

# 57. Werken met 'KEI'

## "Als faillissementscurator kan ik nu sneller handelen"

CLAAR URBANUS

**Faillissementscuratoren communiceren in steeds meer dossiers via het digitale 'KEI'-systeem met de toezichthouder. Wat is tot nu toe de opbrengst van deze nieuwe manier van werken? En welke mogelijkheden voor data-analyse krijgt de toezichthouder? RC Annette van Kalmthout (rechtbank Rotterdam) en faillissementscurator Leonard Boender (Rotterdam) wisselen met elkaar ervaringen uit.**

De Rechtspraak digitaliseert en moderniseert, en faillissementscuratoren waren de eersten om dat concreet te ondervinden. In zo'n 75% van de lopende faillissementen communiceren curator en de toezichthoudende RC inmiddels via het digitale Toezichtstelsel. Sowieso gaat het dan om alle nieuwe faillissementen – daar komt geen papier meer aan te pas. Maar ook in veel faillissementsdossiers die al liepen, gebeurt de uitwisseling nu via de digitale weg. Wat is tot nu toe de opbrengst van deze nieuwe manier van werken? Over het algemeen zien zowel curatoren als de Toezichtsteams op de rechtbanken de kortere communicatielijnen als grote verbetering. Ook vinden ze de speelbaarheid van de manier van werken een voordeel. Alle rechtbanken werken nu immers met hetzelfde systeem. RC Annette van Kalmthout (rechtbank Rotterdam) en faillissementscurator Leonard Boender (Rotterdam) wisselen onder leiding van de auteur ervaringen uit met digitaal werken in KEI Toezicht Faillissementen.

### **Jullie gingen in 2015 digitaal werken via het systeem van KEI Toezicht Faillissementen. Waar keken jullie naar uit?**

Boender: 'Ik zag er naar uit om in een faillissement op hetzelfde moment als de toezichthouder over de stukken te kunnen beschikken. Dat was in de papieren tijd moeilijk te regelen. Wij hadden indertijd al het idee om stukken voor de rechtbank op onze kantoorserver neer te zetten en zo met de rechtbank te delen, maar de rechtbank mocht die niet raadplegen: beveiligingseisen van de Rechtspraak. Het Toezichtstelsel is in dit opzicht een enorme verbetering. Aan beide kanten beschikken we tegelijkertijd over dezelfde informatie.'

Van Kalmthout: 'De snelheid en directheid, daar verwachten we ook veel van. En dat is uitgekomen. Als ik er nog aan denk welke weg een briefje aan de curator aflegde voor het op de bus was. Dat is nu al niet meer voor te stellen. Of als je belde en de betreffende persoon niet aan de lijn kreeg,

dan moest je eraan denken om het later nog een keer te proberen....een hoop gedoe. Nu verstuur ik in het systeem een digitaal bericht en krijg ik vaak al binnen een uur een reactie.'

Boender: 'Onze berichten zijn nu ook veel korter. Een brief op papier bevat meer standaard formuleringen, maar in zo'n elektronisch bericht schrijf je niet meer 'wanneer het faillissement is uitgesproken, door welke rechtbank en wie tot rechter-commissaris en curator is benoemd'. Allemaal rompslomp. Je komt nu sneller tot de kern. Maar dat is ook wel weer een aandachtspunt, want soms zie ik hier berichten langskomen waarvan ik denk: 'Mmm, de lay-out had wel wat meer aandacht kunnen krijgen, met betere zinnen, wat mooier geschreven.'

### **'Onze berichten zijn nu veel korter, maar dat is ook weer een aandachtspunt.'**

Van Kalmthout: 'We letten er wel op dat er geen grens wordt overschreden. Als een curator zo'n bericht afsluit met 'Groetjes, Piet', dan zeggen we daar wat van. Wij houden toezicht op de curator en die afstand moet ook in de snellere schriftelijke communicatie voelbaar blijven.'

Boender: 'In het algemeen kan ik als faillissementscurator nu sneller handelen doordat ik veel vlotter een reactie krijg van de rechtbank. Wij van onze kant kunnen ook sneller reageren. De rechtbank is een belangrijke opdrachtgever van ons kantoor en wij hebben dan ook de gouden regel om binnen een uur op ieder bericht van de rechtbank een eerste reactie te geven. Ben ik buiten kantoor, dan mailt mijn secretaresse de berichten door die voor mij via het systeem binnenkomen, zodat ik binnen de streeftijd van een uur kan reageren. Via mijn telefoon kan ik namelijk niet makkelijk in het systeem komen. Mijn reacties worden vanzelfsprekend wel weer toegevoegd aan het digitale dossier in het systeem zodat dat compleet blijft.'

## Welke effecten vreesden jullie van tevoren?

Boender: 'Wij hadden altijd al goede contacten met de RC. We belden ook met enige regelmaat met de rechtbank, dus deden zeker niet alles schriftelijk. Daar stond de rechtbank Rotterdam bekend om. Eerlijk gezegd was ik van tevoren bang dat het persoonlijke contact door de intrede van KEI zou verwateren. Maar dat blijkt helemaal niet het geval te zijn. Het contact met de RC bestaat nu uit een combinatie van bellen en berichten sturen. Er zijn nu mogelijk zelfs meer contactmomenten dan voorheen.'

### 'Het komt de kwaliteit van het toezicht ten goede.'

Van Kalmthout: 'Bij deze digitale manier van werken zien de verslagen er hetzelfde uit en ik dacht van tevoren dat ik ze nooit uit elkaar zou kunnen houden. Een papieren dossier herkende je aan de dikte of aan het briefpapier. Dat ze er allemaal hetzelfde uitzien, blijkt echter heel handig te zijn. Ik weet precies waar ik specifieke gegevens moet zoeken, want ze staan in alle dossiers op dezelfde plek. Dus als ik bijvoorbeeld snel wil weten op welke datum de doorstart is gemaakt, scroll ik naar de daarvoor bestemde plek. Heel efficiënt.'

## Zijn er ook onverwachte effecten?

Boender: 'Het systeem vereist dat je elke drie maanden verslag moet uitbrengen, in plaats van elke zes, zoals voorheen het geval was. Het leek me erg onhandig, maar het blijkt goed uit te pakken. Onze ervaring is dat het ervoor zorgt dat faillissementen nu sneller worden afgewikkeld.'

Van Kalmthout: 'Klopt, door die kortere termijnen zit je er als RC meer bovenop: je kent de details beter; je hebt ze immers drie maanden geleden nog gezien. Dat komt de kwaliteit van het toezicht ten goede en het is inderdaad zo dat veel faillissementen nu sneller zijn afgerond. Sowieso merk ik dat ik met de digitale manier van werken als R-C meer bij het dossier betrokken ben. Dat had ik van tevoren niet gedacht. Er is meer communicatie, want nu stel ik wél die korte vraag die ik vroeger liet liggen omdat ik daar dan niet een apart briefje voor wilde sturen.'

Boender: 'Ik krijg nu regelmatig 's avonds op mijn telefoon notificatieberichten van de rechtbank, of in het weekend. Prima dat de RC op zaterdagmiddag aan het werk is, maar het is lastig dat ik bij zo'n bericht niet direct weet wat het inhoudt, omdat ik voor de inhoud van het bericht eerst moet inloggen in het Toezichtstelsel. De notificatie in mijn mail zegt dat er een nieuw bericht over zaak X in het systeem staat en dat een verzoek is toe- of afgewezen. Als je meerdere verzoeken in een bepaalde zaak hebt gedaan weet je nog steeds niets. Dan bel ik wel eens mijn secretaresse met het verzoek om even in te loggen en te kijken, als ze tenminste beschikbaar is.'

Van Kalmthout: 'Dat heb ik al eerder gehoord. We kunnen nu gemakkelijker thuiswerken en dat doe je dan op allerlei momenten.'

Boender: 'Dat is helemaal niet erg! Ik ben op mijn beurt heel blij dat ik die flexibiliteit op vakantie heb. Voorheen lag er bij thuiskomst een enorme stapel die ik dan gespannen doornam om te zien wat er gebeurd was. Met KEI kan ik dat nu op mijn vakantieadres bijhouden. Dat geeft me rust.'

Van Kalmthout: 'Iets anders is dat KEI ons als RC's helpt om meer op dezelfde manier te werken. We kunnen nu makkelijker in elkaars dossiers kijken en dat helpt bij ons streven om zo eenvormig mogelijk te werken. We kunnen er nu nog beter voor zorgen dat het toezicht door de ene RC niet teveel afwijkt van het toezicht van de andere. En als we van elkaar een zaak overnemen wegens ziekte of vakantie, kunnen we gemakkelijker zien welke beslissingen de collega eerder heeft genomen. Ons toezicht is daardoor voorspelbaarder voor partijen; dit is één van de primaire doelstellingen van de digitalisering.'

### 'Onze ervaring is dat faillissementen nu sneller worden afgewikkeld.'

De volgende stap van KEI Toezicht Faillissementen is dat de RC in de toekomst meer mogelijkheden krijgt om gegevens uit het systeem te halen. Met die data heeft de RC meer inzicht in de kwaliteit van het werk van de curator, maar krijgt hij<sup>1</sup> ook meer mogelijkheden voor fraudedetectie. Tegelijkertijd krijgt de RC een beter inzicht in de totale boedelomvang die onder de verantwoordelijkheid van de rechtbank valt, en de ontwikkelingen daarin. Met een voorloper van deze toekomstige manier van werken is de rechtbank Rotterdam al een paar jaar actief.

## Op welke manier werken jullie in Rotterdam nu al met 'data'?

Van Kalmthout: 'In het jaargesprek met de curator kijken wij bij de rechtbank Rotterdam sinds een paar jaar naar bepaalde aspecten van het werk van de curator, de zogenaamde KPI's, oftewel Kwaliteits-Prestatie-Indicatoren. Die bespreken we met hem. Denk daarbij aan bijvoorbeeld de duur van de afwikkeling, de hoogte van het actief, of sprake is geweest van een procedure en de opbrengst daarvan voor de boedel, het aantal aan het faillissement bestede uren en welk percentage daarvan is uitbesteed aan goedkopere kantoorgenoten of faillissementsmedewerkers. Het kantoor in kwestie levert die gegevens aan, voorafgaand aan het jaargesprek. In de toekomst kunnen we die informatie hopelijk met één druk op de knop uit het systeem halen. Daar kijken we naar uit.'

Boender: 'Zo'n jaargesprek aan de hand van KPI's heeft ons een paar jaar geleden wakker geschud. Het leidde ertoe dat

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid gebruikt de auteur alleen 'hij', 'hem' en 'zijn', waar ook 'zij' en 'haar' bedoeld wordt.

wij op ons kantoor de teams en ook onze werkzaamheden anders zijn gaan indelen. Het bleek bijvoorbeeld dat het incasseren van debiteuren voor een pandhouder tegen het separatistentarief in zeer weinig gevallen leidt tot een daadwerkelijke stijging van het boedelactief. Ik houd ervan om te weten wat ik kan verbeteren. Ik merk dat in onze beroepsgroep soms een soort angst heerst dat de rechtbank straks alleen nog naar cijfers kijkt. Maar het ene faillissement is het andere niet en mijn ervaring is, dat de rechtbank zich daarvan voldoende bewust is.'

### 'Het toezicht is voorspelbaarder voor partijen.'

Van Kalmthout: 'We bekijken niet alleen hoe een curator scoort op de KPI's, maar ook naar zijn optreden, hoe hij overkomt. En we kijken naar gemiddelden. Natuurlijk kun je daarvan afwijken, en dan praten we daarover om te zien wat de oorzaak is. Maar als een curator jaar op jaar flink van het gemiddelde afwijkt, moet je kijken wat er aan de hand is. We kijken daar nu dus al naar, maar straks kunnen we dat geautomatiseerd doen en dat zal dan nog meer informatie opleveren.'

### Hoe denk jij als curator daarover?

Boender: 'Ik vind het niet gek, want een cliënt legt mijn dienstverlening in de regel ook langs de meetlat. En de rechtbank is in toenemende mate transparant over de gemiddelden. Daar kan ik wat mee. Ik wil weten of ik kostenefficiënt bezig ben en met KEI kan ik mezelf landelijk spiegelen aan alle andere curatoren. Als je bijvoorbeeld geregeld 100 uur of meer schrijft op een gemiddelde dagvaarding terwijl het gemiddelde bij collega's niet boven de 15 uur uitkomt, kun je je gaan afvragen waar dat aan ligt. Misschien heb je al jaren een faillissementsmedewerker in dienst die niets oplevert in vergelijking met andere kantoren. Dat is toch interessante informatie.'

Van Kalmthout: 'Ons doel is dat we beter inzicht krijgen in de efficiëntie en kwaliteit van de manier van werken van de curator. Hoe meer gegevens we hebben, hoe beter we kunnen vergelijken. Noem het 'big data' of 'gegevens'; uitgangspunt is dat we streven naar goed toezicht. Als we straks gegevens uit het systeem kunnen halen, kunnen we dat ook direct tijdens het proces doen en dat is nuttig. Het komt de partijen ten goede, en daar gaat het om.'

Boender: 'Ik zie de KPI's, en in de toekomst die data-analyse als een instrument waarmee de toezichthouder mijn werk beoordeelt. Dat is zijn taak. Het is niet vreselijk spannend.' Van Kalmthout: 'Een doel van KEI is dat we als toezichthouder voorspelbaar zijn, sneller werken en uniform. We zijn het over eens dat we al een heel eind in die richting zijn opgeschoven. De toekomstige mogelijkheden van data-analyse maken verfijning mogelijk. Ik denk dat dit goed is voor alle partijen.'



Annette van Kalmthout is sinds 2012 Rechter-Commissaris in faillissementen bij de rechtbank Rotterdam. Het team Insolventie van deze rechtbank maakt sinds begin 2015 bij het toezicht gebruik van het digitale systeem van KEI Toezicht Faillissementen, in bijna alle faillissementen die in 2015 en later zijn uitgesproken. Ook in de andere rechtbanken werken de teams Insolventie digitaal: in vrijwel alle nieuwe en veel lopende dossiers.

Leonard Boender heeft sinds 2000 een eigen faillissementspraktijk en is sinds 2004 werkzaam bij DVDW Advocaten in Rotterdam/Den Haag. Hij was vanaf het eerste uur nauw betrokken bij KEI Toezicht Faillissementen, als lid van de Werkgroep Toezicht van Recofa (2012 - 2014) dat als klankbord diende voor KEI Toezicht. Ook deed Boender met het Rotterdamse deel van zijn kantoor mee aan de allereerste pilot.

#### Over de auteur

#### Claar Urbanus

Zelfstandig tekstschrijver en redacteur bij het moderniseringsprogramma van de Rechtspraak.