

SCHADE

MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 17 | 1 | 2023

HERSTELDESKUNDIGEN SLAAN EEN BRUG

Opleidingsspecial



SCHADEHERSTEL

Het proces ligt
nooit stil

KUNSTBEREDDERING

Cursus inzicht in behandelingen
bij schade van erfgoed en kunst

SCHADE-EXPERTISE

Wat maakt een
'expert unique'?

DE GESCHILLENCOMMISSIE, VOELBAAR RECHTVAARDIG VOOR IEDEREEN

Het NIVRE is ooit opgericht om de kwaliteit van dienstverlening van schade-experts naar een hoger plan te tillen en te waarborgen. Dat vraagt niet alleen om inhoudelijke deskundigheid, jarenlange ervaring en de juiste skills, maar experts moeten ook onberispelijk gedrag vertonen willen ze ingeschreven kunnen worden in het Register van het NIVRE. De ingeschreven Register-Experts en Register-Deskundigen onderwerpen zich vanaf dag één dan ook vrijwillig aan het tuchtrecht door ieder jaar weer opnieuw de gedragscode van het NIVRE te ondertekenen.



Jacqueline Berkelaar is directeur van De Geschillencommissie

In het kader van de kwaliteitsbewaking kunnen experts dus getoetst worden op gedrag. Die toetsing gebeurde tot september 2022 door een onafhankelijk opererend Tuchtcollege. Klachten over het gedrag van ingeschreven experts konden tot dat moment worden ingediend bij het NIVRE die toetste of alle stukken aanwezig waren en of de klacht het gedrag van een ingeschreven expert betrof. Daarna werd de klacht een op een doorgezet naar het Tuchtcollege.

Vanuit het visiestuk 'Samen naar de Toekomst' is een aantal speerpunten benoemd waaronder 'Onafhankelijkheid'. In dat kader is ook de manier van klachtbehandeling onder de loep genomen.

Om de onafhankelijke positie van het NIVRE nog meer te benadrukken is de beroepsvereniging op zoek gegaan naar een andere manier van klachtafhandeling. Tijdens deze zoektocht stuitte het NIVRE op 'De Geschillencommissie', een van de vier door de overheid aangewezen klachten- en geschilleninstanties in Nederland die – overigens net als het Kifid – is geaccrediteerd door de overheid. Door een klacht nu eerst bij dit onafhankelijke instituut neer te leggen wordt iedere schijn van partijdigheid voorkomen. Bovendien wordt in de nieuwe situatie gekeken of een klacht ook zonder enige vorm van rechtspraak opgelost kan worden wat tijd, geld en de nodige stress kan besparen. En het belangrijkste is misschien nog wel het lerend effect dat De Geschillencommissie beoogt.

Laagdrempelige toegang tot het recht

Jacqueline Berkelaar, directeur van De Geschillencommissie, legt op verzoek uit wat dit klachteninstituut doet. "Al meer dan 50 jaar staat De Geschillencommissie voor voelbare rechtvaardigheid en bieden wij iedereen laagdrempelige toegang tot het recht. Natuurlijk kan een ieder die een geschil heeft naar de rechter stappen, maar dan moet je wel over voldoende financiële middelen beschikken.

Wij vinden dat er altijd, en voor iedereen, een weg naar het recht zou moeten zijn en bieden via buitengerechtelijke klacht- en geschilbehandeling een laagdrempelige toegangspoort tot het recht. En een betaalbare, want degene die een klacht aanbrengt hoeft slechts een klein bedrag te betalen. In het geval van het NIVRE gaat het om 50 euro. Dat bedrag wordt ook nog eens terugbetaald als de klacht gegrond verklaard is. Daardoor maken wij het recht voor iedereen toegankelijk. Bij ons kunnen klachten ingediend worden over een partij die bij ons is aangesloten. Is de partij waarover geklaagd wordt echter niet bij ons aangesloten, in dit geval het NIVRE, dan kunnen wij de klacht helaas niet in behandeling nemen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld geen klachten behandelen over schade-experts die niet zijn ingeschreven bij het NIVRE. Omdat dergelijke schade-experts niet onder het tuchtrecht vallen is het enige wat een klager in zo'n geval helaas kan doen een gerechtelijke procedure opstarten, wat natuurlijk kostbaar is. Gelukkig maken steeds meer organisaties gebruik van een onafhankelijk klachteninstituut zoals de onze. Zo zijn er inmiddels ruim 80 partijen bij ons aangesloten, waaronder brancheorganisaties, beroepsverenigingen, instellingen en bedrijven. En sinds september 2022 verzorgen wij dus ook de klachtafhandeling voor het NIVRE."

Tripartite stelsel

De Geschillencommissie heeft een vaste manier van werken die zich in de loop der jaren bewezen heeft, en die nu ook voor het NIVRE wordt ingezet. Het klachteninstituut helpt met het opstellen van het reglement waarna een Tuchtcommissie wordt gebouwd. De Geschillencommissie werkt altijd volgens het tripartite stelsel. De Tuchtcommissie van het NIVRE bestaat uit een lid voorgedragen door de consumentenbond, een lid aangedragen door het NIVRE en een onafhankelijke voorzitter uit de rechterlijke macht. Dit zorgt ervoor dat zowel recht als expertise in iedere commissie gewaarborgd is. Vanuit het NIVRE hebben zich per branche meerdere experts aangemeld om zitting te nemen in een commissie. Zij worden vanuit De Geschillencommissie opgeleid en begeleid. Inmiddels beschikt De Geschillencommissie over een pool van experts uit alle mogelijke branches. Door het roterende gebruik van experts kunnen eventuele conflicten of belangenverstrengelingen tussen de aangeklaagde en de commissieleden voorkomen worden.

Klachtenloket als voorportaal

De Geschillencommissie werkt met een zogenaamd voorportaal. Voordat een klacht behandeld kan worden door een Tuchtcommissie moet de klacht namelijk worden ingediend bij een Klachtenloket. Dat loket, dat bemand wordt door onafhankelijke personen die verbonden zijn aan De Geschillencommissie, is onpartijdig en biedt zowel de aanklager

ZO WERKEN WIJ SAMEN AAN KWALITEIT

als de aangeklaagde hulp en advies. Het toetst of de klacht betrekking heeft op het gedrag van een expert die is ingeschreven bij het NIVRE. Een interessant en nieuw element van werken met het Klachtenloket is dat ook de beklagde op de hoogte wordt gesteld van de klacht en dat het loket samen met beide partijen op zoek gaat naar een passende oplossing. Bijvoorbeeld met behulp van mediation.

Mocht er geen oplossing gevonden worden bij het Klachtenloket, dan kan de klager alsnog een klacht indienen bij de Tuchtcommissie, die tevens onder De Geschillencommissie ressorteert. Het Klachtenloket en de Tuchtcommissie zijn daarmee dus twee afzonderlijke trajecten. Doordat niet De Geschillencommissie als organisatie, maar de Tuchtcommissie zich inhoudelijk over de klacht buigt, behoudt De Geschillencommissie haar onafhankelijkheid en kan zij het lijntje met het NIVRE scherp houden.

Lerend effect

Een van de voordelen van het werken met De Geschillencommissie is het lerend effect dat zij nastreven. De gehele uitspraak van de klacht wordt namelijk in begrijpelijke termen teruggekoppeld naar het NIVRE zodat er lering uit getrokken kan worden met als doel de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren en het aantal klachten te minimaliseren. "We zijn pas vanaf september bezig", besluit Jacqueline. "Er zijn al wel wat klachten ingediend bij het Klachtenloket, maar die hebben de Tuchtcommissie nog niet bereikt. Het kan zijn dat de klachten inmiddels al zijn opgelost, het kan ook zijn dat de aanklager zich nog aan het beraden is. Het is immers uiteindelijk aan de aanbrengrer om de stap naar de Tuchtcommissie te zetten.

We hebben al een mooie slag geslagen. In de toekomst zullen wij ons richten op het verbeteren van de kwaliteit. Als er meer volume in het aantal klachten is kunnen wij helpen om de kwaliteit te verbeteren door uitspraken niet alleen terug te koppelen, maar ze ook te analyseren zodat we trends kunnen ontdekken. En uiteraard zullen wij deze informatie delen met de markt, zodat het NIVRE en de ingeschreven experts van het verleden kunnen leren. En zo creëren wij waarde samen met het NIVRE. Zo werken wij samen aan kwaliteit. Dé drijfveer van De Geschillencommissie."