het volgen van de uitgangspunten die daarin zijn opgenomen bij de recente aanbestedingen. Het is echter niet zo dat de samenwerking wordt gezocht met andere schuldeisers om te kijken of op schuldenarenniveau gepaste oplossingen kunnen worden gevonden bij complexe schulden. Ook is men momenteel bezig met het opzetten van processen en systemen die het mogelijk maken om op dossierniveau het functioneren van gerechtsdeurwaarders te controleren en te sturen, maar dit is tot op heden nog niet geïmplementeerd.

4.4.3. Midden- en klein bedrijf

Om inzicht te krijgen in hoeverre het midden- en kleinbedrijf (MKB) gebruik maakt van de diensten van gerechtsdeurwaarders en welke (prijs)afspraken dan eventueel met hen worden gemaakt, zijn in totaal 246 verschillende bedrijven telefonisch benaderd. Van tevoren zijn verschillende branches onderscheiden die vermoedelijk (regelmatig) gebruik maken van de diensten van een gerechtsdeurwaarder. Er zijn hierbij 15 branches onderscheiden. Vervolgens zijn willekeurig bedrijven telefonisch benaderd. De bedrijven zijn gevonden door Google en bepaalde databases ten aanzien van het MKB te raadplegen. De benaderde bedrijven komen uit heel Nederland en opereren binnen zeer diverse branches. In de onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de verschillende branches en het aantal bedrijven dat per branche is benaderd. Daarbij is ook het aantal bedrijven aangegeven dat weleens een gerechtsdeurwaarder heeft ingeschakeld en het aantal bedrijven dat dit recentelijk niet heeft gedaan of dit niet weet.

TABEL 4.1: AANTAL BENADERDE MKB-BEDRIJVEN EN HUN ERVARINGEN MET GERECHTSDEURWAARDERS

BRANCHE	DEURWAARDER INGESCHAKELD	DEURWAARDER NIET INGESCHAKELD OF ONBEKEND	TOTAAL
Accountancy	9	23	32
Administratie	0	7	7
Advocatuur	13	33	46
Architectenbureaus	0	11	11
Autobedrijven	0	18	18
Bouwbedrijven	1	9	10
Brancheverenigingen ⁵⁶	0	6	6
Interieur	0	9	9
Mechanisering	2	17	19
Metaalindustrie	4	19	23
Reclamebureaus	0	8	8
Sportscholen	0	16	16
Tandartsen	2	25	27
Uitzendbureaus	2	9	11
Verzekeringsmaatschappijen	1	2	3
Totaal	34	212	246

⁵⁶ Bouwend Nederland, NVB-Bouw, INRetail, Bovag, Actief NL en VPRA.

Het overgrote deel van de benaderde bedrijven geeft aan de afgelopen jaren zelf geen gebruik te hebben gemaakt van de diensten van een gerechtsdeurwaarder. Daarnaast is het bij een aantal bedrijven niet bekend of gebruik is gemaakt van diensten van een gerechtsdeurwaarder. In totaal hebben 212 van de benaderde bedrijven, oftewel 86%, aangegeven dat ze zelf geen gerechtsdeurwaarder hebben ingeschakeld of dat dit bij hen onbekend is. Dit betekent dat slechts 34 van de benaderde bedrijven, oftewel 14%, weleens gebruik heeft gemaakt van de diensten van een gerechtsdeurwaarder. Het aantal bedrijven dat aangeeft een gerechtsdeurwaarder te hebben ingeschakeld verschilt aanzienlijk tussen de verschillende branches. Het valt op dat bedrijven binnen de accountancy en de advocatuur relatief vaak gerechtsdeurwaarders hebben ingeschakeld. Bij de andere branches is dit aanmerkelijk minder vaak het geval.

Het merendeel van de benaderde bedrijven heeft aangegeven niet te willen of niet te kunnen meewerken aan een telefonisch interview. Hiervoor werd onder meer als reden aangedragen dat veel bedrijven zeer beperkte ervaring hebben bij het inschakelen van gerechtsdeurwaarders⁵⁷, dat dergelijke taken worden uitbesteed, dat het verstrekken van deze informatie (te) gevoelig ligt of dat bedrijven te weinig tijd hebben.

Slechts acht van de 246 benaderde bedrijven stonden wel open voor een telefonisch interview over de wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de diensten van gerechtsdeurwaarders en welke afspraken daarbij (eventueel) zijn gemaakt. Deze acht bedrijven hebben in de afgelopen drie jaar weleens gebruik gemaakt van de diensten van een gerechtsdeurwaarder. Een aantal van deze bedrijven zijn advocatenkantoren, die behalve voor het kantoor zelf, ook vaak namens cliënten gerechtsdeurwaarders inschakelen. De meeste bedrijven maken gebruik van de diensten van een vast deurwaarderskantoor en vinden vooral kwaliteit van de dienstverlening van belang. Korte lijnen met het kantoor en een transparante werkwijze worden bijvoorbeeld belangrijk geacht. Enkele andere bedrijven hebben de bereikbaarheid van het kantoor en de prijs ook meegenomen bij de selectie van het betreffende kantoor.

Voordat een vordering wordt overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder sturen de bedrijven zelf (in het kader van het minnelijke traject) meestal één of meerdere aanmaningen. Vervolgens wordt over het algemeen een formele incassobrief verstuurd. Een aantal kantoren neemt telefonisch contact op met de schuldenaar en kijkt ook of de omstandigheden van de schuldenaar aanleiding geven om 'socialer' te incasseren (en dus minder snel een gerechtsdeurwaarder in te schakelen). Wanneer na het incassotraject een betaling nog steeds uitblijft, is de volgende stap het uitbrengen van een dagvaarding en (eventueel) het leggen van beslag. Het leggen van beslag komt relatief weinig voor. Elke stap die wordt genomen vindt plaats in overleg met de gerechtsdeurwaarder. Indien een advocatenkantoor namens de cliënt een gerechtsdeurwaarder inschakelt, is het kantoor ook afhankelijk van de wensen van de cliënt als het gaat om de vervolgstap die zal worden ondernomen. Een paar bedrijven benadrukken dat ze het belangrijk vinden dat een gerechtsdeurwaarder van tevoren duidelijk aangeeft wat de kosten zijn van bepaalde gerechtelijke stappen (inclusief de griffierechten) en of een voorschot betaald moet worden.

Ten aanzien van contractvormen die afwijken van de standaard Btag-tarieven met eventuele uurtarieven voor meerwerk bij complexe zaken is het beeld dat deze bij MKB-opdrachtgevers niet voorkomen. Dit is logisch gezien de incidentele aard van de opdrachten

⁵⁷ Vaak geven bedrijven aan wel ervaring te hebben met het inschakelen van incassobureaus, maar minder ervaring te hebben met het inschakelen van gerechtsdeurwaarders.

die vanuit deze bedrijven worden gegeven. Er is sprake van maatwerk en kleinschalige uitvoering, waardoor de opdrachtgevers niet voldoende onderhandelingsmacht hebben om bijzondere prijsafspraken af te dwingen.

4.5 Schuldenaren

4.5.1. Nationale ombudsman

Uit een interview met de Nationale ombudsman blijkt dat deze regelmatig klachten en signalen van burgers ontvangt over het invorderingsbeleid van overheidsinstanties. Ook komen klachten binnen over de bejegening door gerechtsdeurwaarders. Deze klachten hebben vaak betrekking op de beslagvrije voet bij loon- of bankbeslagen en op betalingsregelingen. Burgers dienen vaak klachten in over het feit dat de beslagvrije voet te laag wordt vastgesteld door de gerechtsdeurwaarder. Dit wordt meestal veroorzaakt doordat de gerechtsdeurwaarder niet alle benodigde informatie krijgt aangeleverd, waardoor vaak alleen de basisnorm wordt toegepast. Dit werkt meestal in het nadeel van de burger. De gerechtsdeurwaarder kan de schuldenaar helpen door duidelijk aan te geven welke gegevens hij nodig heeft, maar dit gebeurt blijkbaar onvoldoende.

De Nationale ombudsman signaleert het risico dat de gerechtsdeurwaarder vaker over kan gaan tot invorderingsacties (om toch voldoende inkomsten op een dossier te verkrijgen), wanneer opdrachtgevers een zo laag mogelijke prijs bedingen in de onderhandelingen over prijsafspraken met de gerechtsdeurwaarder (bijvoorbeeld op basis van *no cure no pay*). Wanneer de gerechtsdeurwaarder een 'te lage' vergoeding ontvangt van de opdrachtgever voor zijn invorderingsacties, kan dat betekenen dat de gerechtsdeurwaarder dit compenseert door invorderingsmaatregelen te nemen die niet per se nodig zijn. Zo kunnen bijvoorbeeld meerdere periodieke vorderingen als losse schuld worden behandeld, of bankbeslagen op meerdere rekeningen worden gelegd zonder dat duidelijk is of dit zinvol is. Zorgvuldigheid bij handelen is in deze gevallen minder van belang; het gaat erom dat handelingen zijn verricht waarvoor een Btag-tarief in rekening kan worden gebracht. De ombudsman heeft geen inzicht in de prijsafspraken die worden gemaakt tussen gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers, waardoor het voor de ombudsman lastig is om de effecten te duiden van eventuele prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers voor de bejegening van de burger. Gesprekspartners bij de ombudsman geven aan dat ze om voornoemde reden ook niet het verband kunnen vaststellen of de aantallen klachten en signalen die bij de ombudsman binnenkomen een gevolg zijn van een toename aan eventuele 'perverse marktprikkels' bij gerechtsdeurwaarders.

De Nationale ombudsman heeft verschillende onderzoeken verricht naar de wijze waarop overheidsinstanties schulden invorderen bij schuldenaren. Daarbij staat het burger- of schuldenarenperspectief centraal: wat mag de burger in redelijkheid van overheidsinstanties verwachten? In het onderzoeksrapport *In het krijt bij de overheid* uit 2013 heeft de ombudsman een aantal spelregels geformuleerd voor behoorlijke invordering met oog voor maatschappelijke kosten^{58,59}. De volgende spelregels voor behoorlijke invordering door overheidsinstanties zijn geformuleerd:

⁵⁸ De term 'maatschappelijke kosten' wordt niet gedefinieerd in het rapport. In het algemeen wordt bedoeld op nadelige maatschappelijke gevolgen, zoals het ontstaan van complexe schuldenproblematiek, armoede en daaruit voortvloeiende sociale problemen.

⁵⁹ Y.M. van der Vlugt, W.C.P. van den Berg en M.M. van Steenberg, *In het krijt bij de overheid: verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten*, Nationale ombudsman, 2013, p. 17-19.

- Overheidsinstanties dienen medewerking te verlenen aan schuldhulpverlenings-trajecten.
- Er dient gebruik te worden gemaakt van duidelijke beschikkingen.
- Men dient flexibiliteit bij het betrachten met betrekking tot betalings- en kwijtscheldingsregelingen.
- Persoonlijk contact heeft een voorkeur boven brief- en e-mailverkeer.
- De beslagvrije voet dient beschermd te worden.
- (Dwang)vorderingen dienen op een behoorlijke manier uitbesteed te worden.
- Samenwerking tussen overheidsinstanties is van belang.

De geformuleerde spelregels hebben ook betrekking op de bejegening van schuldenaren door gerechtsdeurwaarders. In 2018 is de ombudsman begonnen met een onderzoek waarin wordt nagegaan in hoeverre bepaalde overheidsinstanties⁶⁰ de spelregels voor behoorlijke invordering toepassen en of de spelregels moeten worden aangepast of geactualiseerd. De uitkomsten van dit onderzoek zijn nog niet gepubliceerd.

4.5.2. Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden

De Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (hierna: LOSR) is de koepelorganisatie van het sociaal raadsliedenwerk in Nederland. Sociaal raadslieden richten zich op ondersteuning van kwetsbare mensen die vaak een beperkte zelfredzaamheid hebben, vaak van sociale regelingen en voorzieningen afhankelijk zijn en vaak aangewezen zijn op een minimaal inkomen. Ze helpen deze burgers op een laagdrempelige manier met informatie, ondersteuning en gerichte adviezen.⁶¹ De doelgroep is dus minder zelfredzaam dan de gemiddelde schuldenaar, heeft gemiddeld een lager inkomen en het is waarschijnlijk dat zich bij deze doelgroep ook meer dan gemiddeld complexe schuldenproblematiek voordoet.

De LOSR kent een signaleringscommissie, een breed overleg waarin onder meer de onwenselijke effecten van wet- en regelgeving voor bepaalde doelgroepen worden besproken. De belangrijkste doelgroep van de LOSR zijn de meest kwetsbare burgers, zoals mensen met een laag inkomen, beperkte opleiding en een lage mate van zelfredzaamheid. Een groot deel van het werk van sociaal raadslieden ziet op schuldenproblematiek. Mensen die sociaal raadslieden benaderen hebben meestal vragen over financiën of schulden. Volgens een gesprekspartner bij de LOSR heeft de organisatie hierdoor ook goed zicht op de uitwassen van de deurwaarderspraktijk en de verschillende werkwijzen van gerechtsdeurwaarders.

Volgens een gesprekspartner van de LOSR is de concentratie van de markt een belangrijke ontwikkeling binnen de gerechtsdeurwaardersbranche. Hierdoor zijn een aantal grote deurwaarderskantoren ontstaan, terwijl het aantal kleinere kantoren is afgenomen. Het gevolg hiervan is dat schuldenaren eerder zijn 'overgeleverd' aan medewerkers van het front office van een groot kantoor of een digitale portal. De gesprekspartner vertelt dat deze verzakelijking ten koste gaat van maatwerk en rechtstreeks/persoonlijk contact met de gerechtsdeurwaarder.

De LOSR signaleert dat de benadering van schuldenaren door gerechtsdeurwaarders over de jaren heen structureel is veranderd. De koepelorganisatie stelt vast dat excessen vaker voorkomen onder gerechtsdeurwaarders, bijvoorbeeld door zoveel mogelijk beslagen te leggen (het zogenoemde 'mitrailleurbeslag') en kosten te maken die in rekening kunnen worden gebracht bij de schuldenaar. De LOSR beschikt niet over landelijke cijfers van deze excessen met betrekking tot het handelen van gerechtsdeurwaarders.

⁶⁰ Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, Sociale Verzekeringsbank en UWV.

⁶¹ Bron: website LOSR, www.sociaalwerkknederland.nl.

Een ander voorbeeld van buitensporig handelen van de gerechtsdeurwaarders blijkt uit onderzoek van de LOSR, waarbij een aantal deurwaarderskantoren cliënten op grote schaal, maar in strijd met wet- en regelgeving, kosten in rekening heeft gebracht voor de oproep om voor e-Court te verschijnen.⁶² E-Court is een private instelling op het gebied van geschillenbeslechting en maakt gebruik van digitale arbitrage. Het gaat om een vorm van bindend advies waarbij de partijen vooraf hebben ingestemd dat het geschil aan e-Court wordt voorgelegd.

De oproep om voor e-Court te verschijnen betreft geen ambtshandeling en daarom mogen geen kosten in rekening worden gebracht voor een dergelijke oproep.⁶³ De KBvG stelde zich echter destijds op het standpunt dat de gerechtsdeurwaarders wel rechtmatig hebben gehandeld. In een uitspraak van de tuchtrechter in januari 2019 is echter bevestigd dat een gerechtsdeurwaarder geen ambtelijke kosten in rekening mag brengen voor een oproep voor e-Court.⁶⁴ Een gesprekspartner van de LOSR geeft aan dat e-Court een aantrekkelijk middel was, omdat bijvoorbeeld een groot deel van de griffiekosten worden vermeden, een verstekvonnis gemakkelijk wordt verleend en er relatief snel tot executie kan worden overgegaan. Tegelijkertijd kan de schuldenaar hier minder gebaat bij zijn. De e-Court praktijk is inmiddels stopgezet.

Een belangrijke oorzaak van buitensporig handelen van gerechtsdeurwaarders ligt volgens de LOSR bij bepaalde ‘perverse prikkels’ waar gerechtsdeurwaarders aan onderhevig zijn (doordat opdrachtgevers bijvoorbeeld zo goedkoop mogelijk proberen aan te besteden). Deze perverse prikkels zijn zich vooral na de intrede van de financiële crisis in 2008 gaan manifesteren. Het ‘systeem’ kent te veel financiële prikkels die niet in het belang zijn van de schuldenaar. Hierdoor is het voor de gerechtsdeurwaarder bijvoorbeeld niet aantrekkelijk om maatschappelijk verantwoord te incasseren. Een gesprekspartner van de LOSR vertelt dat hoewel maatschappelijk verantwoord incasseren steeds meer aandacht krijgt binnen de deurwaardersbranche, het nog te weinig daadwerkelijk in de praktijk wordt gebracht. De LOSR is van mening dat door gerechtsdeurwaarders, opdrachtgevers en incassobureaus (gezamenlijk) actiever zou moeten worden ingezet op preventie en het zoeken van een minnelijke oplossing. Het introduceren van bepaalde (financiële) prikkels kan gerechtsdeurwaarders hierin stimuleren.

4.5.3. Klachtbehandeling (tuchtrecht)

Zowel de Nationale ombudsman als de LOSR hebben de onderzoekers aangeraden om voor kwantitatieve gegevens over misstanden bij gerechtsdeurwaarders cijfers over de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders (hierna: de Kamer) te raadplegen. In tabel 4.2 presenteren we een overzicht van het aantal binnengekomen klachten in de periode 2001-2016.

⁶² A.J. Moerman & B. Houkes, Rechtspraak op bestelling?! Stop commerciële rechtspraak, Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden, Utrecht: 2018.

⁶³ Of er sprake is van een ambtshandeling hangt af van de vaststelling of de betrokken handeling de uitvoering betreft van een taak die bij of krachtens de wet aan de deurwaarder is opgedragen of voorbehouden. Elke ambtshandeling dient immers op grond van artikel 2 van de GDW op een wettelijk voorschrift te berusten. Een dergelijke grondslag voor de oproeping voor arbitrage zoals e-Court ontbreekt. De oproeping voor arbitrage dient schriftelijk te geschieden (tenzij partijen anders overeenkomen) en op grond van artikel 3:37 BW kan deze oproeping dan ook bij exploit plaats vinden. Dat betekent niet dat de oproeping noodzakelijkerwijs door een gerechtsdeurwaarder moet worden gedaan. De definitie van ambtshandeling in de Gerechtsdeurwaarderswet gaat uit van een opgedragen taak aan de gerechtsdeurwaarder en daarvan is bij een oproeping van e-Court geen sprake. Zie: ministerie van J&V, *Kamerbrief naar aanleiding van vragen over E-court*, 2249023, 16 april 2018.

⁶⁴ Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, C/13/648452/DW RK/18/277 LV/WdJ, 22 januari 2019.

TABEL 4.2: KLACHTEN, BESLISSINGEN EN MAATREGELEN BIJ DE KAMER VOOR GERECHTSDEURWAARDERS⁶⁵

	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16
Ingekomen zaken	150	350	385	439	528	609	642	600	783	911	855	1050	1048	979	1212	1262
Beslissingen																
Niet-ontvankelijk	11	2	7	5	9	20	10	13	10	23	6	10	12	6	23	3
Ongegrond	110	233	264	345	455	496	487	452	586	716	768	924	864	817	930	330
Gegrond	14	59	64	39	41	56	94	91	104	109	41	70	80	53	84	17
Totaal beslissingen	135	294	336	389	505	573	591	576	702	848	815	1006	957	876	1042	352
Maatregelen																
Berisping	1	2	19	11	25	22	19	44	28	34	25	24	35	14	34	14
Berisping met aanzegging	1	2	3	1	3	2	6	5	7	5	3	2	4	3	5	2
Geldboete		1			1	1	1	4	1	6	1		5	2	3	1
Schorsing	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3		2	3	3	1	1
Ontzetting				2				1	1	3	5		3	1	3	
Totaal maatregelen	3	7	24	15	33	27	29	57	39	51	33	28	50	23	46	18

Uit de analyse van uitspraken van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders is een aantal observaties te maken. Ten eerste zien we dat over de jaren heen een stijging in het totaal aantal klachten is waar te nemen, zij het met veel schommelingen. In de eerste acht jaren zien we gemiddeld ongeveer 463 klachten, in de laatste acht jaren gaat het om gemiddeld meer dan 1000 klachten. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van het oorspronkelijke volume. Het aantal klachten dat ook daadwerkelijk als gegrond wordt beoordeeld, neemt in dezelfde tijd amper toe, van gemiddeld ruim 57 in de eerste acht jaren tot gemiddeld 70 in de laatste acht jaren. Dit lijkt erop te wijzen dat de bereidheid om te klagen bij de Kamer aanzienlijk is toegenomen, maar dat dit niet tot conclusies kan leiden over de mate waarin het aantal misstanden is toegenomen. Ook bij de maatregelen zien we schommelingen zonder duidelijke trend die het beeld uit de gegrondverklaringen bevestigen.

Tegelijkertijd moet worden opgemerkt dat het aantal klachten per jaar ten opzichte van het aantal dossiers dat per jaar behandeld wordt zeer beperkt is. Zo is het aantal gelegde beslagen (roerend, onroerend, bank- en loonbeslag) in het eerste kwartaal van 2017 volgens informatie van het BFT ongeveer 145.000. Het totaal aantal ambtshandelingen lag volgens cijfers van de KBvG in datzelfde jaar op iets minder dan 2,3 miljoen. Dit in ogenschouw nemende lijkt het mee te vallen met de problematiek in de branche. Ervan uitgaande dat de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders in de loop der jaren niet soepeler is geworden ten opzichte van normoverschrijdingen door de beroepsgroep, zou men kunnen stellen dat de signalen die uit de maatschappij klinken over misstanden in de deurwaardersbranche gebaseerd zijn op incidenten en geen breed spelende problematiek betreffen.

⁶⁵ Gegevens zijn verkregen op 18 december 2016 en geven dus geen volledig beeld van het jaar 2016. Bron: M.W.A. Odekerken, Het incasseren van ongenoegen: deurwaarders en schuldenaren, diss. Universiteit Utrecht, 2017, p. 71.

4.6 Resultaten enquête: prijsafspraken

Om zicht te krijgen op de mate waarin bepaalde prijsafspraken worden gehanteerd bij het geven van opdrachten aan gerechtsdeurwaarders, is een online enquête uitgezet onder alle gerechtsdeurwaarderskantoren. Dit is gedaan door alle gerechtsdeurwaarders te benaderen op hun persoonlijke e-mailadres, met het verzoek een online enquête in te vullen namens hun kantoor. De enquête heeft na een looptijd van vijf weken een respons opgeleverd van 45 kantoren. Om een beeld te krijgen van de situatie waarin de respondenten verkeren is gevraagd naar de omvang van het (overkoepelende) bedrijf, het resultaat in de jaren 2016 en 2017 en de ontwikkeling van de personele omvang.

Tabel 4.3 geeft een beeld van de respondenten bij deze enquête. In de rijen van boven naar beneden splitsen we uit of een kantoor in 2016-2017 winst heeft gemaakt, verlies heeft gemaakt, of verschillende resultaten heeft gehad in de twee jaren. In de kolommen splitsen we uit of de personele omvang is toegenomen, stabiel is gebleven of is afgenomen. Deze cijfers presenteren we van boven naar beneden voor de groep kleinere kantoren (minder dan 20 fte), grotere kantoren (meer dan 20 fte) en alle kantoren gezamenlijk.

In tabel 4.4 presenteren we een grovere indeling, waarbij we de kantoren die in zowel 2016 als 2017 winst hebben gemaakt opdelen en kijken hoe deze verhouding is voor de grote en kleine kantoren. De indeling in kantoren die al dan niet twee jaar winst hebben gemaakt kan ook in andere tabellen worden gebruikt en is vooral van belang omdat we aan kunnen nemen dat kantoren die twee jaar achtereen winst hebben gedraaid ook efficiënt opereren.

Als eerste valt op dat zowel bij de grotere als de kleinere kantoren overwegend winst hebben gemaakt in de jaren 2016 en 2017 (de laatste twee afgeronde boekjaren ten tijde van afname van de enquête). Tegelijkertijd zien we dat het merendeel van de respondenten kantoren betreft die in de afgelopen twee jaar qua personeelsbestand zijn gekrompen. Ook de kantoren die winst hebben gemaakt hebben in meerderheid moeten inkrimpen.

TABEL 4.3: RESPONS VOOR DE ENQUÊTE OVER PRIJSAFSPRAKEN

Grotere kantoren (meer dan 21 fte)				
Resultaat	Gegroeid	Stabiel	Gekrompen	Totaal
Winst	3	1	9	13
Beide	0	0	1	1
Verlies	2	0	0	2
Totaal	5	1	10	16
Kleinere kantoren (tot en met 20 fte)				
Resultaat	Gegroeid	Stabiel	Gekrompen	Totaal
Winst	5	5	10	20
Beiden	0	1	2	3
Verlies	0	0	6	6
Totaal	5	6	18	29
Alle kantoren				
Resultaat	Gegroeid	Stabiel	Gekrompen	Totaal
Winst	8	6	19	33
Beiden	0	1	3	4
Verlies	2	0	6	8
Totaal	10	7	28	45

TABEL 4.4: OPSPLITSING RESPONS NAAR WINST EN OMVANG

Twee jaar winst?	Ja	Nee	Totaal
Grotere kantoren	13	3	16
Kleinere kantoren	20	9	29
Alle kantoren	33	12	45

De kantoren is gevraagd om een inschatting te geven van het percentage van de ambtelijke omzet dat bij bepaalde typen opdrachtgevers wordt verworven. In tabel 4.5 zien we hoe deze verdeling eruit ziet voor de kleinere kantoren (n=29, minder dan 21 fte), de grotere kantoren (n=13, tussen 21 en 151 fte) en de grote kantoren (n=3, boven 151 fte). We zien een aantal opvallende zaken. Ten eerste wordt het beeld uit de interviews bevestigd dat de opdrachtgevers met bulkopdrachten (zorgverzekeraars, landelijke overheidsinstellingen) vooral opdrachten geven aan de grote en middelgrote kantoren. Andersom zien we bij kleinere kantoren dat men vooral voor advocaten en het midden- en kleinbedrijf opdrachten uitvoert. De door ons gespecificeerde categorieën vertegenwoordigen gemiddeld 84% van de omzet van alle ondervraagde kantoren.

Bij het uitlezen van de tabel moet rekening gehouden worden met het feit dat een hoger aandeel in de eigen omzet niet een hoger marktaandeel impliceert; de omzet van de grote kantoren kan immers groter zijn dan die van de middelgrote kantoren, waardoor een klein deel van die grote omzet groter kan zijn dan een groter deel van een kleinere omzet.

TABEL 4.5: VERDELING OMZET NAAR TYPE OPDRACHTGEVER, GESPLITST OP OMVANG KANTOREN

Type opdrachtgever	Groot	Middelgroot	Klein	Alle kantoren
Zorgverzekeraars	31 %	0 %	1 %	3 %
Zorgverleners of medische factoringkantoren	0 %	3 %	2 %	2 %
Energiemaatschappijen	5 %	2 %	1 %	1 %
Woningbouwverenigingen	10 %	11 %	9 %	10 %
Hypotheekbanken	8 %	4 %	1 %	2 %
Postorderbedrijven	0 %	0 %	1 %	0 %
Telecomaanbieders	0 %	0 %	1 %	0 %
Advocaten	6 %	10 %	28 %	21 %
Midden- of kleinbedrijf	5 %	10 %	25 %	19 %
Landelijke overheid (CJIB, DUO, etc.)	19 %	36 %	11 %	19 %
Gemeente, provincie of waterschap	1 %	1 %	2 %	1 %
Belastinguitvoeringsorganisaties	1 %	1 %	0 %	0 %
Schuldopkopers/factoringkantoren	0 %	5 %	6 %	5 %
Anders	13 %	15 %	16 %	16 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %
Aantal kantoren	3	13	29	45

Tabel 4.6 presenteert de resultaten van dezelfde vraag, maar maakt daarbij een opsplitsing tussen kantoren die wel of niet twee jaar in 2016-2017 winst hebben gemaakt. Uit de tabel valt op te maken dat kantoren die winst hebben gemaakt, voor een belangrijker deel afhankelijk zijn van de omzet van landelijke overheidspartijen. Kantoren die niet twee jaar winst hebben gemaakt zijn in zeer belangrijke mate afhankelijk van omzet van advocatenkantoren en het midden- en kleinbedrijf. Dit zijn in de regel de typen opdrachtgevers die maatwerk vragen en hoge eisen stellen aan de kwaliteit van exploitatie.

TABEL 4.6: VERDELING OMZET NAAR TYPE OPDRACHTGEVER, GESPLITST OP WINSTBEELD

Twee jaar winst?	Ja	Nee
Opdrachtgever		
Zorgverzekeraars	2 %	5 %
Zorgverleners of medische factoringkantoren	3 %	0 %
Energiemaatschappijen	2 %	0 %
Woningbouwverenigingen	9 %	12 %
Hypotheekbanken	2 %	1 %
Postorderbedrijven	0 %	0 %
Telecomaanbieders	0 %	0 %
Advocaten	19 %	27 %
Midden- of kleinbedrijf	17 %	24 %
Landelijke overheid (CJIB, DUO, etc.)	23 %	7 %
Gemeente, provincie of waterschap	1 %	2 %
Belastinguitvoeringsorganisaties	0 %	0 %
Schuldopkopers/factoringkantoren	5 %	5 %
Anders	15 %	16 %
Totaal	100 %	100 %
Aantal kantoren	33	12

In tabel 4.7 presenteren we de mate waarin bepaalde typen prijsafspraken voorkomen, waarbij de respondenten zijn uitgesplitst op de omvang van het kantoor (zoals in tabel 4.4). De som van alle prijsafspraken kom onder 100% uit omdat hier de prijsafspraken bij omzet uit opdrachtgevers anders dan voorgespecificeerd in de enquête niet mee is genomen.

TABEL 4.7: PRIJSAFSPRAKEN, OPGEDEELD IN OMVANG KANTOREN

Prijsafspraken	Groot	Middelgroot	Klein	Alle
Btag-tarief	35 %	46 %	47 %	46 %
Btag met uurtarief	1 %	3 %	9 %	6 %
Negatieve afdoening	2 %	9 %	1 %	4 %
No cure, no pay	8 %	5 %	4 %	5 %
Integraal doorstorten	1 %	0 %	0 %	0 %
Prestatie- of garantierendementsafspraken	0 %	0 %	0 %	0 %
Incassoprovisie	9 %	12 %	13 %	12 %
Retourprovisies	0 %	0 %	0 %	0 %
Retourprovisies met bonus/malussystemen	0 %	0 %	0 %	0 %
Bulkkorting	0 %	0 %	0 %	0 %
Kostenmaximering	23 %	7 %	3 %	5 %
Anders	1 %	2 %	3 %	3 %
Totaal	80 %	85 %	81 %	84 %
Aantal kantoren	3	13	29	45

We zien dat standaard prijsafspraken met Btag-tarieven als basis nog altijd het meest voorkomen, vooral bij middelgrote en kleine kantoren. Bij grote kantoren is kostenmaximering een zeer belangrijke prijsafpraak, verantwoordelijk voor 23% van de ambtelijke omzet. No cure no pay-constructies komen voor, maar in beperkte mate en vooral bij de grote kantoren. Een bevinding uit tabel 4.8 (en ook tabel 4.6) is dat de kantoren die relatief veel te maken met bulk-gerelateerde prijsafspraken zoals *no cure, no pay* en negatieve afdoening voornamelijk in de groep zitten die twee jaar opeenvolgend winst heeft behaald. Daarmee

kan dus worden geconstateerd dat dergelijke prijsafspraken op zich geen gezonde bedrijfsvoering in de weg lijken te staan.

TABEL 4.8 PRIJSAFSPRAKEN, OPGEDEELD OP WINSTBEELD

Twee jaar winst?	Ja	Nee
Btag-tarief	46 %	48 %
Btag met uurtarief	5 %	9 %
Negatieve afdoening	4 %	2 %
No cure, no pay	6 %	3 %
Integraal doorstorten	0 %	0 %
Prestatie- of garantierendementsafspraken	0 %	0 %
Incassoprovisie	12 %	13 %
Retourprovisies	0 %	0 %
Retourprovisies met bonus/malussystemen	0 %	0 %
Bulkkorting	0 %	0 %
Kostenmaximering	6 %	3 %
Anders	3 %	1 %
Totaal	83 %	79 %
Aantal kantoren	33	12

Tabel 4.9 ten slotte presenteert een kruising van tabellen 4.5 en 4.7 en geeft voor alle typen opdrachtgevers aan welke typen prijsafspraken worden gehanteerd. Omwille van de ruimte zijn de prijsafspraken die nooit voorkomen weggelaten uit de tabel. Per rij tellen de percentages op tot 100%. Er is dus per type opdrachtgever uit te lezen welke prijsafspraken veel voorkomen.

TABEL 4.9: TYPEN PRIJSAFSPRAKEN PER TYPE OPDRACHTGEVER

	Btag-tarief	Btag met uurtarief	Negatieve afdoening	No cure, no pay	Integraal doorstorten	Incassoprovisie	Kostenmaximering	Anders	Totaal
Zorgverzekeraars	40%	0%	1%	26%	2%	17%	14%	0%	100%
Zorgverleners of medische factoringkantoren	38%	3%	5%	29%	0%	17%	5%	0%	100%
Energiemaatschappijen	30%	0%	1%	25%	0%	11%	32%	0%	100%
Woningbouwverenigingen	61%	8%	2%	1%	0%	17%	10%	1%	100%
Hypotheekbanken	51%	0%	1%	10%	2%	5%	31%	0%	100%
Postorderbedrijven	27%	0%	0%	20%	0%	13%	40%	0%	100%
Telecomaanbieders	27%	0%	0%	20%	0%	13%	40%	0%	100%
Advocaten	76%	15%	1%	0%	1%	5%	2%	1%	100%
Midden- of kleinbedrijf	54%	12%	3%	0%	0%	28%	2%	0%	100%
Landelijke overheid (CJIB, DUO, etc.)	41%	0%	13%	14%	0%	13%	9%	9%	100%
Gemeente, provincie of waterschap	66%	16%	2%	0%	1%	14%	0%	1%	100%
Belastinguitvoeringsorganisaties	50%	0%	25%	0%	0%	8%	0%	17%	100%
Schuldopkopers/factoringkantoren	58%	0%	0%	8%	1%	6%	13%	14%	100%
Alle opdrachtgevers	57%	8%	4%	6%	0%	15%	7%	3%	

We zien dat *no cure no pay*-constructies vooral voorkomen bij zorgverzekeraars en –verleners, energiemaatschappijen, postorderbedrijven en telecomaanbieders. Ook kostenmaximering is bij deze opdrachtgevers een veel voorkomende prijsafpraak. We zien ook dat opdrachtgevers van uit de landelijke overheid voor 13% met negatieve afdoening werken en voor 14% met *no cure no pay*-contracten.

4.7 Analyse en duiding bevindingen

We zullen in deze paragraaf de kwalitatieve bevindingen uit interviews (paragraaf 4.7.1) en kwantitatieve bevindingen uit de enquête (paragraaf 4.7.2) kort analyseren en duiden.

4.7.1. Bevindingen uit interviews

Gerechtsdeurwaarders

Tijdens interviews met directeuren/eigenaren van deurwaarderskantoren die voor de case-study's zijn bezocht, is gesproken over toegepaste prijsafspraken bij ambtshandelingen en prikkels die daarvan uitgaan. Bij de relatief kleine kantoren zijn prijsafspraken, anders dan betaling van Btag-tarieven en eventuele uurtarieven bij complexe zaken, niet gebruikelijk. Bij de twee middelgrote kantoren is er wel in beperkte mate sprake van afwijkende prijsafspraken, met name in de vorm van kostenmaximering. Hierbij ontstaat bij de gerechtsdeurwaarder een prikkel om geen ambtshandelingen uit te voeren als de kans op verhaal te klein is.

Twee kantoren werken wel in belangrijke mate met bulk-opdrachten, waarbij de gehanteerde prijsafspraken prikkels creëren om te proberen meer omzet te halen uit het innen van kosten bij schuldenaren, maar zij geven zelf aan dat dit niet tot ontoelaatbare praktijken leidt. Men erkent wel dat de bedrijfsvoering door deze prijsafspraken en verhoogde eisen aan dienstverlening onder druk is komen te staan.

Opdrachtgevers

Bij opdrachtgevers is een sterk wisselend beeld te zien. Dit heeft er deels mee te maken dat bepaalde typen opdrachtgevers die een belangrijk deel van de opdrachten geven, niet geconcentreerd zijn in enkele partijen. Dit geldt met name voor advocatenkantoren en in mindere mate voor woningcorporaties: als sector zijn zij belangrijk, maar de opdrachtgevers zelf kunnen relatief kleinschalig zijn en hebben daardoor weinig marktmacht. Deze typen opdrachtgevers werken dan ook meestal met standaard Btag-constructies, eventueel met vergoedingen voor meerwerk, en soms met kostenmaximalisatie. Bij de echt grote zakelijke aanbieders (telecom, hypotheekbanken en zorgverzekeraars) zien we wel prijsafspraken passend bij bulkopdrachten.

Deze opdrachtgevers geven echter aan dat zij ook het belang van hun schuldenaren willen dienen en bij gerechtsdeurwaarders afdwingen dat zij zich op een maatschappelijk verantwoorde manier opstellen naar de schuldenaren. Dit wordt niet altijd afgedwongen in de prijsafspraken, maar wel in kwaliteitseisen vastgelegd. Een cruciale vraag is hoe deze kwaliteitseisen in de praktijk worden afgedwongen. Bij het ontbreken van financiële prikkels om het belang van de schuldenaar in redelijke mate te dienen, zoals bij een *no cure no pay*-constructie, zien we dat kwaliteitseisen als een hoge klanttevredenheid worden meegenomen in de beoordeling.

Ook de Rijksoverheid en daartoe behorende opdrachtgevers lijken steeds meer waarde te hechten aan maatschappelijk verantwoord incasseren, al moet gezegd dat bij de partijen die wij spraken nog verbeteringslagen gemaakt worden om gerechtsdeurwaarders beter te kunnen controleren. Blijkbaar is de sturing op kwaliteit van dienstverlening in de afgelopen jaren daarmee nog niet op het gewenste niveau geborgd.

Schuldenaren

Bij de twee partijen die de onderzoekers spraken om het schuldenarenperspectief te belichten vormt zich een ander beeld dan vanuit de eerste twee perspectieven. Zowel de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (LOSR) als de Ombudsman ontvangen regelmatig signalen van ongewenst of onethisch gedrag vanuit de maatschappij. Hoewel zij zelf geen rapportages hebben opgesteld of registraties hebben bijgehouden, is hun ervaring dat deze problematiek is toegenomen in de recente jaren, en zien zij een mogelijke oorzaak in de manier waarop de deurwaarderssector onder druk wordt gezet.

Bij grote kantoren is het beeld dat de schuldenaar door schaalvergroting steeds meer op afstand van de gerechtsdeurwaarder komt te staan, waardoor een op maat gesneden benadering minder vaak voorkomt. De echte misstanden zoals zogenaamde ‘mitrailleurbeslagen’ (veelvuldig bij een schuldenaar gelegde beslagen zonder dat duidelijk is dat zinvol verhaal biedt), of het opknippen van vorderingen zodat meer beslagen gelegd kunnen worden, doen zich volgens deze partijen vooral voor bij kleine kantoren die onder grote druk staan.

Enige kwantitatieve ondersteuning van de bewering dat het aantal misstanden toeneemt is te vinden in het groeiend aantal binnengekomen klachten bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders, al moet gezegd worden dat de grote groei van het aantal binnengekomen klachten niet terug is te zien in de groei van het aantal gegrond verklaarde klachten.

4.7.2. Uitkomsten van de enquête

Uit de enquête die onder alle deurwaarderskantoren is uitgezet, blijkt dat het beeld dat in de casestudy's naar voren kwam wordt bevestigd. Kleinere kantoren (tot 20 fte) hebben relatief veel opdrachtgevers die maatwerk vragen, zoals klanten uit het midden- en kleinbedrijf en advocatenkantoren. De opdrachtgevers die bulkopdrachten geven worden voornamelijk bediend door de grote (maar dan 150 fte) en deels ook nog door middelgrote kantoren (tussen 20 en 150 fte). De prijsafspraken die te verwachten zijn bij bulkopdrachten zoals *no cure no pay* en negatieve afdoening worden vooral waargenomen bij grootzakelijke opdrachtgevers, opdrachtgevers binnen de Rijksoverheid en belastinguitvoeringsorganisaties. Een belangrijke constatering is ook dat prijsafspraken conform Btag toch in het algemeen nog veel voorkomen.

In de uitkomsten is een opsplitsing in de respons gemaakt tussen kantoren die in 2016 en in 2017 winst hebben gemaakt, en kantoren die in (een van) beide jaren verlies hebben gemaakt. Dit om enigszins een beeld te krijgen van de relatie tussen prijsafspraken en doelmatigheid van een kantoor, ervan uitgaande dat een winstgevend kantoor ook vaker doelmatig opereert. Deze splitsing levert ten aanzien van de prijsafspraken het beeld op dat kantoren die meer met bulk-gerelateerde prijsafspraken werken ook vaker winstgevend zijn geweest. Bij de koppeling tussen winstgevendheid en typen opdrachtgevers zien we ook dat de twee typen opdrachtgevers die vooral maatwerk vragen (MKB, advocaten) vaker worden bediend door kantoren die niet twee jaar winst hebben gemaakt, terwijl aanbieders van bulkopdrachten bij de landelijke overheid vooral door winstgevende kantoren worden bediend. Dit kan ook grotendeels verklaard worden wanneer gekeken wordt naar het verschil in winstbeeld tussen grotere en kleinere kantoren.

4.7.3. **Beeld uit de analyse van tuchtrechtspraak**

Uit de analyse van uitspraken van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders is een aantal observaties te maken. Ten eerste zien we dat over de jaren heen een stijging in het totaal aantal klachten is waar te nemen, zij het met veel schommelingen. Over de periode 2007-2012 ging het gemiddeld ruim 150 klachten per jaar, over de periode 2013-2017 om ruim 200 klachten per jaar. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van het oorspronkelijke volume.

Tegelijkertijd moet worden opgemerkt dat het aantal klachten per jaar ten opzichte van het aantal dossiers dat per jaar behandeld wordt zeer beperkt is. Zo is het aantal gelegde beslagen (roerend, onroerend, bank- en loonbeslag) in het eerste kwartaal van 2017 volgens informatie van het BFT ongeveer 145.000. Dit in ogenschouw nemende lijkt het mee te vallen met de problematiek in de branche. Men zou zelfs kunnen zeggen dat de signalen die uit de maatschappij klinken over mistanden in de deurwaardersbranche gebaseerd zijn op incidenten en geen breed spelende problematiek betreffen.

4.8 **Conclusie**

Op basis van de bevindingen uit de interviews, enquête en expertmeeting, is een aantal onderzoeksvragen te beantwoorden.

3. Welk deel van de zes ambtshandelingen geschiedt op basis van prijsafspraken conform het Btag-tarief, welk deel op basis van andere prijsafspraken en hoe zien die prijsafspraken eruit?

Ten eerste moet worden opgemerkt dat tijdens het deelonderzoek steeds is uitgegaan van alle ambtshandelingen, en niet alleen de zes veel voorkomende ambtshandelingen die door de opdrachtgever zijn geselecteerd. Dit om de beantwoording van de enquête niet te gecompliceerd te maken. Omdat de veelvoorkomende ambtshandelingen relatief vaak in bulk worden uitgevoerd (zo is gebleken bij de casestudy's) kan een afwijking zijn opgetreden richting meer conventionele tariefafspraken. Op basis van het zeer grote aandeel van deze zes ambtshandelingen in het totaal van ambtshandelingen zal deze afwijking echter zeer beperkt zijn.

De eerste onderzoeksvraag kan het best beantwoord worden op basis van de beantwoording van de enquête. Tabel 4.9 presenteert een totaaloverzicht van de bevindingen over prijsafspraken, onderverdeeld naar type opdrachtgever. Bij de interpretatie van deze uitkomsten moet worden opgemerkt dat er geen weging heeft plaatsgevonden van de omzetaandelen. Wanneer we dus zien dat het Btag-tarief door de respondenten voor een gemiddeld omzetaandeel van 57% gehanteerd wordt, dan is buiten beschouwing gelaten dat kleine kantoren even zwaar meewegen als grote kantoren. Omdat de BFT-gegevens geanonimiseerd zijn is het echter niet goed mogelijk om een voldoende nauwkeurige vertaalslag te maken voor de interpretatie van de enquêteresultaten.

4. Welke verbanden bestaan er tussen het type prijsafpraak enerzijds en anderzijds het type schuldeiser/ opdrachtgever, de aard van de opdracht (bijv. bulk-opdracht of niet, al/ niet clustering ambtshandelingen) en/of andere kenmerken?

Uit zowel de interviews als de enquête is gebleken dat afwijkende prijsafspraken zoals no cure no pay en negatieve afdoening enkel bij opdrachten voorkomen die in grote volumes

worden aangeleverd. Voor de maatwerkopdrachten geldt dat Btag-tarieven doorgaans zonder aanpassing worden gehanteerd. Bij opdrachtgevers die door het jaar heen meerdere vorderingen aan gerechtsdeurwaarders overdragen, kunnen nog wel afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld kostenmaximalisatie.

5. Welke gevolgen hebben deze prijsafspraken voor:

- a. **de keuzes die schuldeisers maken ten aanzien van de inzet van gerechtsdeurwaarders?**
- b. **het deel van de schuld dat uiteindelijk wel/ niet daadwerkelijk door de schuldeiser wordt ontvangen?**
- c. **de financiële - of inkomenspositie van schuldeisers?**

Daar waar sprake is van afwijkende prijsafspraken, bestaat een optie voor de opdrachtgever om te selecteren op de meest gunstige financiële afspraken die door gerechtsdeurwaarders worden geboden. Toch ontstaat uit de interviews met opdrachtgevers het beeld dat financiële overwegingen niet het belangrijkste zijn. Zaken als landelijke dekking, goede communicatie en coördinatie van werkzaamheden en kwaliteit in de dienstverlening naar de schuldenaar spelen een belangrijke rol in de selectie van kantoren.

Uit onze bevindingen is niet op te maken wat de relatie is tussen de prijsafspraken en het gedeelte van de vorderingen dat wordt voldaan, of de financiële of inkomenspositie van de schuldeisers. Opdrachtgevers konden hier vaak niet eens een kwalitatieve inschatting van maken, omdat doorgaans één type prijsafpraak wordt gehanteerd. Een analyse van de inningsresultaten zou vereisen dat voor gelijkende dossiers verschillende prijsafspraken zijn onderhandeld bij verschillende gerechtsdeurwaarder. Dit is bij de door ons onderzochte opdrachtgevers niet het geval.

6. Welke gevolgen hebben deze prijsafspraken voor:

- a. **de wijze waarop schuldenaren tegemoet getreden worden door gerechtsdeurwaarders?**
- b. **de verhouding tussen oorspronkelijke schuldbedrag en de uiteindelijke totale kosten voor de schuldenaar?**
- c. **het deel van de totale kosten dat wel/ niet daadwerkelijk door de schuldenaar wordt betaald?**
- d. **de financiële - of schuldenpositie van schuldenaren?**

Vanuit het schuldenarenperspectief is zeer weinig concreet zicht verkregen op de benadering door gerechtsdeurwaarders. Twee organisaties die zijn gesproken om dit perspectief te belichten hebben beperkt zicht op wat er gebeurt in de markt. Zij zien wel in signalen vanuit het veld dat het aantal misstanden lijkt te zijn toegenomen, maar hebben geen zicht op de prijsafspraken die bij dergelijke misstanden gehanteerd waren. Vanuit gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers is wel een interessante bevinding in dit licht dat men zegt dat er steeds vaker wordt gestuurd op een klantvriendelijke benadering en maatschappelijk verantwoorde incasseringstrategie.

Bij het onderhavige onderzoek is onvoldoende zicht verkregen op de verhouding tussen schuldbedragen en de kosten voor de schuldenaar, of het gedeelte van de hoofdsom dat uiteindelijk wordt geïnd. Hetzelfde geldt voor de financiële- of schuldenpositie van de schuldenaar. Hiervoor ontbreken gegevens op microniveau over de afhandeling van vorderingen binnen bepaalde prijsafspraken. Op basis van de opgedane ervaringen ten aanzien van medewerking vanuit de sector is ook niet te verwachten dat dergelijk onderzoek realiseerbaar

is. Een alternatief hiervoor zou een rekenkundige exercitie kunnen zijn, waarbij scenario's worden doorgerekend op basis van verschillende prijsafspraken. Een dergelijke exercitie maakt geen onderdeel uit van de opzet van het onderhavige onderzoek.

7. Welke gevolgen hebben deze andere typen prijsafspraken voor:

- a. de kosten van de zes ambtshandelingen in relatie tot de hoofdsom van de schuld?
- b. de (on)betaalde kosten en baten voor de zes handelingen?
- c. de financiële of inkomenspositie van gerechtsdeurwaarders?

Het antwoord op deze vraag is op basis van de bevindingen niet te geven. De oorzaak hiervoor ligt voornamelijk bij de mate waarin kantoren zicht hebben op de financiële afwikkelingen van vorderingen op microniveau. Kantoren zijn niet in staat gebleken om op microniveau informatie te verschaffen over de kosten en opbrengsten van bepaalde vorderingen en/of ambtshandelingen.

Analyse en conclusies

5.1 Inleiding

In de hoofdstukken 3 en 4 zijn de bevindingen gepresenteerd ten aanzien van respectievelijk de ontwikkeling van kostprijzen en de tegenwoordig gehanteerde prijsafspraken tussen gerechtsdeurwaarders en hun opdrachtgevers. In dit hoofdstuk interpreteren we deze bevindingen, plaatsen deze in de context van recente ontwikkelingen, bezien we welke gevolgen deze bevindingen mogelijk hebben voor herijking van het stelsel van financiering van ambtshandelingen.

We analyseren in paragraaf 5.2 eerst de conclusies van het onderzoek naar kostprijzen van ambtshandelingen en de mogelijke vervolgacties die ondernomen kunnen worden. In paragraaf 5.3 worden de bevindingen uit het onderzoek naar prijsafspraken geanalyseerd. Paragraaf 5.4 bevat de conclusies van dit rapport en beantwoordt de onderzoeksvragen die aan de orde zijn voor het onderhavige onderzoek.

5.2 Analyse bevindingen deelonderzoek A: ontwikkeling kostprijzen ambtshandelingen

In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van het onderzoek naar kostprijzen gepresenteerd. In deze paragraaf plaatsen we enkele kanttekeningen bij de conclusies van dit deelonderzoek. Ook stellen we enkele vervolgacties voor.

5.2.1. Kanttekeningen

Bij de in dit onderzoek tot stand gekomen kostprijzen dient een aantal kanttekeningen geplaatst te worden. Ten eerste heeft de onderzoeksmethode, gebaseerd op het laten inschatten van de tijdsbesteding door kantoren het nadeel dat de respons een afwijking kent vanwege de optie om strategisch te antwoorden: respondenten kunnen een hoge tijdsbesteding hebben opgegeven in de verwachting dat Btag-tarieven meer dan nodig omhoog worden bijgesteld. De voor dit onderzoek opgehaalde gegevens geven ook een beeld van een hogere tijdsbesteding bij de meeste ambtshandelingen dan voorheen. Daar staat tegenover dat meerdere inhoudelijke verklaringen zijn te geven voor de toegenomen tijdsbesteding, en dat de bevindingen uit de casestudy's worden onderschreven door de bevindingen uit een enquête die door 31 kantoren is ingevuld.

Ten tweede moet worden vastgesteld dat de berekende kostprijzen met meerdere onzekerheden tot stand zijn gekomen. De ingeschatte tijdsbesteding kent een grote variatie, afhankelijk van de unieke kenmerken van de meewerkende kantoren. Het is niet ondenkbaar dat bij een andere selectie van kantoren met dezelfde waarneembare kenmerken (stedelijkheid werkgebied, omvang, afhankelijkheid van ambtelijke omzet) toch andere uitkomsten zouden worden gevonden. Daarnaast is de omrekening van loonkosten naar totale personeelskosten gebaseerd op zes waarnemingen verdeeld over twee jaren. Ook hier geldt dat bij een andere selectie van kantoren deze omrekening sterk afwijkende resultaten op zou kunnen leveren.

De vraag is of en in hoeverre rekening gehouden moet worden met het feit dat een deel van de deurwaarderskantoren niet in staat blijkt om de kostprijzen van ambtshandelingen in lijn te krijgen met de daarvoor berekende Btag-vergoedingen. Dit is een beleidsoverweging: zelfs als de uitkomsten van dit onderzoek direct vertaald zouden worden naar nieuwe Btag-tarieven, dan nog zou een deel van de casestudy-kantoren structureel onder kostprijs gecompenseerd worden door de nieuwe tarieven. De gerechtsdeurwaarderswet heeft marktwerking in de sector geïntroduceerd, en een aspect van die marktwerking is dat minder succesvolle bedrijven op termijn verdwijnen. Een deel van het teruggelopen totale volume van de markt is direct het gevolg van ingevoerd beleid (denk aan griffierechten en de Wet incassokosten). Het is de vraag in hoeverre beleid gevormd moet worden om de krimp van de deurwaarderssector vervolgens tegen te gaan.

Daarbij moet in overweging worden genomen dat kantoren gericht op maatwerk soms een niche bedienen en daarmee ook van maatschappelijk nut zijn. Mochten veel kleine kantoren die gespecialiseerd zijn in maatwerk niet overleven, dan kan het zijn dat schuldeisers met specifieke eisen niet meer goed bediend kunnen worden door de markt. Daar valt dan wel weer tegenover te stellen dat als gespecialiseerde gerechtsdeurwaarders een unieke waarde vertegenwoordigen, het vreemd is dat het hen niet lukt die waarde beter te vertalen naar dekkende opdrachtgeverstarieven.

Het is goed te benadrukken dat de gebruikte weging (op basis van de aandelen van grootte-classes in de totale ambtelijke omzet van alle kantoren bijeengenomen) niet de enige optie is. Mocht het voortbestaan van kleine kantoren van groot belang worden geacht, dan zou een minder zware weging van grote kantoren gekozen kunnen worden. Mocht dit minder van belang worden geacht, dan kan gekozen worden voor een zware weging van grote kantoren. Deze door ons gebruikte weging is gepresenteerd om aan te geven dat er verschillende mogelijkheden zijn om tot een kostprijs te komen. Het is een politieke afweging om een bepaalde weging te kiezen en een bepaald type kantoren al dan niet zwaarder mee te laten wegen in de uiteindelijke bepaling van kostprijzen.

5.2.2. **Mogelijke vervolgacties**

Op basis van de bevindingen is een aantal opties mogelijk om ervoor te zorgen dat de Btag-tarieven weer kostendekkend worden.

1. Het ligt voor de hand dat de bestaande Btag-tarieven worden bijgesteld om beter aan te sluiten op de gemeten kostprijzen. Hierbij is de vraag of men dergelijke ingrijpende verhogingen (in een aantal gevallen) nog zou moeten staven met aanvullend onderzoek, zeker ten aanzien van de meest voorkomende ambtshandelingen. In het theoretische geval dat Cebeon en Pro Facto steeds verschillende kantoren hebben bestudeerd is er nog steeds maar sprake van maximaal 12 (Cebeon) plus 9 à 11 (Pro Facto) waarnemingen. Op een totaal van iets minder dan 150 kantoren in

Nederland, is dit nog steeds een betrekkelijk smalle basis voor een ingrijpende aanpassing.

2. Tijdens interviews en de expertmeeting is geopperd dat er gekeken zou kunnen worden naar een differentiatie tussen maatwerkexploten en bulkexploten (die in grote volumes met relatief sterk geautomatiseerde processen worden verwerkt). Het idee hierachter is dat bij bulkopdrachten veel doelmatiger gewerkt kan worden, waardoor vooral grote kantoren kunnen profiteren van een eenduidig tarief. Dit is ook in het voordeel van de schuldenaar, die in de huidige situatie een onnodig hoog maar wettig tarief doorberekend krijgt. Een groot kantoor dat veel aan bulkverwerking doet heeft tijdsbesteding ingeschat voor zowel bulk- als maatwerkopdrachten. Deze zijn in het kostprijsonderzoek meegenomen door middel van het berekenen van de gemiddelde tijdsbesteding, op basis van inschatting van het percentage ambtshandelingen dat binnen de beide categorieën wordt uitgevoerd. Bij uitsplitsing van de tijdsbesteding tussen bulk- en maatwerkopdrachten zien we verschillen in tijdsbesteding van bijna een factor 10. Dit rechtvaardigt nader onderzoek naar specifieke kostprijzen van bulkopdrachten, voornamelijk bij de grotere kantoren. Men zou voor een aantal veelvoorkomende ambtshandelingen waarbij bulkverwerking goed mogelijk is een lager tarief kunnen instellen. Daarbij moet goed nagedacht worden over de definiëring en afbakening van bulkopdrachten.
3. Een andere optie is het instellen van tarieven voor bepaalde ambtshandelingen rekening houdend met de hoofdsom van de vordering. Hiermee zou men aansluiten bij andere tariefstructuren zoals die voor griffierechten en incassokosten conform de WIK, of een andere categorisering kunnen handhaven. Door bij ambtshandelingen met betrekking tot een vordering met grote hoofdsom hogere Btag-tarieven vast te stellen, kunnen de stijgingen voor Btag-tarieven voor kleine vorderingen gedempt worden. Gezien de veronderstelling dat grote vorderingen in grotere mate maatwerk behoeven en bovendien doorgaans een relatief grote zorgvuldigheid en tijdsinvestering vergen van de gerechtsdeurwaarder, is te verwachten dat een dergelijke systematiek beter aansluit bij het uitgangspunt dat Btag-tarieven kostendekkend dienen te zijn. Een kanttekening is wel dat het aantal vorderingen met een grote hoofdsom volgens experts beperkt is, en dat daardoor de extra opbrengsten van hogere Btag-tarieven bij dergelijke vorderingen makkelijk zouden kunnen wateren in het grote volume aan kleine vorderingen, waardoor het dempende effect klein is.
4. Tijdens gesprekken is aangegeven dat in de Btag-tarieven niet in out-of-pocketkosten (bijvoorbeeld slotenmaker) bij niet uitgevoerde ambtshandelingen wordt voorzien. Dit drijft impliciet en onterecht de kostprijzen van wel uitgevoerde ambtshandelingen op. Het is te overwegen om voor dergelijke gevallen aparte tarieven in te stellen.

5.3 Beantwoording onderzoeksvragen

Een deel van de onderzoeksvragen is reeds beantwoord in paragrafen 3.6 en 4.8. In deze paragraaf beantwoorden we de overige onderzoeksvragen.

- d. **Leiden de verschillende typen prijsafspraken voor de zes ambtshandelingen tot wezenlijke veranderingen in de bedrijfsvoering en/of het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders ten opzichte van doorberekening van het Btag-tarief? Zo ja, wat zijn die veranderingen?**

De beantwoording is in zoverre moeilijk dat de oorzaak-gevolg-relatie niet volledig helder is. In zijn algemeenheid kan worden vastgesteld dat enkel de grote kantoren toegerust zijn op opdrachten waarbij andere prijsafspraken dan volledige vergoeding op basis van Btag worden toegepast. Zij hebben door schaalvergroting na verloop van tijd hun processen zodanig weten in te richten dat zij voor grote opdrachtgevers aantrekkelijke prijsafspraken kunnen aanbieden op een manier die ook voor hen zelf nog winstgevend kan zijn.

De vervolgvraag is of dergelijke prijsafspraken ook invloed op de bedrijfsvoering hebben, anders dan dat efficiency gemaximaliseerd dient te worden om bij aanbestedingen concurrerend te blijven. Met name de eventuele prikkel om de schuldenaar anders dan bij standaard Btag-tarieven te benaderen is relevant. Is de gerechtsdeurwaarder geneigd om, wanneer er een deel van het geïnde schuldenaarstarief doorbetaald moet worden naar de schuldeiser, meer ambtshandelingen dan strikt noodzakelijk per vordering uit te voeren? Of is men geneigd om (vanuit het schuldenaarsperspectief gezien) minder dan wenselijk tijd te besteden aan informatievoorziening aan en helpen van schuldenaren? Vastgesteld wordt dat door de geïnterviewde kantoren is erkend dat deze prikkel wordt ervaren, maar ook wordt gesteld dat dit niet tot onoorbare praktijken leidt. Men houdt zich aan de beroepscode en wordt daarnaast ook steeds intensiever gestuurd door opdrachtgevers op de kwaliteit van de dienstverlening naar schuldenaren.

Geluiden die in het maatschappelijk en wetenschappelijk debat klinken over kantoren die zich niet redelijk gedragen, of buitensporige prikkels in de bedrijfsvoering inbouwen om zonder veel acht te slaan op de schuldenaar ambtshandelingen uit te voeren, zijn in dit onderzoek niet boven tafel gekomen. Dit kan veroorzaakt zijn door strategisch en sociaal wenselijk antwoordgedrag van respondenten en gesprekspartners, maar het is ook mogelijk dat dergelijke signalen een zeer klein onderdeel van het geheel aan uitgevoerde handelingen betreft.

e. Zijn er alternatieve verklaringen voor de veranderingen in de bedrijfsvoering en/of het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders in plaats van de andere prijsafspraken? Zo ja, welke?

Uit de casestudy-onderzoeken en interviews blijkt dat de prikkel tot efficiënt werken die uitgaat van de alternatieve prijsafspraken de voornaamste drijfveer achter veranderingen in de bedrijfsvoering is. Zoals gezegd bestaat bij de casestudy-kantoren niet het beeld dat de benadering van schuldenaren is veranderd. Ook het leggen van meer nadruk op niet-ambtelijke werkzaamheden is door grote concurrentie van incassobedrijven voor de onderzochte kantoren geen optie.

f. Wat zijn de belangrijkste voor- en nadelen van de bestaande systematiek van prijsafspraken op basis van het Btag-tarief? Wat zijn hierbij de wezenlijke kenmerken van de bedrijfsvoering/ het verdienmodel van gerechtsdeurwaarders?

De belangrijkste voordelen van de bestaande systematiek zijn vooral gelegen in het bereiken van marktwerking tussen schuldeisers en gerechtsdeurwaarders. In deze opzet is het systeem geslaagd. Hoewel er enkele kantoren zijn verdwenen, is er geen sprake van een ingrijpende schaalvergroting of verschraling van de diversiteit. Nog steeds zijn er zeer veel kleine kantoren met maximaal 20 fte personeel die zich handhaven in de markt en toch ook specialistische dienstverlening kunnen bieden aan schuldeisers.

Tegelijkertijd klinken signalen dat deze marktwerking ook prikkels creëert waardoor sommige gerechtsdeurwaarders geen neutrale opstelling jegens de schuldenaar betrachten. Een belangrijke vraag is in hoeverre deze signalen een breed probleem aankaarten, of dat het gaat om incidenten. In het onderhavige onderzoek zijn geen harde aanwijzingen gevonden voor breed bestaande problemen in de markt, althans niet in de vorm van kwantitatieve registraties van ongewenste gedragingen of een in het hele veld (inclusief opdrachtgevers en gerechtsdeurwaarders zelf) gedragen analyses. Dat kan veroorzaakt zijn door strategisch en antwoordgedrag van de respondenten en gesprekspartners.

g. Hoe verhouden de voor- en nadelen van de andere prijsafspraken zich tot de voor- en nadelen van de prijsafspraken op basis van het Btag-tarief?

De alternatieve prijsafspraken zoals besproken in paragraaf 4.2 hebben elk unieke kenmerken ten aanzien van de verdeling van risico's en opbrengsten tussen gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers. De voordelen van prijsafspraken op basis van Btag-tarieven zijn vooral dat de gerechtsdeurwaarder een redelijke vergoeding krijgt voor het goed uitvoeren van de werkzaamheden (mits deze tarieven in lijn zijn met de reële kostprijzen) en er dus minieme prikkels bestaan om onnodige ambtshandelingen uit te voeren. Andere prijsafspraken, die financieel voordelig uitpakken voor de opdrachtgever, leggen hoe dan ook meer druk op de gerechtsdeurwaarder en kunnen de prikkel tot het genereren van inkomsten aan de schuldenaarskant vergroten. Een mogelijk gevolg hiervan is dat men kiest voor het uitvoeren van extra ambtshandelingen of het goedkoop (en onwenselijk snel) uitvoeren van dergelijke handelingen. Deze mogelijke gevolgen zijn tijdens interviews door kantoren onderkend, maar tegelijk wijst men op de eigen beroepscode waardoor men verantwoordelijkheid naar de schuldenaar blijft voelen en daarnaar handelt.

Deze prijsafspraken dienen uiteraard ook andere doelen. Het betreft hier een implementatie van marktmechanieken. Door dergelijke prijsafspraken is het mogelijk dat gerechtsdeurwaarders tegen lage prijzen dienstverlening aanbieden. Dit is in het voordeel van de schuldeisers, die deze voordelen ook kunnen doorberekenen aan hun klanten. De vergrote efficiency in de sector dient dus het algemeen belang.

h. Zijn er aanwijzingen, en zo ja welke, dat andere prijsafspraken dan het Btag-tarief leiden tot (vergroting van de) problemen ten aanzien van de schuldenpositie van schuldenaren, de inkomenspositie van deurwaarders en de financiële positie van schuldeisers?

Tijdens het onderhavige onderzoek is geen uitsluitsel verkregen over de vraag of er sprake is van grote problematiek op het gebied van onheuse bejegening van schuldenaren, of onwenselijk gedrag door gerechtsdeurwaarders in algemene zin. Anders dan de maatschappelijke signalen die al tijden in de media klinken, zijn er dus geen nieuwe aanwijzingen gevonden.

Ten aanzien van de specifieke effecten van de inzet van alternatieve prijsafspraken op de financiële positie van schuldenaren, gerechtsdeurwaarders en schuldeisers achten de onderzoekers het onrealistisch te verwachten dat hier wel goed onderzoek naar kan worden uitgevoerd. De ervaringen in de praktijk ten aanzien van medewerking door kantoren en beschikbaarheid van geschikte informatie hierover doen vermoeden dat dergelijk onderzoek op grote problemen zou stuiten.

i. Welke partij (gerechtsdeurwaarders, schuldenaren of schuldeisers) lopen relatief het meeste risico bij de verschillende typen prijsafspraken?

Vooraf bij bulkopdrachten met bijbehorende prijsafspraken zien we een verschuiving van risico's ten opzichte van de situatie met Btag-vergoedingen. De exacte verdeling van risico's kan verschillen per specifieke prijsafsprakenvorm, maar doordat de opdrachtgevers in deze situatie een zeer sterke onderhandelingspositie in kunnen nemen, kunnen zij risico's in zeer sterke mate bij de gerechtsdeurwaarder leggen.

Tenzij de opdrachtgever en gerechtsdeurwaarder afspraken maken over de benadering van schuldenaren en de kwaliteit van de processen, loopt ook de schuldenaar risico. De gerechtsdeurwaarder kan immers alleen bij de schuldenaar extra inkomsten genereren.

Nogmaals, het is uit het onderzoek niet gebleken dat dit op grote schaal gebeurt. De theoretische prikkels kunnen wel optreden wanneer afwijkende prijsafspraken in het spel zijn.

5.4 Eindanalyse

Alle bevindingen overziend kunnen we constateren dat uit de interviews met gerechtsdeurwaarders en opdrachtgevers, uit de enquête onder gerechtsdeurwaarderskantoren en uit de analyse van de klachten en uitspraken bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders een beeld ontstaat er geen grootschalige problemen zijn ten aanzien van benadering van schuldenaren. De sector lijkt onder druk te staan, maar de doorwerking hiervan op de benadering van schuldenaren lijkt slechts incidenteel voor te komen. Dit beeld wijkt sterk af van signalen uit het debat dat breed maatschappelijk wordt gevoerd, binnen de sector, maar ook door organisaties die zich bezighouden met het schuldenarenperspectief. Die signalen wijzen op een zorgelijke situatie waarin deurwaarderskantoren zich, gevangen tussen toenemende aandacht voor maatschappelijk verantwoord incasseren en bijbehorende eisen en opdrachtgevers die door grote marktmacht zeer strakke prijsafspraken bedingen, gedwongen voelen om meer dan strikt noodzakelijk omzet te behalen uit ambtshandelingen en de rekening bij de schuldenaar te leggen.

De vraag is of en hoe deze beelden zijn te combineren. Het is mogelijk dat vanuit het perspectief van de schuldenaren er een sterke toename is van ongewenst handelen, zonder dat dit door opdrachtgevers of gerechtsdeurwaarders wordt erkend als problematisch handelen. Bepaalde manieren van optreden kunnen in een grijs gebied vallen: wel ongewenst en mogelijk als oneerlijk ervaren, maar tegelijk ook toegestaan, in lijn met wet- en regelgeving en verordeningen en afspraken.

Deze verklaring is in lijn met de constatering dat het aantal klachten per jaar bij de Kamer gemiddeld zeer sterk is toegenomen in de periode 2001-2016, terwijl het aantal geground verklaarde klachten min of meer constant gebleven door de jaren heen. Mensen lijken dus steeds meer te ervaren dat zij niet goed behandeld zijn (of worden mondiger hierover), maar het aantal misdragingen lijkt op basis van uitspraken van de Kamer niet significant gestegen.

Hoewel door opdrachtgevers en gerechtsdeurwaarders niet wordt erkend dat er grootschalige problemen zijn, wordt wel erkend dat sommige prijsafspraken in principe een prikkel hebben die negatief kan uitwerken ten aanzien van de dienstverlening aan de schuldenaar.

Wanneer gerechtsdeurwaarders een kleine of zelfs geen vergoeding krijgen van de opdrachtgever, en eventueel zelfs een deel van hun schuldenareninkomsten doorbetalen aan de opdrachtgever, dan wordt het verdienmodel volledig gericht op schuldenarentarieven. Daarmee kan een prikkel ontstaan om meer dan nodig ambtshandelingen uit te voeren zolang dit maar op een efficiënte manier gebeurt (waarmee de zorgvuldigheid van handelen onder druk kan komen te staan). Het is overigens niet gezegd dat gerechtsdeurwaarders ook op die prikkel reageren.

Het argument dat genoemd is dat het bij onverhaalbare vorderingen ook niet zinvol is om ambtshandelingen uit te voeren en dat daar dus een remmende werking vanuit gaat, is niet volledig valide: dit legt een één-op-één verband met de verhaalbaarheid van de vordering en de Btag-tarieven en de redelijkheid van het uitvoeren van de ambtshandelingen, terwijl die twee zaken niet onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Het is denkbaar dat een schuldenaar weliswaar de Btag-vergoeding van twee beslagen kan betalen en dit ook wel zal doen om verdere kostenescalatie te voorkomen, maar dat hij de hoofdsom ook had betaald wanneer één beslag was gelegd of zelfs nog een laatste poging was gedaan tot een minnelijke oplossing. Cruciaal is dus het onderscheid tussen een verhaalbare ambtshandeling en een noodzakelijke en dus (vanuit het neutrale perspectief) wenselijke ambtshandeling.

Een overweging bij het komen tot aanbevelingen met betrekking tot het bestrijden van ongewenste prikkels in de bedrijfsvoering is het principiële punt dat de gerechtsdeurwaarder namens de schuldeiser een wettelijke bevoegdheid uitoefent en (vanwege de ministerieplicht, zie paragraaf 2.3) ook moet meewerken aan de uitvoering van handelingen. Het uitvoeren van een ambtshandeling door de gerechtsdeurwaarder heeft een waarde voor de schuldeiser: deze heeft hierdoor een kans op betaling van (een deel van) de vordering en geniet door het bestaan van de optie om een gerechtsdeurwaarder in te schakelen een bepaalde rechtszekerheid. Door toe te staan dat na onderhandelingen de schuldeiser niet meer hoeft te betalen voor het uitoefenen van deze bevoegdheid, ontstaat een discrepantie tussen de waarde voor de schuldeiser voor deze uitoefening en de kosten voor de schuldeiser (mogelijk nihil). Door de gemaakte kosten niet meer in zijn afweging mee te nemen, kan een schuldeiser geprikkeld worden om meer dan gewenst over te gaan op het verzoeken om ambtshandelingen.

Het is denkbaar dat een verliesgevende ambtelijke praktijk bij deurwaarderskantoren in stand wordt gehouden door niet-ambtelijke activiteiten waar wel winst uit wordt gehaald. De door de casestudy-kantoren aangeleverde gegevens waren van onvoldoende kwaliteit om hier uitspraken over te doen. Bij een aantal kleinere kantoren bestond zelfs de indruk dat door de grote werkdruk men geen goed overzicht had van de eigen praktijk. Gevraagd naar de optie om zich op de incassomarkt te bewegen, gaven veel kantoren aan dat juist op deze markt ook een zeer sterk concurrentie bestaat. Dit betreft dan vaak ook nog incasso-bedrijven die zich niet gehouden achten aan regelgeving die wel aan gerechtsdeurwaarders is opgelegd. In combinatie met het signaal dat we vaak hoorden dat de vergoedingen voor minnelijke activiteiten zelden zeer aantrekkelijk zijn, is onze bevinding dat de onderzochte kantoren in elk geval niet op grote schaal aan interne subsidiëring van de ambtelijke praktijk doen.

Wanneer prikkels tot het onnodig uitvoeren van ambtshandelingen weggenomen dienen te worden, zijn meerdere oplossingsrichtingen denkbaar.

1. Inbouwen prikkels voor minnelijke oplossingen in overeenkomsten

Wanneer opdrachtgevers aan willen sturen op het vinden van minnelijke oplossingen (of om hen daartoe te stimuleren), dan is het een optie om ook in de overeenkomst met de gerechtsdeurwaarder financiële prikkels in te bouwen die dergelijke oplossingen belonen. Te denken valt aan een (verhoogde) provisie, of een vergoeding voor gemaakte kosten in het minnelijke traject (periodiek of per handeling). Er kan ook worden gewerkt met prestatie-indicatoren die het komen tot minnelijke oplossingen meenemen in de beoordeling en mede daar een vergoeding op baseren.

2. Juridische instrumenten

In wet- en regelgeving kan worden vastgelegd dat bepaalde prijsafspraken die nu als niet wenselijk worden ervaren ook niet meer worden toegestaan. Een voorbeeld hiervan is de Verordening Grenzen Tariefmodellen die door de KBvG wordt opgesteld en voor medio 2019 naar verwachting wordt voorgelegd aan de minister. Het BFT heeft al aangegeven dat overeenkomsten met *kick back fees* in strijd zijn met huidige reglementen en dat hierop gehandhaafd gaat worden. Bezien kan worden of met de verordening alle ongewenste prikkels tegengegaan worden of dat nog andere stappen ondernomen kunnen worden.

Een tweede optie die in interviews is genoemd is een maximering van schuldenrentarieven op schuldenaarniveau, ongeacht het aantal schulden dat iemand heeft. Het idee hierachter is dat mensen met complexe schuldenproblematiek niet meer geholpen zijn met extra ambtshandelingen. Vanuit het principe dat de gerechtsdeurwaarder zich neutraal dient op te stellen en dus ook de deurwaarderssector als geheel, zou een maximering van de totale kosten het overwegen waard zijn.

3. Verdergaande coalities voor maatschappelijk verantwoord incasseren

Tijdens diverse gesprekken is gebleken dat er al het een en ander gebeurt op het gebied van coalities die tot doel hebben het maatschappelijk verantwoord incasseren op te zetten en/of verder uit te bouwen. Zo is er in de markt de Schuldeiserscoalitie, waarin markt- en kennispartijen gezamenlijk optrekken met als doel schuldenaren uit de schuldenproblematiek te helpen. Ook de Rijksoverheid en organisaties daarbinnen nemen in het kader van de Rijksincassovisie stappen om incassoactiviteiten beter af te stemmen en meer persoonlijk contact te zoeken met schuldenaren.

Deze ontwikkelingen kunnen verder doorgevoerd worden. Het draagvlak voor sociaal incasseren staat of valt bij brede steun onder schuldeisers. Wanneer een groep schuldeisers niet meedoet en de juridische mogelijkheden optimaal benut, ondermijnt dit de mogelijkheden van sociaal en gecoördineerd incasseren. De meeste winst valt te halen als grote schuldeisers, ongeacht of het private of overheidspartijen betreft zich aansluiten bij initiatieven en de schuldenaar als één casus benaderen.

Bijlage 1: lijst met afkortingen

ACM	Autoriteit Consument & Markt
BFT	Bureau Financieel Toezicht
BRP	Basisregistratie Personen
Btag	Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DBR	Digitaal Beslag Register
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EVRM	Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens
GDW	Gerechtsdeurwaarderswet
Kamer	Kamer voor Gerechtsdeurwaarders
KBvG	Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders
KvK	Kamer van Koophandel
LOSR	Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden
MKB	Midden- en kleinbedrijf
NVVK	Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VISH	Verwijsindex Schuldhulpverlening
WIK	Wet (normering buitengerechtelijke) incassokosten

Bijlage 2: onderzoeksvragen

DEELONDERZOEK A

1. Wat is de integrale kostprijs van de ambtshandelingen genoemd in artikel 2 van het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (Btag)?
2. Wat is de spreiding in de tijdsbesteding voor de ambtshandelingen onder de gerechtsdeurwaarders? Welke verschillen of oorzaken liggen ten grondslag aan die spreiding?

DEEELONDERZOEK B

1. Welk deel van de zes ambtshandelingen⁶⁶ worden verricht op basis van prijsafspraken conform het Btag-tarief, welke deel op basis van andere prijsafspraken en hoe zien die prijsafspraken eruit?
2. Welke verbanden bestaan er tussen het type prijsafpraak enerzijds en anderzijds het type schuldeiser/opdrachtgever, de aard van de opdracht (bijv. bulk-opdracht of niet, al/niet clustering ambtshandelingen) en/of andere kenmerken?
3. Welke gevolgen hebben de prijsafspraken voor:
 - a. de keuzes die schuldeisers maken ten aanzien van de inzet van gerechtsdeurwaarders?
 - b. het deel van de schuld dat uiteindelijk wel/niet daadwerkelijk door de schuldeiser wordt ontvangen?
 - c. de financiële- of inkomenspositie van schuldeisers?
4. Welke gevolgen hebben de prijsafspraken voor:
 - a. de wijze waarop schuldenaren tegemoet getreden worden door gerechtsdeurwaarders?
 - b. de verhouding tussen oorspronkelijk schuldbedrag en de uiteindelijke totale kosten voor de schuldenaar?
 - c. het deel van de totale kosten dat wel/niet daadwerkelijk door de schuldenaar wordt betaald?
 - d. de financiële- of inkomenspositie van schuldenaren?
5. Welke gevolgen hebben de verschillende typen prijsafspraken voor:
 - a. de kosten van de zes ambtshandelingen in relatie tot de hoofdsom van de schuld?
 - b. de (on)betaalde kosten en baten voor de zes handelingen?
 - c. de financiële of inkomenspositie van gerechtsdeurwaarders?
6. Leiden de verschillende typen prijsafspraken voor de zes ambtshandelingen tot wezenlijke veranderingen in de bedrijfsvoering en/of het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders ten opzichte van de doorberekening van het Btag-tarief? Zo ja, wat zijn die veranderingen?
7. Zijn er alternatieve verklaringen voor de veranderingen in de bedrijfsvoering en/of het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders in plaats van de andere prijsafspraken? Zo ja, welke?
8. Wat zijn de belangrijkste voor- en nadelen van de bestaande systematiek van prijsafspraken op basis van het Btag-tarief? Wat zijn hierbij wezenlijke kenmerken van de bedrijfsvoering/het verdienmodel van gerechtsdeurwaarders?
9. Hoe verhouden de voor- en nadelen van de andere prijsafspraken zich tot de voor- en nadelen van de prijsafspraken op basis van het Btag-tarief?

⁶⁶ Dagvaarding, betekening titel, overbetekening diverse beslagen, beslag op periodieke betalingen, executoriale verkoop en betekening verzoekschrift faillietverklaring.

10. Zijn er aanwijzingen, en zo ja welke, dat andere prijsafspraken dan het Btag-tarief leiden tot (vergroting van de) problemen ten aanzien van de schuldenpositie van schuldenaren, de inkomenspositie van gerechtsdeurwaarders en de financiële positie van schuldeisers?
11. Welke partij (gerechtsdeurwaarders, schuldenaren of schuldeisers) loopt relatief het meeste risico bij de verschillende typen prijsafspraken?

Bijlage 3: gesprekspartners

In het kader van het onderzoek zijn bij vijftien gerechtsdeurwaarderskantoren gesprekken gevoerd. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met vijftien opdrachtgevers. Deze gesprekspartners is vertrouwelijkheid toegezegd. Om deze reden zijn de betreffende gesprekspartners niet opgenomen in deze bijlage.

Oriënterende gesprekken

Rinus van Etten	vicevoorzitter, KBvG
Marijke Kaptein	algemeen directeur, BFT
Egbert Urff	categoriemanager, SSO-Noord
Alfred Veldman	controller, SSO-Noord

Schuldenaren

Walter van den Berg	onderzoekers, Nationale ombudsman
Bart Houkes	lid signaleringscommissie, LOSR
Annemarie Tuzgöl	projectleider, Nationale ombudsman

Panelbijeenkomst kostprijzen

Gert Boels	operationeel manager, LAVG
Henk Bos	directeur/gerechtsdeurwaarder, LAVG
Erik van Hal	gerechtsdeurwaarder, Van der Velde Van Hal
Rob Versluijs	directeur/gerechtsdeurwaarder, Flanderijn
Karin Wigger	gerechtsdeurwaarder, Wigger Van het Laar
John Wisseborn	directeur/gerechtsdeurwaarder, Jongejan Wisseborn
Herman Zeiger	gerechtsdeurwaarder, Bouma Zeiger

Panelbijeenkomst prijsafspraken

Oscar Boeder	gerechtsdeurwaarder, namens Deurwaardersbelangen
Rinus van Etten	vicevoorzitter, KBvG
Bart Houkes	lid signaleringscommissie, LOSR
Marianne Middelhof	toezichthouder kwaliteit, BFT
Marjolein Odekerken	onderzoeker, Verwey-Jonker Instituut

Bijlage 4: geraadpleegde bronnen

A. Ait Moha en J. Piest, *Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten*, Motivaction voor: ACM, 2014.

C. van den Berg-Smit, *De gerechtsdeurwaarder: ambtenaar en ondernemer. Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en de gevolgen voor de opleiding*, diss. Universiteit Utrecht, 2013.

R. Boogaard, W. Nijhof en J. Kuipers, *Tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders: toetsend onderzoek tarieven van een aantal producten*, Cebeon voor: WODC, 2016.

European Commission for the Efficiency of Justice, *Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning family mediation and mediation in civil matters*, 2007.

KBvG, *Meerjarenbeleidsplan van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 2016-2020. Ik zal handhaven*, 2016.

KPMG, *Analyse kostprijs ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders*, ministerie van Justitie, 2001.

A.J. Moerman, De Gerechtsdeurwaarderswet, In: *Rechtshulp*, 2002-1, p. 5-16.

A.J. Moerman en B. Houkes, *Rechtspraak op bestelling ?! Stop commerciële rechtspraak*, Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden, 2018.

M.W.A. Odekerken, *Het incasseren van ongenoegen: deurwaarders en schuldenaren*, diss. Universiteit Utrecht, 2017.

S.J.W. van de Putten, De gerechtsdeurwaarder als ambtenaar-ondernemer. In: *Verbintenissenrecht, tijdschrift voor de procespraktijk*, 2017-1, p. 21-25.

J.H. Strop, *Toezichthouder gaat perverse prijsafspraken van deurwaarders aanpakken*, Follow the money, 4 januari 2019.

Y.M. van der Vlugt, W.C.P. van den Berg en M.M. van Steenberg, *In het krijt bij de overheid: verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten*, Nationale ombudsman, 2013.

M.J. ter Voert en E.M.T. Beenackers, *Juridische beroepen in de toekomst. Ontwikkelingen binnen advocatuur, notariaat en gerechtsdeurwaarderij*, WODC, 2016.

M.J. ter Voert en M.D. van Ewijk, *Tendrapportage Gerechtsdeurwaarders 2006. Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening*, WODC, 2006.

A.R. van der Winkel, *Een gewicht ambt gewogen*, Commissie tarieven gerechtsdeurwaarder, ministerie van Justitie, 2001

A.R. van der Winkel, *Noblesse Oblige*, Commissie evaluatie Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (artikel 85 Gerechtsdeurwaarderswet), ministerie van Justitie, 2009.

Parlementaire stukken

Kamerstukken II 2009-2010, 32 418, nr. 3.

Ministerie van J&V, *Kamerbrief naar aanleiding van vragen over E-court*, 2249023, 16 april 2018.

Ministerie van SZW, *Brede schuldenaanpak*, Kamerbrief, 2018-0000095518, 23 mei 2018.

Raad voor de Rechtspraak, *Reset digitalisering van de Rechtspraak*, brief aan de minister van J&V, 10 april 2018.

Staatsblad, 10 juli 2001, nr. 327.

Staatsblad, 8 juni 2009, nr. 242.

Staatsblad, 1 juli 2012, nr. 292.

Staatsblad, 1 juli 2015, nr. 175.

Staatscourant, 2 juni 2017, nr. 30516.

Bijlage 5: invulformulier enquête kostprijzen

In het kader van deelonderzoek A is middels een digitale enquête onder alle gerechtsdeurwaarderskantoren uitvraag gedaan naar de geschatte tijdsbesteding bij drie ambtshandelingen en bij twee processtappen (voor alle ambtshandelingen waarbij die worden uitgevoerd). Aan het einde van de online enquête in het kader van deelonderzoek B (zie bijlage 6 voor de vragenlijst) is gelinkt naar een Excel-invulformulier waarin de geschatte gemiddelde tijdsbesteding kon worden ingevuld. In deze bijlage is het invulformulier integraal opgenomen:

Invulformulier enquête kostprijzen ambtshandelingen

Met dit formulier willen we u vragen om een geschatte tijdsbesteding te geven bij drie ambtshandelingen. Daarnaast willen we u voor twee processtappen vragen om per ambtshandeling aan te geven hoeveel tijd uw kantoor hier gemiddeld aan besteedt.

De tijdsbesteding kan onderverdeeld worden in drie functiegroepen:

- 1. kandidaat-/gerechtsdeurwaarders*
- 2. juridisch personeel – personeel met juridische kennis*
- 3. overig personeel – bijvoorbeeld administratief of secretariael personeel*
- 4. ongespecificeerd – hier kunt u de tijdsbesteding invullen als deze processtap niet specifiek binnen een van de drie functiegroepen wordt uitgevoerd*

Bij het invullen van de tijdsbesteding vragen we u om in ieder geval een schatting van de gemiddelde tijdsbesteding op te geven. Indien nodig (bijvoorbeeld bij sterk variërende dossiers) kunt u ook een bandbreedte doorgeven door de minimale en maximale tijdsbesteding in te vullen.

LET OP: we vragen u om alleen de directe tijdsbesteding voor de ambtshandeling of processtap in te vullen. Indirecte tijdsbesteding (bijv. IT-beheer) is voor dit formulier niet relevant, omdat kosten van de ondersteuning (overheadkosten) op een andere wijze worden meegenomen in het onderzoek.

We beseffen dat het invullen van het formulier een tijdsinvestering van u vergt. De gegevens die middels dit formulier worden verzameld zijn van groot belang voor het uitbrengen van een gedegen advies over de bijstelling van de deurwaarderstarieven. We vertrouwen er daarom op dat u het belang hiervan inziet en willen u bij voorbaat bedanken voor uw inspanningen.

Ambtshandelingen

Voor drie ambtshandelingen willen we graag de geschatte tijdsbesteding (**in minuten**) aan alle processtappen weten. Het gaat om de volgende ambtshandelingen en processtappen:

		Functiegroep							
		(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	Ongespecificeerd	(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	Ongespecificeerd
1. Dagvaarding									
Processtap	Gemiddeld Tijdsbesteding in minuten					Minimaal	Maximaal		
						<i>Optioneel (in minuten)</i>			
Registreren opdracht									
Informatievoorziening									
Opstellen inleidend processtuk									
Uitbrengen dagvaarding									
Verwerken processtuk									
Bewaken rechterlijke fase									

		Functiegroep							
		(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	Ongespecificeerd	(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	Ongespecificeerd
2. Beslag onder derden, anders dan beslag op periodieke betalingen (bank-beslag)									
Processtap	Gemiddeld Tijdsbesteding in minuten					Minimaal	Maximaal		
						<i>Optioneel (in minuten)</i>			
Registreren									
Opstellen ambtelijk stuk									
Verwerken ambtelijk stuk									
Corresponderen inzake executeren									
Voorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel									
Tenuitvoerlegging van de titel									
Bewaken in de executiefase									

Verwerken betaling in executiefase														
------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

					Functiegroep																	
					(Kand.) Gdw		Juridisch	Overig	Onge-specificeerd		(Kand.) Gdw		Juridisch	Overig	Onge-specificeerd							
3. Beslag op roerende zaken, niet zijnde registergoederen (beslag op inboedel)					Gemiddeld Tijdsbesteding in minuten					Minimaal					Maximaal							
Processtap										Optioneel (in minuten)												
Registreren																						
Opstellen ambtelijk stuk																						
Verwerken ambtelijk stuk																						
Corresponderen inzake executeren																						
Voorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel																						
Tenuitvoerlegging van de titel																						
Bewaken in de executiefase																						
Verwerken betaling in executiefase																						

Tijdsbesteding bij twee processtappen

Het opstellen van een ambtelijk stuk is een processtap waarbij de tijdsbesteding per ambtshandeling sterk kan verschillen. Hetzelfde geldt voor het voorbereiden van een tenuitvoerlegging van een titel. Kunt u van deze twee processtappen aangeven hoeveel **minuten** uw kantoor daar gemiddeld aan besteedt? We stellen het zeer op prijs wanneer u ook de minimale en de maximale gemiddelde tijdsbesteding per ambtshandeling kunt invullen.

					Functiegroep																	
					(Kand.) Gdw		Juridisch	Overig	Onge-specificeerd		(Kand.) Gdw		Juridisch	Overig	Onge-specificeerd							
1. Opstellen van het ambtelijk stuk. Dit omvat het proces na registratie van de opdracht totdat het stuk kan worden uitgebracht en/of verwerkt.					Gemiddeld Tijdsbesteding in minuten					Minimaal					Maximaal							
Ambtshandeling (codes (2b, etc.) conform het Btag)										Optioneel (in minuten)												
2b. Betekening van een titel, met en zonder bevel																						
2c. Betekening van een verzoekschrift met oproeping om																						

in rechte te verschijnen of van een aanzegging, anders dan bedoeld in dit artikel															
2d. Betekening, anders dan bedoeld in dit artikel betekening p-v /exploiten en exploit van betekening van overgang /bevoegdheid tot tenuitvoerlegging (art. 431a Rv), vergoeding voor de tenuitvoerlegging van een Europees bevel tot conservatoir beslag															
2f. Beslag op roerende zaken, niet zijnde registergoederen, die zich bevinden op een zodanige plaats dat voor de toegang daartoe de medewerking van een derde nodig is (safeloketbeslag)															
2g. Beslag op rechten aan toonder of order, aandelen op naam, effecten op naam die geen aandelen zijn en overige rechten zoals in art. 474bb Rv en andere rechten bij deelgenotenbeslag, vreemdelingenbeslag, maritaal beslag, etc.															
2h. Beslag op aandelen op naam in Nederlandse naamloze vennootschappen en besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid, alsmede deelgenotenbeslag, vreemdelingenbeslag en maritaal beslag op aandelen op naam															
2i. Beslag op aandelen aan toonder of van beslag onder derden (ook onder levensverzekeraar) anders dan beslag op periodieke betalingen, vergoeding voor de tenuitvoerlegging van een Europees bevel tot conservatoir beslag, bedoeld in artikel 11 van de Uitvoeringswet verordening Europees bevel tot conservatoir beslag op bankrekeningen.															
2k. Beslag als bedoeld in art. 479b (alimentatie)															
2l. Beslag onder de schuldeiser zelf, ongeacht het beslagobject															
2m. Executie tot afgifte roerende zaken, niet zijnde registergoederen, afgifte schip / luchtvaartuig / beschermde modellen															
2n. Beslag tot verkrijging van afgifte of levering van roerende zaken, niet zijnde registergoederen en p-v beslag verpande roerende zaken door pandhouder															
2o. Beslag op onroerende zaken of op in Nederland te boek gestelde luchtvaartuigen															
2p. Opheffing van beslag op onroerende zaken of de verklaring, bedoeld in art. 575 lid 2 Rv / art. 513a Rv															
2q. Beslag op schepen of niet in Nederland te boek gestelde luchtvaartuigen															
2r. Gerechtelijke inbewaringgeving															
2s. Het aanslaan van biljetten houdende aankondiging van openbare verkoop															
2t. Executoriale openbare verkoop van roerende zaken															
2u. Aanzegging hypotheekhouder van de overname van de executie van onroerende zaken aan executant (art. 509 Rv)															
2v. Gedwongen ontruiming van onroerende zaken															
2w. Tenuitvoerlegging van lijfswang (p-v gijzeling met akte ingevangen stelling)															

2. Voorbereiding van de tenuitvoerlegging van een titel.	Functiegroep											
	Onge-specificeerd			Onge-specificeerd			Onge-specificeerd			Onge-specificeerd		
	(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig	(Kand.) Gdw	Juridisch	Overig
Ambtshandeling <i>(codes (2b, etc.) conform het Btag)</i>	Gemiddeld Tijdsbesteding in minuten			Minimaal Maximaal <i>Optioneel (in minuten)</i>								
2f. Beslag op roerende zaken, niet zijnde registergoederen, die zich bevinden op een zodanige plaats dat voor de toegang daartoe de medewerking van een derde nodig is (safeloketbeslag)												
2g. Beslag op rechten aan toonder of order, aandelen op naam, effecten op naam die geen aandelen zijn en overige rechten zoals in art. 474bb Rv en andere rechten bij deelgenotenbeslag, vreemdelingenbeslag, maritaal beslag, etc.												
2h. Beslag op aandelen op naam in Nederlandse naamloze vennootschappen en besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid, alsmede deelgenotenbeslag, vreemdelingenbeslag en maritaal beslag op aandelen op naam												
2i. Beslag op aandelen aan toonder of van beslag onder derden (ook onder levensverzekeraar) anders dan beslag op periodieke betalingen, vergoeding voor de tenuitvoerlegging van een Europees bevel tot conservatoir beslag, bedoeld in artikel 11 van de Uitvoeringswet verordening Europees bevel tot conservatoir beslag op bankrekeningen.												
2k. Beslag als bedoeld in art. 479b (alimentatie)												
2l. Beslag onder de schuldeiser zelf, ongeacht het beslagopbject												
2m. Executie tot afgifte roerende zaken, niet zijnde registergoederen, afgifte schip / luchtvaartuig / beschermde modellen												
2o. Beslag op onroerende zaken of op in Nederland te boek gestelde luchtvaartuigen												
2p. Opheffing van beslag op onroerende zaken of de verklaring, bedoeld in art. 575 lid 2 Rv / art. 513a Rv												
2q. Beslag op schepen of niet in Nederland te boek gestelde luchtvaartuigen												
2r. Gerechtelijke inbewaringgeving												
2s. Het aanslaan van biljetten houdende aankondiging van openbare verkoop												
2t. Executoriale openbare verkoop van roerende zaken												
2v. Gedwongen ontruiming van onroerende zaken												

2w. Tenuitvoerlegging van lijfswang (p-v gijzeling met akte ingevangen stelling)														
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Bijlage 6: vragenlijst enquête prijsafspraken

Om in kaart te brengen op welke manier de prijs- en prestatieafspraken zijn ingericht, is gezamenlijk met de enquête voor deelonderzoek A (zie bijlage 5 voor het invulformulier) een online enquête uitgezet onder gerechtsdeurwaarders. Dit gedeelte is in Limesurvey (een beveiligde online applicatie) afgenomen. In de enquête is gevraagd naar een uitsplitsing van de ambtelijke omzet per type opdrachtgever en per type prijsafpraak.

Algemeen

Hoeveel mensen werken naar schatting op uw kantoor/vestiging?

- *Open antwoord, alleen cijfers*

Is uw kantoor/vestiging onderdeel van een groter bedrijf/kantoor? Met andere woorden, is sprake van meerdere vestigingen?

- Ja
- Nee

Hoeveel mensen werken bij het overkoepelende bedrijf in totaal?

- Tussen 1 en 5 FTE
- Tussen 6 en 20 FTE
- Tussen 21 en 50 FTE
- Tussen 51 en 150 FTE
- Meer dan 150 FTE

Heeft uw kantoor in de afgelopen periode (vanaf 2016) winst of verlies gemaakt?

- Het kantoor heeft winst gemaakt
- Het kantoor heeft winst noch verlies gemaakt
- Het kantoor heeft verlies gemaakt
- Wisselend, namelijk (*open antwoord*)

Is de personele bezetting van uw kantoor in de afgelopen periode (vanaf 2016) gestegen of gedaald, of gelijk gebleven?

- De personele bezetting is gestegen
- De personele bezetting is niet gestegen of gedaald
- De personele bezetting is gedaald
- Wisselend, namelijk (*open antwoord*)

Opdrachtgevers en prijsstructuren

Welk percentage van de omzet van uw kantoor/vestiging is in 2017 (eventueel naar schatting) wordt behaald uit het verrichten van ambtshandelingen?

- *Open antwoord, getal tussen 0 en 100*

Welk percentage van de ambtelijke omzet van uw kantoor is in 2017 naar schatting gegenereerd uit opdrachten van de volgende typen opdrachtgevers (*open antwoord, getal tussen 0 en 100*):

- Zorgverzekeraars
- Zorgverleners of medische factoringskantoren
- Energiemaatschappijen
- Woningbouwverenigingen
- Hypotheekbanken
- Postorderbedrijven
- Telecomaanbieders
- Advocaten
- Midden- en kleinbedrijf
- Landelijke overheid (CJIB, DUO, etc.)
- Gemeente, provincie of waterschap
- Belastinguitvoeringsorganisaties (namens lagere overheden)
- Schuldopkopers/factoringkantoren
- Anders

NB: bij elk type opdrachtgever waar de respondent aangeeft dat (enige) ambtelijke omzet wordt gegenereerd uit opdrachten, krijgt hij twee vervolgvragen

Vervolgvraag: Welk percentage van de ambtelijke omzet van [type opdrachtgever] wordt volgens de onderstaande prijsstructuren gegenereerd:

- Btag-tarief voor verrichte ambtshandelingen
- Vergoeding o.b.v. uurtarief naast Btag-tarief
- Negatieve afdoening
- 'No cure no pay'
- Integraal doorstorten
- Prestatie- of garantierendementsafspraken
- Incassoprovisie
- Retourprovisies
- Retourprovisies met bonus/malussystemen
- Korting bij minimaal aantal dossiers binnen grote (bulk)opdrachten
- Kostenmaximering
- Anders, namelijk

Vervolgvraag: Kunt u specificeren welke andere vormen van prijsafspraken met dit type opdrachtgevers zijn gemaakt?

- *Open antwoord*

Tijdsregistratie

NB: voor het laatste gedeelte van de enquête wordt de respondent gevraagd een Excel-bestand te downloaden. In dit Excel-bestand wordt de respondent gevraagd de tijdsbesteding in te schatten voor drie ambtshandelingen en voor twee procestappen (zie bijlage 5 voor het invulformulier).

Bijlage 7: FAQ en toelichting bij enquête

Na het uitzetten van de enquête is uit vragen vanuit respondenten gebleken dat het invulformulier voor het uitvragen van de tijdsbesteding bij ambtshandelingen en processtappen enkele vragen oproept. Om deze reden is aan de respondenten ter toelichting een lijst met Frequently Asked Questions (FAQ) toegezonden, inclusief een toelichting op de processtappen.

1. Waar worden de gegevens van de tijdsregistratie voor gebruikt?

Om een goed beeld te krijgen van de tijdsbesteding aan ambtshandelingen, is bij twaalf gerechtsdeurwaarderskantoren van verschillende omvang een casestudy uitgevoerd. Onderdeel van deze casestudy is het volledig uitvragen van de geschatte gemiddelde tijdsbesteding, per ambtshandeling, per processtap. Om te borgen dat deze tijdsregistraties op een verantwoorde manier verwerkt worden in de analyse, vragen we met deze enquête voor een beperkt aantal ambtshandelingen en processtappen ook een inschatting van de tijdsbesteding. Mochten de bevindingen uit de enquête significant afwijken van die uit de casestudy's, dan zullen verdiepende vervolgacties worden ondernomen. Zo creëren we een brede basis voor de analyse van tijdsbesteding en uiteindelijk kostprijzen.

2. Soms kan de tijdsbesteding bij een processtap sterk variëren. Wat vul ik dan in?

We vragen u om een schatting van de gemiddelde tijdsbesteding. Stel dat bijvoorbeeld een processtap onder normale omstandigheden 5 minuten kost, maar dat in 20% van de gevallen het dossier complexer is waardoor de processtap 25 minuten kost, dan komt de gemiddelde tijdsbesteding op $(80\% * 5 + 20\% * 25 =)$ 9 minuten.

3. Waarvoor zijn de kolommen onder 'Minimaal' en 'Maximaal'?

Het kan voorkomen dat er zeer veel variatie bestaat bij de tijdsbesteding aan een processtap. Wanneer u van mening bent dat een gemiddelde tijdsbesteding geen recht doet aan de praktijk, kunt hier een bereik opgeven. De gemiddelde tijdsbesteding dient binnen dit bereik te vallen. Deze kolommen zijn niet verplicht.

4. Wat is het verschil tussen overig personeel en ongespecificeerd?

We onderscheiden drie functiegroepen. Werknemers die geen (kandidaat) gerechtsdeurwaarder of juridische geschoolde medewerkers zijn rekenen we tot overig personeel. De vierde categorie 'ongespecificeerd' is bedoeld voor kantoren waar een bepaalde processtap niet altijd door een van de drie functiegroepen wordt uitgevoerd. Als het opstellen van het ambtelijk stuk bijvoorbeeld soms door een deurwaarder en soms door een jurist gebeurt, kunt u de gemiddelde tijdsbesteding invullen in de kolom 'ongespecificeerd'.

5. Kan ik ook meerdere kolommen invullen voor de gemiddelde tijdsbesteding, als meerdere functionarissen een processtap (kunnen) uitvoeren?

Dit kan alleen als een bepaalde processtap normaliter door meerdere personen wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld als een jurist een ambtelijk stuk opstelt en een deurwaarder dit stuk daarna nog controleert. Let op: de tijdsbesteding wordt in dit model opgeteld. Mochten zowel jurist als deurwaarder deze processtap afwisselend uitvoeren, maar dus niet voor dezelfde ambtshandeling, dan vult u een gemiddelde tijdsbesteding in de vierde kolom onder 'ongespecificeerd' in.

6. Moet ik voor alle ambtshandelingen iets invullen?

Sommige ambtshandelingen komen in de praktijk zeer weinig voor. Wanneer u het moeilijk of onmogelijk acht om op basis van uw ervaring een inschatting te geven van de gemiddelde tijdsbesteding, kunt u eventueel een inschatting van de minimale en maximale tijdsbesteding geven. Als u ook daar geen goede inschatting van heeft, kunt u uiteraard deze velden leeg laten.

7. Ik mis bij de ambtshandelingen nog de stappen in het kader van afsluiting van de opdracht. Hoe worden die meegenomen?

Bij alle ambtshandelingen geldt dat er een aantal processtappen bestaat voor het afsluiten van de opdracht. Het gaat hier om controleren van het dossier, corresponderen inzake opdracht afsluiting, archiveren, retourneren van stukken aan de opdrachtgever en eventueel het uitbetalen van restitutie aan de debiteur/opdrachtgever. Voor deze processtappen hebben wij tijdens de casestudy's voldoende betrouwbare tijdsinschattingen verzameld. Om deze reden vragen we u in de enquête niet meer naar een inschatting van de tijdsbesteding bij deze processtappen.

8. Hoe worden reistijden meegenomen in dit formulier?

Bij de processtappen 'Uitbrengen dagvaarding' en 'Tenuitvoerlegging titel' dient de gemiddelde reistijd meegenomen te worden.

9. Hoe zijn de processtappen gespecificeerd?

Processtap	Beschrijving
Dagvaarding	
Registreren (opdracht)	Registreren van de opdracht in het interne zaakvolgsysteem
Informatievoorziening	Dit betreft de tijdsbesteding voor het raadplegen van de relevante registers, benodigd voor het opstellen van een dagvaarding. (Bij andere ambtshandelingen wordt deze tijdsbesteding bij het opstellen van het ambtelijk stuk meegenomen.)
Opstellen inleidend processtuk	Dit betreft alle handelingen benodigd om het processtuk daadwerkelijk op te stellen, inclusief eventueel overleg met de opdrachtgever. (Bij de dagvaarding wordt tijdsbesteding aan raadpleging van registers apart uitgevraagd.)
Uitbrengen dagvaarding	Dit betreft de handeling van het uitbrengen van de dagvaarding zelf. Meegenomen wordt ook het boeken van de dagvaarding, bijwerken van het repertoire en het administreren van het eventuele verweer. Ook de gemiddelde reistijd dient meegenomen te worden.
Verwerken processtuk	Dit behelst de activiteiten na het uitbrengen van de dagvaarding, waaronder het boeken van de dagvaarding, het bijwerken van het repertoire en het administreren van het eventuele verweer. Ook het aanbrengen van

	de dagvaarding valt hieronder.
Bewaken rechterlijke fase	Activiteiten die verricht dienen te worden voordat een titel ontvangen is. (Rolbewaking)
Bankbeslag en beslag op inboedel	
Registreren (opdracht)	Registreren van de opdracht in het interne zaakvolgsysteem
Opstellen ambtelijk stuk	Dit betreft alle handelingen benodigd om het exploit op te stellen, inclusief eventueel raadplegen van registers en andere informatiebronnen, beoordeling van die informatie, overleg met de opdrachtgever.
Verwerken ambtelijk stuk	Interne activiteiten die nodig zijn om het ambtelijk stuk intern te administreren, alvorens over te kunnen gaan op de (voorbereiding van) de tenuitvoerlegging.
Corresponderen inzake executeren	Dit betreft wettelijk verplichte correspondentie met de schuldenaar en/of derden inzake de executie van het beslag.
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	Hieronder vallen alle werkzaamheden die moeten worden verricht voordat de gerechtsdeurwaarder over kan gaan tot de daadwerkelijke tenuitvoerlegging. (Onder meer printen en klaarleggen stukken, eventuele check op contact- en betalingshistorie, inlichten en/of inschakelen derden.)
Tenuitvoerlegging van de titel	De tenuitvoerlegging zelf, inclusief eventuele reistijd.
Bewaken in executiefase	Activiteiten in navolging van het gelegde beslag, voordat de opdracht afgesloten kan worden, met uitzondering van verwerking betalingen.
Verwerken betaling in executiefase	Ontvangst en administratieve verwerking van betalingen. Hieronder valt niet het uitbetalen aan de opdrachtgever.

Bijlage 8: lijst met ambtshandelingen

a. oproeping in een vorderingsprocedure

b. betekening van een titel

c. betekening van een verzoekschrift met oproeping om in rechte te verschijnen of van een aanzegging, anders dan bedoeld in dit artikel

d. betekening, anders dan bedoeld in dit artikel

e. beslag op roerende zaken, niet zijnde registergoederen, anders dan bedoeld in een van de volgende onderdelen, of van nadere aanduiding van de in beslag genomen roerende zaken

f. beslag op roerende zaken, niet zijnde registergoederen, die zich bevinden op een zodanige plaats dat voor de toegang daartoe de medewerking van een derde nodig is

g. beslag op rechten aan toonder of order, op effecten op naam of op overige rechten, anders dan bedoeld in dit artikel

h. beslag op aandelen op naam in Nederlandse naamloze vennootschappen en besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid

i. beslag op aandelen aan toonder of van beslag onder derden, anders dan beslag op periodieke betalingen

j. beslag onder derden op periodieke betalingen, anders dan beslag als bedoeld onder k

k. beslag als bedoeld in artikel 479b van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

l. beslag onder de schuldeiser zelf, ongeacht het beslagobject

m. executie tot afgifte van roerende zaken, niet zijnde registergoederen

n. beslag tot verkrijging van afgifte of levering van roerende zaken, niet zijnde registergoederen

o. beslag op onroerende zaken of op in Nederland te boek gestelde luchtvaartuigen

p. opheffing van beslag op onroerende zaken of de verklaring, bedoeld in artikel 575, tweede lid, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

q. beslag op schepen of niet in Nederland te boek gestelde luchtvaartuigen

r. gerechtelijke inbewaringgeving

s. het aanslaan van biljetten houdende aankondiging van openbare verkoop

t. executoriale openbare verkoop van roerende zaken

u. aanzegging van de overname van de executie van onroerende zaken

v. gedwongen ontruiming van onroerende zaken

w. tenuitvoerlegging van lijfswang

x. informatieverzoek als bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de Uitvoeringswet verordening Europees bevel tot conservatoir beslag op bankrekeningen

Bijlage 9: Uitsplitsing respons tijdsbesteding (ongewogen)

	Gem.	St.dev.	Aantal waarnemingen			Totaal
			(Zeer) groot	Midden	Klein	
Aantal fte personeel per klasse			>21	6-20	<6	
2a) Dagvaardiging						
Registreren opdracht	11,5	7,1	3	3	4	10
Informatievoorziening	11,7	7,6	3	4	4	11
Opstellen inleidend processtuk	47,7	62,5	3	4	4	11
Uitbrengen dagvaarding	25,3	15,5	3	4	3	10
Verwerken processtuk	7,1	4,6	3	4	3	10
Bewaken rechtelijke fase	11,3	5,9	3	4	4	11
Controleren van het dossier	9,6	8,7	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,4	4,9	3	4	2	9
Archiveren	5,1	5,9	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,3	3	4	2	9
Totaal	142					
2b) Betekening titel						
Registreren opdracht	11,5	7,1	3	3	4	10
Bestuderen rechtelijke beslissing & adviseren	20,6	17,0	3	4	4	11
Opstellen ambtelijk stuk	17,6	13,7	3	4	4	11
Uitbrengen ambtelijk stuk	23,6	14,6	3	4	2	9
Verwerken ambtelijk stuk	7,0	4,7	3	4	3	10
Bewaken in executiefase	7,5	5,0	3	4	3	10
Controleren van het dossier	9,6	8,7	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,4	4,9	3	4	2	9
Archiveren	5,1	5,9	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,3	3	4	2	9
Totaal	115					
2c) Diverse aanzeggingen bij exploit						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	17,5	9,9	3	4	4	11
Uitbrengen ambtelijk stuk	24,7	14,7	3	4	2	9

Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	90					
2d) Overbetekening diverse beslagen						
Registreren opdracht	11,5	7,1	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	10,4	4,5	3	4	3	10
Uitbrengen ambtelijk stuk	23,6	14,6	3	4	2	9
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Bewaken in executiefase	7,6	4,3	3	4	3	10
Controleren van het dossier	9,6	8,7	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,4	4,9	3	4	2	9
Archiveren	5,1	5,9	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,3	3	4	2	9
Totaal	88					
2e) P.V. beslag op roerende zaken						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	32,2	16,0	3	4	2	9
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Tenuitvoerlegging van de titel	41,3	11,5	3	4	2	9
Bewaken in executiefase	11,7	3,6	3	4	3	10
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	133					
2f) P.V. safe loket						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	43,8	14,7	2	4	2	8
Verwerken ambtelijk stuk	7,7	4,9	2	4	2	8
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	35,6	18,2	2	4	3	9
Tenuitvoerlegging van de titel	55,3	23,3	2	4	1	7
Bewaken in executiefase	12,5	4,3	2	4	2	8
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9

Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	195					
2g) P.V. beslag op rechten						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	46,7	32,1	3	4	2	9
Verwerken ambtelijk stuk	7,9	4,8	3	3	2	8
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	31,0	17,7	3	4	3	10
2.4.6+2.4.8	72,0	55,6	3	2	0	5
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Uitbetalen restitutie aan debiteur/opdrachtgever	9,7	3,5	3	4	2	9
Totaal	207					
2h) P.V. beslag op aandelen						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	46,0	29,4	3	4	3	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Corresponderen iz executeren	33,8	52,5	3	3	3	9
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	40,0	50,2	3	4	3	10
Bewaken in executiefase	30,7	50,4	3	4	3	10
2.4.6+2.4.8	87,4	59,3	3	2	2	7
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Uitbetalen restitutie aan debiteur/opdrachtgever	9,7	3,5	3	4	2	9
Totaal	295					
2i) P.V. beslag op niet-periodieke betalingen						
Registreren opdracht	11,5	7,1	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	17,3	7,7	3	4	3	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Corresponderen iz executeren	14,3	9,5	3	4	3	10
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	19,7	16,2	3	4	3	10

Bewaken in executiefase	14,3	16,5	3	4	3	10
2.4.6+2.4.8	30,8	20,5	3	2	2	7
Controleren van het dossier	9,6	8,7	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,4	4,9	3	4	2	9
Archiveren	5,1	5,9	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,3	3	4	2	9
Uitbetalen restitutie aan debiteur/opdrachtgever	8,8	4,1	3	4	2	9
Totaal	152					
2j) P.V. beslag op periodieke betalingen						
Registreren opdracht	11,5	7,1	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	24,9	20,6	3	4	3	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Corresponderen iz executeren	45,3	95,2	3	4	3	10
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	22,8	18,2	3	4	3	10
Tenuitvoerlegging van de titel	27,4	16,5	3	4	2	9
Bewaken in executiefase	22,3	33,3	3	4	3	10
Verwerken betaling in executiefase	9,3	8,4	3	4	2	9
Controleren van het dossier	9,6	8,7	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,4	4,9	3	4	2	9
Archiveren	5,1	5,9	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,3	3	4	2	9
Uitbetalen restitutie aan debiteur/opdrachtgever	9,9	4,3	3	4	2	9
Totaal	208					
2k) Alimentatie-beslag						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	26,7	6,2	2	0	1	3
Verwerken ambtelijk stuk	6,8	6,1	2	0	1	3
Corresponderen iz executeren	14,3	11,4	2	0	1	3
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	15,0	10,8	2	0	1	3
Tenuitvoerlegging van de titel	30,0	8,2	2	0	1	3
Bewaken in executiefase	16,7	8,5	2	0	1	3
Verwerken betaling in executiefase	20,0	7,1	2	0	1	3
Controleren van het dossier	7,3	5,0	2	4	2	8
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	5,5	3,8	2	4	2	8
Archiveren	3,4	2,7	2	4	2	8
Retourneren stukken aan opdrachtgever	5,4	4,5	2	4	2	8

Totaal	163					
2l) P.V. beslag onder schuldeiser						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	25,9	12,8	2	4	3	9
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	25,6	18,0	2	4	3	9
Tenuitvoerlegging van de titel	30,0	25,0	2	4	2	8
Bewaken in executiefase	15,1	9,9	2	4	3	9
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	144					
2m) P.V. houdende executie tot afgifte roerende zaken						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	56,9	49,3	2	4	2	8
Verwerken ambtelijk stuk	7,7	4,9	2	4	2	8
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	35,6	19,0	2	4	3	9
Tenuitvoerlegging van de titel	52,9	30,5	2	4	1	7
Bewaken in executiefase	18,1	16,9	2	4	2	8
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	211					
2n) P.V. beslag tot afgifte roerende zaken						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	36,3	13,9	2	4	2	8
Verwerken ambtelijk stuk	7,4	5,1	2	4	1	7
Tenuitvoerlegging van de titel	53,1	33,9	2	4	1	7
Bewaken in executiefase	15,0	9,4	2	4	2	8
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	152					

2o) P.V. executoriaal beslag op onroerende zaken						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	24,5	11,3	3	4	4	11
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	21,1	16,2	3	4	3	10
Tenuitvoerlegging van de titel	27,2	24,8	3	4	2	9
Bewaken in executiefase	11,9	7,3	3	4	3	10
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	132					
2p) Opheffing van beslag						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Verwerken ambtelijk stuk	6,8	6,1	2	0	1	3
2.4.1, 2.4.5 - 2.4.7	31,7	18,4	2	0	1	3
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	78					
2q) Beslag op schepen / luchtvaartuigen						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,7	4,9	2	4	2	8
2.4.1, 2.4.5 - 2.4.7	137,0	53,3	2	1	2	5
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	185					
2r) Gerechtelijke inbewaargeving						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	23,0	13,8	3	4	3	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	33,0	18,9	3	4	3	10

Tenuitvoerlegging van de titel	36,6	14,0	3	4	2	9
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	140					
2s) Aanplakking						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	11,6	6,3	3	4	3	10
Uitbrengen ambtelijk stuk	24,7	14,7	3	4	2	9
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Bewaken in executiefase	10,6	6,5	3	4	3	10
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	94					
2t) Executoriale verkoop						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,9	4,8	3	3	2	8
2.4.1, 2.4.5 - 2.4.8	115,3	49,7	3	3	2	8
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Uitbetalen restitutie aan debiteur/opdrachtgever	9,7	3,5	3	4	2	9
Totaal	173					
2u) Exploot aanzegging overname executie onroerende zaken						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	36,7	32,0	2	4	3	9
Uitbrengen ambtelijk stuk	26,5	14,6	2	4	2	8
Verwerken ambtelijk stuk	7,7	4,9	2	4	2	8
Bewaken in executiefase	10,6	8,1	2	3	3	8
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9

Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	121					
2v) P.V. ontruiming onroerende zaken						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Opstellen ambtelijk stuk	39,0	17,7	3	4	3	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,6	4,6	3	4	2	9
Vorbereiding van de tenuitvoerlegging van de titel	36,7	21,0	3	4	3	10
Tenuitvoerlegging van de titel	116,7	46,1	3	4	2	9
Bewaken in executiefase	19,5	17,7	3	4	3	10
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	259					
2w) P.V. gijzeling						
Registreren opdracht	11,9	6,6	3	3	4	10
Verwerken ambtelijk stuk	7,7	4,9	2	4	2	8
2.4.1, 2.4.5 - 2.4.7	306,7	133,9	2	3	1	6
Controleren van het dossier	9,8	8,6	3	4	2	9
Corresponderen inzake opdrachtafsluiting	6,6	4,7	3	4	2	9
Archiveren	5,2	5,8	3	4	2	9
Retourneren stukken aan opdrachtgever	6,4	5,2	3	4	2	9
Totaal	354					



pro facto