

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

1. B
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)
werkzaam bij

2. C
gevestigd te Y
verweerders.

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klager en verweerders, verweerder sub 1 tevens afzonderlijk als de expert en verweerders sub 2 als het bureau.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Op 12 september 2016 heeft klager met het meldingsformulier en een daarbij gevoegde e-mail (met bijlagen, genummerd 1 – 9) een klacht tegen verweerders ingediend.
- 1.2 Verweerders hebben met een brief van 11 oktober 2016 op de klacht gereageerd en daarbij geconcludeerd tot ongegrondverklaring van de klacht.
- 1.3 Op 18 oktober 2016 heeft klager een repliek ingezonden (met bijlagen, ongenummerd) waarna verweerders op 25 oktober 2016 nog een dupliek (met bijlagen, ongenummerd) ingezonden hebben. Daarbij hebben partijen in de kern hun stellingen gehandhaafd. Bij dupliek hebben verweerders nog nader geconcludeerd tot niet ontvankelijk verklaring van de klacht ten aanzien van het bureau omdat dit niet is ingeschreven bij (de kamer van) het NIVRE.
- 1.4 Op 22 december 2016 heeft de expert een nadere productie ingezonden.
- 1.5 Op 3 januari 2017 heeft klager een e-mail (met bijlagen, ongenummerd) ingezonden met daarin een nadere toelichting op zijn klacht.
- 1.6 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 10 januari 2017 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door zijn echtgenote. Aan de zijde van verweerders was aanwezig de expert. Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht, klager op basis van een daartoe overlegde notitie, en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

- 1.7 Met een e-mail van 13 januari 2017 heeft klager nog een aantal producties ingezonden (ongenummerd). Met een brief van 17 januari 2017 heeft de expert hierop gereageerd. Met een e-mail van 20 januari 2017 heeft klager in reactie op de brief van de expert nog een aantal nadere producties ingezonden waarop de expert nog gereageerd heeft met een e-mail van dezelfde datum (met een bijlage).

2. De feiten.

Het volgende overzicht betreft een beknopte weergave van de naar het oordeel van het Tuchtcollege voor de beoordeling van de klacht relevante feiten, zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en over en weer niet betwiste stellingen.

- 2.1 Op 26 augustus 2014 heeft D (dochter van klager, toen 11 jaar oud) een ernstig ongeluk gehad met blijvend hersenletsel tot gevolg (NAH, niet aangeboren hersenletsel). De verzekeraar van de aansprakelijke wederpartij (E) heeft het bureau ingeschakeld als schaderegelaar. Klager heeft zijnerzijds een belangenbehartiger ingeschakeld in de persoon van de heer F. Het bureau heeft de behandeling van het dossier van klager aanvankelijk opgedragen aan mevrouw G, in dienst van het bureau. In het schooljaar 2014-2015 zat D in groep 8 van de basisschool. D heeft groep 8 overgedaan op een particuliere school in X (H) in het schooljaar 2015-2016. Momenteel zit zij daar in het eerste jaar van het voortgezet onderwijs.

- 2.2 Klager heeft op 12 januari 2015 in een e-mail aan G en de verzekeraar (in de persoon van de heer I) onder meer het volgende geschreven:

‘Verschillende malen heeft de heer per mail verzocht om een afspraak tussen u beide, de heer F zelf en mij.

Helaas is er tot op heden nog geen terugkoppeling gekomen van uw kant, ik ga er van uit dat het hier gaat om een misverstand en dat we nu spoedig tot een afspraak zullen komen.

Het doel van de afspraak is om met elkaar in gesprek te gaan over de ingediende vergoeding voor de zorguren. (...) Het heeft mijn voorkeur om hier in een persoonlijk gesprek met u beide en de heer F over te spreken en het toe te lichten. Verder lijkt het mij ook een goed moment om de afgelopen maanden te evalueren, te bespreken waar we nu staan en om -voor zover mogelijk- vooruit te kijken wat we nog kunnen verwachten.’

- 2.3 In een e-mail van 30 juni 2015 schreef F aan G onder meer het volgende:

‘Cliënten zouden graag het groene licht willen voor plaatsing van D in groep 8 van H. Wellicht is het goed om mevrouw J te vragen om op korte termijn deze optie te onderzoeken en ons te adviseren. Cliënten komen zelf ook nog met mee informatie.

Gaat uw opdrachtgever er mee akkoord dat ik mevrouw J vraag om cliënten op korte termijn te ondersteunen en te begeleiden om D over te plaatsen?’

- 2.4 In een e-mail van klager aan J van 6 juli 2015 heeft klager onder meer geschreven:

‘Het is niet gelukt om elkaar vandaag te bereiken, vandaar even per mail.

Je kunt informatie inwinnen bij de directeur van H en bij K.

Helaas is L op vakantie en na de 20^e pas weer te bereiken, al denk ik dat je bij K ook de juiste info kunt inwinnen.

Hieronder de gegevens;

De heer M van H, (...)

De heer N (...)

Beide zijn ervan op de hoogte dat je kunt bellen.

Wij zijn van mening dat je bij deze beide partijen voldoende informatie kunt verkrijgen voor de onderbouwing naar Allianz aangezien het gaat om een algemeen herkenbaar probleem bij hersenletsel.

Het feit dat D NAH heeft behoeft uiteraard geen discussie.

Wij zijn op basis van deze informatie en de ervaring van de afgelopen maanden tot de conclusie gekomen dat dit voor nu voor het resultaat in de toekomst de beste keuze voor D is en dat de schade (...) sterk zal worden beperkt.

Ik hoor graag, morgen heb ik de hele dag een kantoor dag dus over algemeen goed te bereiken.'

2.5 De volgende dag, 7 juli 2015, heeft J hier met een e-mail op gereageerd met het volgende:

'Ik heb vandaag M gesproken en tweemaal de voicemail ingesproken van N.

Hoewel ik uit jouw email lees dat je het voldoende vindt dat ik hen vraag om informatie zou ik toch echt ook graag de op dit moment direct betrokkenen willen spreken. Ik denk na het telefoongesprek met M een goede indruk te hebben wat H kan bieden.

Het is ook duidelijk dat jullie als ouders vinden dat dit het beste is voor D.

Mij is echter gevraagd het huidige probleem in kaart te brengen en te begeleiden. Ik kan vanuit mijn functie onvoldoende het probleem in kaart brengen als ik alleen verdere informatie mag vergaren bij vertegenwoordigers van de aangedragen oplossing en iemand die D vanuit de klinische behandelsetting nog kent.

Mijn rol in deze opdracht wordt hierdoor zo beperkt dat dit geen meerwaarde heeft.

Ik zal mevrouw G aangeven dat ik daarom besloten heb deze opdracht terug te geven.'

2.6 F heeft in een e-mail aan G op 16 juli 2015 onder meer het volgende geschreven.

'Ik denk dat het verstandig is om in augustus een gezamenlijk gesprek in te plannen bij cliënten thuis.

Dit gaat helemaal de verkeerde kant op. Ik vrees dat op deze manier in juridische procedures gaan belanden die in ieder geval – helaas het herstel van D niet ten goede komen.

Wellicht is ook mediation een optie. Inschakeling van iemand die de noodzakelijk voorzieningen beoordeeld is denk ik ook van belang, bijvoorbeeld iemand van Trivium.

Het opstarten van medische expertises, gevolgd door een verzekeringsgeneeskundige expertise en arbeidsdeskundige kan thans niet meer langer uitblijven. Tenzij we in augustus alsnog tot goed oplossingen komen, zal ik deze expertise gaan opstarten.

Het is helaas niet anders'

2.7 In een e-mail van 14 augustus 2015 aan I en G heeft F zijn verzoek om een gesprek herhaald. Hierop heeft G met een e-mail van 17 augustus 2015 onder meer gereageerd met:

'Mocht een dergelijk gesprek overigens tot doel hebben om mij te overtuigen van de noodzaak om D naar H te laten gaan, dan lijkt mij een overleg op dit moment weinig zinvol. Het staat uw cliënten uiteraard vrij hun eigen keuzes in deze te maken. Ik herinner u er echter aan dat ik –

nota bene mede op uw uitdrukkelijke verzoek – mevrouw J heb gevraagd om ons hierin, na consultatie van alle betrokken disciplines, te adviseren. Hieraan is tot op heden echter geen, althans onvoldoende medewerking verleend.'

- 2.8 Met een e-mail van 21 augustus 2015 heeft F aan I (met c.c. aan G) het volgende geschreven:

'Aangezien ik niet meer van u heb vernomen ga ik er vanuit dat overleg geen zin meer heeft. De maat is thans vol.

Ik zal over de kwestie een deelgeschilprocedure starten en tevens een verzoekschrift gaan indienen voor de benoeming van deskundigen.

U verneem binnenkort nader.

Maandag a.s. zal D worden ziekgemeld. Dinsdag a.s. is het ongeval een jaar geleden. Het is buitengewoon treurig en beschamend dat het zo moet lopen.'

- 2.9 Uit een e-mail van 24 augustus 2015 van klager aan de verzekeraar blijkt dat klager telefonisch contact met de verzekeraar heeft gehad en er een afspraak gemaakt zal worden. Voorts heeft klager in deze e-mail het volgende geschreven:

'Zoals aangegeven hebben wij absoluut geen vertrouwen meer in C en in het bijzonder in mevrouw G.

U heeft aangegeven dat de directeur de heer B zelf bij het gesprek aanwezig zou willen zijn, ik heb hier over nagedacht en het besproken met mijn vrouw en wij hebben besloten het buro/de directeur nog een kans te geven.

Wij gaan er dan wel vanuit dat mochten wij met dit kantoor verder gaan mevrouw G in geen geval ons aanspreekpunt meer is. Als wij na het gesprek met de heer B ervaren dat de opstelling en de werkwijze van mevrouw G het DNA weerspiegelt van dit Schaderegelingsburo dan zullen wij alsnog ons vertrouwen in dit bedrijf opzeggen.'

- 2.10 Op 18 september 2015 heeft er – voor de eerste maal – een gesprek plaatsgevonden tussen klager enerzijds, en anderzijds de expert en de verzekeraar (I). Klager heeft na het gesprek in een e-mail aan de verzekeraar op 21 september 2015 onder meer het volgende geschreven:

'Het gesprek met u heeft er bij ons voor gezorgd dat het vertrouwen in E is hersteld, wij voelen ons gehoord en serieus genomen. Daarentegen heeft de heer B het vertrouwen in zijn kantoor niet weten te herstellen, sterker nog zijn (lichaams)houding – wegstijven, geen excuus dat het zo is gelopen / zo is overgekomen ect. – kwam bij ons ongeïnteresseerd en verongelijkt over. Dat ik een oudere man moet vragen/manen om mij aan te kijken als wij spreken is mij – in mijn 42 jarige leven – nog niet eerder voorgekomen. Enerzijds zijn wij hier van geschrokken, anderzijds heeft het ons gevoel bevestigd dat het ontbrak aan enige vorm van empathie en menselijke benadering. (...) Hopelijk zal de nieuwe contactpersoon wel in staat zijn om de andere kant van het kantoor te laten zien en zal hij/zij het vertrouwen weten te herstellen.'

- 2.11 In een brief van 24 september 2015 aan F heeft I onder meer het volgende geschreven:

'Omdat een gesprek lange tijd uitbleef, voelde de heer A zich niet begrepen. Hoewel over de vergoeding van de zorgkosten overeenstemming was bereikt tussen de heer F en mevrouw G, heeft de wijze waarop laatst genoemde kenbaar heeft gemaakt dat een gesprek geen zin heeft, er bij de heer A flink ingehakt. Het is voor de heer A waardevol om met regelmaat met elkaar in gesprek te zijn. Hierbij hoeven we het niet altijd met elkaar eens te zijn; als we maar met elkaar in gesprek blijven.

(...)

Voor het vervolg spreken we af dat met enige regelmaat een gesprek met de heer en mevrouw A plaatsvindt.

(...)

Omdat het vertrouwen in mevrouw G zover is geschaad, is het voor de heer A niet vanzelfsprekend dat de verdere gesprekken met C plaatsvinden. Echter zoals E geen invloed heeft in de keuze van de belangenbehartiger, zo staat het E vrij welk schaderegelingsbureau zij wenst in te schakelen. In overleg met E heeft de heer B toegezegd een andere behandelaar aan te wijzen.'

- 2.12 Het bureau heeft, de bij haar werkzame, mevrouw O aangewezen als nieuwe behandelaar van het dossier van D. Op 28 september 2015 heeft F in een e-mail aan O onder meer het volgende geschreven:

'De zin van een gesprek met mijn cliënten is voor een belangrijk deel gelegen in het met elkaar kennismaken. De conclusie uit de gezamenlijke bespreking op 18 september jl. wan namelijk dat communicatie tussen partijen erg belangrijk is. (...) Ik wil voorstellen dat u het dossier bestudeerd -. Ik begrijp dat u dat deze week gaat doen – en dat u mij dan even belt zodat wij even kunnen overleggen over de aanpak/insteek van de zaak.'

- 2.13 Op 8 december 2015 heeft er een kennismakingsgesprek met O plaatsgevonden.

- 2.14 Op 2 maart 2016 heeft F in een e-mail aan O onder meer het volgende geschreven:

'Deze week is een van de laatste weken dat dat D bij een "gewone" middelbare school kan worden ingeschreven. D zou zelf graag naar het P in Z willen (...). Er bestaan echter sterke twijfels. De klassen zullen daar ook groot zijn. Loopt ze daar straks niet tegen dezelfde problemen en dus ook teleurstelling aan dat het gewoon te druk is? We hebben gezien dat extra begeleiding alleen niet voldoende is. De vraag is natuurlijk wel: wat is dan het alternatief? Zowel H als de logopedist (gespecialiseerd in NAH) zijn van mening dat er geen passend alternatief is. Dit geeft aan dat het erg belangrijk is om op korte termijn in gesprek te gaan, zodat er snel duidelijkheid is. Het is prettig en belangrijk dat we tijdig van elkaar weten wat we verwachten en welke acties nodig zijn.'

- 2.15 Op 23 maart 2016 heeft F in een brief aan O onder meer het volgende geschreven:

'Naar aanleiding van ons telefonisch overleg op 15 maart jl. bericht ik u als volgt.

(...)

Met betrekking tot de schoolkeuze van D is het denk ik goed om eerst even te kijken wat de specialisten die D nu al begeleiden daarover zeggen. (...)

(...)

Naast de bekende factoren die voor D van belang zijn (aandacht, rust etc.) moet niet worden onderschat dat een nieuwe school voor D zou betekenen: nieuwe omgeving, nieuwe prikkels, nieuw soort manier van onderwijs en nieuwe lesstof (...). Dat neemt niet weg dat de ouders van D blijven openstaan voor andere suggesties als hier voldoende onderbouwing voor is.'

- 2.16 Op 15 april 2016 heeft F in een e-mail aan O onder meer het volgende geschreven:

'Ik stuur u een viertal rapportages toe.

(...)

De informatie is daarmee behoorlijk compleet. Mogelijk dat Q op basis hiervan kan adviseren/begeleiden zonder een npo. Daar zien de ouders van D toch wel tegenop, omdat D de Cito-toets-periode in gaat en dan is 2 npo's toch wel erg veel.

Ik zal dat voorleggen aan Q en koppel dat vervolgens aan u terug.'

- 2.17 Op 9 mei 2016 heeft mevrouw R van Q in een e-mail aan F, met c.c. aan O, het volgende geschreven:

'Q kan onderwijskundige begeleiding geven, ook zonder een neuropsychologisch onderzoek, als dat ergens anders recent is afgenomen. De uitkomsten van het npo zijn uiteraard wel van belang voor de onderwijsmogelijkheden en –beperkingen en moeten vertaald worden naar de dagelijkse onderwijspraktijk. S kan D een goede onderwijsomgeving bieden, aansluitend op haar behoefte aan een prikkelarme omgeving met individuele begeleiding. Ik heb van vader begrepen dat H vergelijkbare voorwaarden kan scheppen. Ik kan me voorstellen dat de specifieke NAH-kennis bij beide instituten niet voldoende voorhanden is. Onze ambulante begeleider zou daarin kunnen ondersteunen inzake concrete onderwijsadviezen voor D en school. Indien u daar gebruik van wenst te maken, kan ik aan haar vragen om contact met de ouders van D op te nemen.'

- 2.18 Later op dezelfde dag, 9 mei 2016, heeft F in een e-mail aan O onder meer het volgende geschreven:

'D was vorige week in Italië voor een korte vakantie. Ze heeft daar helaas een hele heftige epilepsieaanval gekregen en is in verband daarmee naar het ziekenhuis overgebracht. (...)

Belangrijk is nu dat we zoveel mogelijk rust en duidelijkheid creëren voor D, ook als het gaat om de schoolkeuze.

U ontving ook het onderstaande e-mailbericht van mevrouw R van Q. Q kan ondersteuning bieden als het gaat om specifieke NAH-kennis aan S dan wel H. Beide opties kunnen D de gewenste prikkelarme omgeving bieden. Echte alternatieven zijn er ook niet.

Het neuropsychologisch onderzoek (npo) is er vooral om de precieze vereisten in de dagelijkse onderwijspraktijk helder te krijgen, maar zowel S als H is een goede keus voor D.'

- 2.19 De dag erna, op 10 mei 2016, heeft O in een e-mail aan F onder meer het volgende geschreven:

'Op de valreep voor mijn vakantie (aanstaande vrijdag voor de duur van drie weken) heb ik nog de mogelijkheid gezien de inhoud van uw e-mail met mijn opdrachtgever te bespreken.

(...)

Ten aanzien van de studiekeuze van D begrijp ik dat haast geboden is, daar zij zich voor een opleiding dient in te schrijven. Helaas beschikken wij nog niet over een expertiserapport met een NPO, zodat het voor ons lastig is om hierover beslissingen te nemen. Dit lees ik ook terug in de e-mail van mevrouw Bolt.

Interpreteer ik de e-mail van mevrouw Bolt goed, dan kan Q begeleiding bieden op het gebied van onderwijs. Om de mogelijkheden voor het juiste onderwijs te kunnen bekijken is de uitkomst van het NPO noodzakelijk. De onderwijsmogelijkheden bij S en bij H worden op basis van de beschikbare informatie als goede onderwijsvormen beschouwd, maar dat betekent niet dat andere onderwijsvormen direct worden uitgesloten. Daarover kan kennelijk zonder NPO nog geen

uitspraak worden gedaan. Zo werd ik door één van mijn collega's die met een soortgelijke zaak te maken heeft, gewezen op het onderwijs op T eveneens in Z (...). Wellicht dat deze school in combinatie met de begeleiding van Q eveneens een optie voor D kan zijn? Dit zouden wij aan mevrouw R kunnen voorleggen.

Ik heb mijn opdrachtgever verzocht om € 20.000,00 als voorschot aan de ouders van D over te maken. Met dit voorschot worden de ouders in ieder geval financieel in staat gesteld een keuze te maken die zij geschikt achten voor D. Dit kan S, dan wel H zijn. E wil zich in ieder geval het recht voorbehouden om na de uitkomst van de expertise zich nog eens over de studiekeuze te buigen.'

2.20 Hierop heeft F op dezelfde dag per e-mail geantwoord met onder meer:

'In de folder van T lees ik niets over kleinere klassen. Het is toch wel duidelijk dat daar de crux zit van het probleem (grotere klassen geven teveel prikkels). Voor die conclusie is echt geen npo nodig. De rapportages die er liggen zijn zonneklaar. Het npo gaat met name over het causaal verband, maar over dat causaal verband kunnen toch ook nauwelijks serieuze twijfels bestaan. We moeten de expertises voor de goede orde doorlopen, maar ook bij onze medisch adviseurs bestaat geen twijfel over het causaal verband en zeker niet zodanige twijfel dat dat de reden is om een beslissing over de schoolkeuze voor uit te stellen.

Daarvoor zie ik geen enkel argument.

Ik zal in ieder geval zo snel mogelijk contact opnemen met mevrouw R. Ik vind het onverantwoord, zeker gezien de recente epilepsieaanval, om de onzekerheid over de schoolkeuze nog langer te laten voortduren. Op zeer korte termijn zal daar duidelijkheid in moeten komen. Het afwachten van de uitkomst van de expertises (voor blijkbaar het maken van een definitieve schoolkeuze, dan wel het ter discussie stellen van een inmiddels gemaakte schoolkeuze) is daarvoor onacceptabel, zeker nu u daarvoor geen enkel argument aandraagt.'

2.21 In een e-mail van 28 mei 2016 aan I heeft klager zijn ongenoegen geuit over de stand van zaken en geschreven dat de situatie vergelijkbaar is met die van een jaar geleden en gevraagd om een oplossing. Mede in verband met het feit dat het dossier (tijdelijk) door iemand anders behandeld zou moeten gaan worden vanwege het zwangerschapsverlof van O heeft klager aan I verzocht om het dossier door de verzekeraar zelf ter hand te laten nemen. Aanvankelijk is dit door I geweigerd en zou tijdens het zwangerschapsverlof van O het dossier door de expert behandeld gaan worden. Klager heeft met een e-mail van 26 augustus 2016 aan I geschreven daar niet mee akkoord te gaan en de zaak voor te leggen aan de directie van de verzekeraar. Hierna heeft klager tevens deze klacht ingediend. Het bureau is thans niet meer betrokken bij de behandeling van het dossier van D.

3. De klacht en het verweer.

3.1 De kern van de klacht ziet op het ontbreken van empathie en kennis over het dossier. Ter onderbouwing van zijn klacht heeft klager – samengevat – onder meer nog aangevoerd dat men ten onrechte niet eerder dan in september 2015 het gesprek aangegaan is. Dat gesprek is ten aanzien van de expert niet goed verlopen waarna klager het vertrouwen in hem heeft opgezegd. De afspraak die tijdens dat gesprek gemaakt is om in gesprek te blijven is niet nagekomen. Veel te lang is er onzekerheid gebleven over het vervolgonderwijs. Onder verwijzing naar de Gedragscode Behandeling Letselschade – waar op de website van het bureau naar verwezen wordt – heeft klager bij repliek nog nader aangevoerd dat verschillende beginselen zoals benoemd in die code niet in acht genomen zijn waardoor klager en zijn echtgenote zich niet volwaardig betrokken hebben gevoeld. Door niet het gesprek aan te gaan heeft men niet

op een respectvolle wijze kunnen zoeken naar passende oplossingen. Dit gold zowel de aanvankelijke behandeling door G als ook de latere behandeling, uiteindelijk door O. Klager heeft daarbij de vraag opgeworpen wat het behandelplan geweest is. Klager houdt de expert als directeur van het bureau verantwoordelijk voor de ontstane situatie. Meer specifiek verwijt klager de expert dat hij zich tijdens het gesprek op 18 september 2015 niet menselijk en fatsoenlijk opgesteld heeft door onder meer geen excuus te maken voor de gang van zaken en klager niet aan te kijken. Klager heeft in de communicatie met het bureau structureel het nemen van eigen verantwoordelijkheid gemist. Er was sprake van eenrichtingsverkeer, waarbij vanuit klager steeds nauwgezet informatie aangedragen werd waarop (aanvankelijk) geen of een late reactie komt. Dat heeft voor veel frustratie gezorgd. Klager heeft voorts nog aangevoerd dat de verzekeraar zijn klacht wel serieus genomen heeft en dat er bij de Letselschaderaad meer klachten tegen het bureau zijn ingediend.

- 3.2 De expert heeft als verweer – samengevat – onder meer het volgende aangevoerd. In de maanden voorafgaand aan de klacht heeft de expert bij herhaling aan de verzekeraar laten weten dat het wat hem betreft niet bezwaarlijk zou zijn indien er een ander bureau als schaderegelaar benoemd zou worden. Dat verzoek heeft de verzekeraar echter niet ingewilligd. De verzekeraar heeft aan klager laten weten bij brief van 24 september 2015 dat de verzekeraar zelf een schaderegelaar benoemt en dat klager op die keuze geen invloed uit kan oefenen. De verantwoordelijkheid voor het benoemen van een externe schadebehandelaar ligt bij de verzekeraar. Empathie en fatsoen zijn subjectieve begrippen waarover niet valt te twisten. De expert acht de klachten van klager uitzonderlijk – hij heeft nooit eerder een dergelijk verwijt gekregen – en hij herkent zich niet in de klachten van klager. Dat er bij de Letselschaderaad meer klachten tegen hem zijn ingediend wordt door hem betwist. Het is voor een ieder die bij de kwestie betrokken is vervelend dat bij hem en zijn medewerkers vanuit de sociale perceptie van klager onvoldoende empathie en fatsoen aanwezig wordt verondersteld. De expert spreekt dan voor alle betrokkenen de hoop uit, voor klager en voor D in het bijzonder, dat het verdere schade-regelingsproces rimpelloos zal verlopen. Bij dupliek heeft de expert nog aangevoerd dat in beginsel de klachten alleen voor zover betrekking hebben op zijn persoon ontvankelijk zouden kunnen zijn omdat hijzelf geregistreerd is als expert bij het NIVRE, terwijl het bureau niet ingeschreven is bij de Kamer van het NIVRE. Wat zijn eigen handelen betreft hij in dat opzicht verwezen naar zijn brief van 25 augustus 2016 waarin hij geschreven heeft dat hij het spijtig vindt dat zijn betrokkenheid bij het bezoek op 18 september 2015 onvoldoende is overgekomen. Wat betreft G voert hij nog, subsidiair, aan dat zij niet bij het Nivre geregistreerd is, dat klager haar brief van 17 augustus 2015 onvolledig geciteerd heeft, en dat het begrijpelijk is dat zij het onderwerp van de schoolkeuze uitgezonderd heeft van de agenda voor de gewenste bespreking omdat aan de onafhankelijk deskundige (J) door klager onvoldoende medewerking verleend was. Een verzoek om een gesprek is door haar uitdrukkelijk niet van de hand gewezen. Wat betreft O heeft de expert gesteld dat in de maanden februari – mei van de zijde van F na telefonisch overleg op 15 maart 2016 niet is aangedrongen op een persoonlijk gesprek. De expert is niet verantwoordelijk voor het handelen van de belangenbehartiger van klager. Pas in het bericht van 1 juni 2016 van klager aan de verzekeraar wordt gemeld dat een bezoek wenselijk is in verband met de schoolkeuze. I heeft aan klager geschreven dat een gesprek over de schoolkeuze voor de hand ligt nadat het neurologische expertiserapport beschikbaar gekomen is. O heeft in een telefonisch overleg met F gezegd bereid te zijn nog een gesprek te plannen voor het ingaan van haar zwangerschapsverlof. In een e-mail aan F van 7 juli 2016 heeft zij geschreven dat de behandeling van deze kwestie tijdens haar zwangerschapsverlof tijdelijk zal worden overgedragen en dat na ontvangst van het expertiserapport de expert samen met I ter bespreking van de verdere gang van zaken op huisbezoek zal komen. Van het weigeren van een verzoek tot een gesprek is geen sprake geweest. Aan het eind van zijn dupliek heeft de expert nog geschreven dat ongeacht het antwoord op de vraag of er delen van de klacht niet ontvankelijk zijn, hij het op prijs zou stellen indien het Tuchtcollege ook het subsidiaire

verweer in de beoordeling wil meenemen. Ter zitting heeft de expert nog gesteld dat hij als werkgever zich wel verantwoordelijk acht voor het handelen van zijn werknemers.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

De expert was ten tijde van de schaderegeling, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, ingeschreven als expert bij het NIVRE. Derhalve dient de klacht jegens hem ontvankelijk verklaard te worden. Ten aanzien van het bureau is de klacht niet ontvankelijk omdat het desbetreffende bureau niet is ingeschreven bij de Kamer van het Nivre. Met in achtneming van de strekking van artikel 2.7 van het Reglement houdende gedragsregels van het Nivre (hierna: het reglement), waarin geregeld is dat een registerexpert in de hoedanigheid van werkgever voor de deugdelijke nakoming van de van toepassing zijnde regels verantwoordelijk is voor al diegenen die bij hem in dienst zijn, zal echter de klacht binnen dat kader wel volledig inhoudelijk behandeld worden. Dit temeer nu de expert – zoals vermeld in de laatste zin onder 3.2 – dit kennelijk zelf ook van mening is.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert in de uitoefening van zijn beroep/bedrijf dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert/bedrijf betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. De expert is daarbij in de hoedanigheid van werkgever verantwoordelijk voor de deugdelijke nakoming door zijn werknemers. Hierdoor vallen in deze zaak het handelen/nalaten van het bureau dan ook samen met dat van de expert, temeer daar de expert op de zitting desgevraagd heeft verklaard vanaf het begin via werkoverleg bij dit dossier betrokken te zijn geweest. Meer in het bijzonder dient de expert zorg te dragen voor een betrouwbare en correcte dienstverlening en daarbij fatsoenlijk, integer en respectvol te handelen (art. 4 reglement). Tevens dient de expert zich bij het uitoefenen van zijn opdracht steeds objectief op te stellen en zich slechts te laten leiden door de belangen van betrokken partijen (art. 5.1 sub e en artikel 6.1 sub a reglement), daarbij draagt hij zorg voor een voortvarende uitvoering van zijn opdracht (art. 5.1 sub f en art. 6.1 sub a reglement). Het Tuchtcollege overweegt voorts dat hoewel de Gedragscode behandeling letselschade formeel niet van toepassing verklaard is in het (NIVRE-)reglement, de strekking van de daar geformuleerde beginselen niet wezenlijk anders is dan die van het reglement.
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt daartoe dat klager terecht het verwijt gemaakt heeft dat vanuit het bureau niet reeds vanaf het begin persoonlijk contact gelegd is en ook besproken is hoe het vervolg eruit zou gaan zien. Aansporing daartoe van de zijde van het slachtoffer zou daarbij in het geheel niet nodig moeten zijn omdat vanuit de zijde van het bureau snelheid en alertheid, in het kader van een voortvarende schaderegeling, gewaarborgd zouden moeten zijn. Daarbij past een (pro-)actief schaderegelingsbeleid, juist ook in het geval er sprake is van ernstig hersenletsel van een opgroeiend kind – waarbij de vraag naar passend onderwijs en de daarbij behorende schoolkeus zich voor zal doen. Het is begrijpelijk dat een gebrek aan persoonlijk contact, los van de vraag of dit intentioneel gebeurd is, aan de zijde van het slachtoffer (en haar naasten) als een gebrek aan empathie ervaren wordt.
- 5.3 De expert heeft dit alles miskend door onder meer te stellen dat empathie (slechts) een subjectief begrip is en (nog bij dupliek) vast te houden aan de lezing van G dat J terecht haar opdracht had teruggegeven omdat klager niet of onvoldoende zou hebben willen meewerken aan het onderzoek van J en omdat om die reden G terecht zich op het standpunt gesteld heeft

dat de schoolkeuze op dat moment niet geagendeerd kon worden. Het Tuchtcollege is wat dat laatste betreft van oordeel dat de opstelling van J onbegrijpelijk is omdat haar reactie niet gerechtvaardigd wordt door de toon van de e-mail van klager aan haar gericht. Het oordeel van G was daarmee ongefundeerd en zal er zeker toe bijgedragen hebben dat het vertrouwen van klager in het bureau toen reeds vrijwel onherstelbaar beschadigd is. Dat had allemaal voorkomen kunnen worden als G eerder al persoonlijk contact gezocht had met klager maar dat is ten onrechte niet gebeurd.

- 5.4 Het staat wel vast dat het gesprek dat uiteindelijk plaatsgevonden heeft op 18 september 2015 niet goed verlopen is voor zover het tenminste de expert aanging. Klager stelt enerzijds dat de expert niet de normale regels van fatsoen in acht genomen heeft terwijl de expert ter zitting gesteld heeft dat hij tijdens het gesprek weliswaar 'uit het raam gekeken' heeft, maar ten onrechte door klager bevoogdend is toegesproken. Wat daar allemaal van zij; het moet voor verzekeraar en expert duidelijk geweest zijn dat aan de zijde van klager de frustratie over de gang van zaken tot op dat moment al te hoog opgelopen was. Daarbij heeft men niet of te weinig voor ogen gehad, zoals hiervoor overwogen, dat dat in ieder geval ook voor een belangrijk deel te wijten was aan het gebrek aan pro-actief handelen van het bureau. Het was voor de verzekeraar, zo blijkt uit de brief van I van 24 september 2015, ook wel duidelijk dat klager eigenlijk in het geheel geen vertrouwen meer had in het bureau.
- 5.5 Het Tuchtcollege betreurt het dat de verzekeraar zich op het standpunt heeft gesteld de inschakeling van het bureau zo lang te moeten handhaven. Mede gezien de gedragsregels van het NIVRE is het van belang voor een goede schaderegeling dat de schaderegelaar van de verzekeraar het vertrouwen van het slachtoffer heeft en houdt. Dit klemt temeer nu het in casu om een ernstig hersenletsel van een kind gaat, dat ook een enorme impact op (de verzorgende taak van) de ouders heeft. Hoewel het handelen van de verzekeraar in deze procedure niet ter beoordeling staat is het Tuchtcollege wel van oordeel dat de expert hier een eigen verantwoordelijkheid heeft en er voor dient te waken dat zijn zelfstandige positie als schaderegelaar in gevaar komt. Dat kan onder omstandigheden met zich brengen dat hij zich terug moet trekken. Hoewel klager na het gesprek op 18 september 2015 reeds te kennen heeft gegeven geen vertrouwen meer in het bureau te hebben, is dat toen niet gebeurd.
- 5.6 Op zichzelf was de keuze om binnen het bureau iemand anders aan te wijzen (in de persoon van O) mogelijk wel werkbaar geweest. Maar het Tuchtcollege moet vaststellen dat ondanks de gemaakte afspraken zoals neergelegd in de brief van I van 24 september 2015, het toch weer enige tijd geduurd heeft voordat er een persoonlijk gesprek geweest is. Hoewel uit de door partijen overlegde correspondentie uit het voorjaar van 2016 niet blijkt dat klager herhaaldelijk om een gesprek verzocht heeft, blijkt uit die correspondentie evenmin dat het bureau voldoende actief is geweest met het oog op de noodzakelijke schoolkeuze. Het had mede gezien de voormelde schriftelijk vastgestelde afspraken op de weg van het bureau gelegen tijdig om de tafel te gaan zitten en te bespreken welke stappen er allemaal gezet zouden moeten worden om tijdig tot een verantwoorde en voor alle partijen acceptabele keuze te komen. Het is begrijpelijk, mede gelet op de gebeurtenissen voorafgaand aan het gesprek van 18 september 2015 (onder meer leidend tot de dreiging van een deelgeschil), dat klager heftig gereageerd heeft op de e-mail van O van 10 mei 2016. Hoewel het Tuchtcollege wel wil aannemen dat de opmerking aan het begin van haar e-mail ('op de valreep voor mijn vakantie') – hoewel ongelukkig – op geen enkele manier kwaad bedoeld was, had zij moeten begrijpen dat het voor klager moeilijk te accepteren was dat op dat moment naar oordeel van de verzekeraar eerst nog meer onderzoek verricht moest worden voordat een schoolkeus (definitief) bepaald zou kunnen worden. Dat is naar het oordeel van het Tuchtcollege wel erg laat (D zat op dat moment al bijna twee jaar in groep 8), althans als het objectief gezien niet eerder gekund zou hebben dan had eerder besproken moeten worden dat en waarom pas in een betrekkelijk laat stadium

een definitieve schoolkeuze gemaakt zou kunnen gaan worden. Dat is niet gebeurd en ook indien de verzekeraar hier iets te verwijten zou zijn (O verwijst in haar e-mail naar de verzekeraar, die later de schoolkeus zou willen heroverwegen) dan heeft het bureau daar toch ook een eigen verantwoordelijkheid in.

- 5.7 Wel heeft O, zo blijkt eveneens uit de desbetreffende e-mail, verzocht om een voorschot in de richting van de verzekeraar om ten minste de overgang van groep 8 naar de middelbare school van de keuze van de ouders te faciliteren. Zonder de belastende voorgeschiedenis (van het jaar ervoor), waar O zelf geen deel aan had gehad, was het denkbaar geweest dat na een hernieuwd gesprek in het voorjaar van 2016 tussen partijen de zaak niet geëscaleerd was. Toen echter bleek dat O snel na haar vakantie op zwangerschapsverlof zou gaan en het dossier (tijdelijk) door de expert zelf behandeld zou gaan worden is het kennelijk voor klager teveel geworden en heeft hij het vertrouwen in de gang van zaken definitief opgezegd. Het Tuchtcollege acht dat wel begrijpelijk. De schoolkeuze is immers in de gegeven omstandigheden sterk bepalend voor het welbevinden en ontwikkeling van D, waar in dit geval de ouders meer dan anders op gefocust zullen zijn. Persoonlijk contact en een heldere toekomstgerichte aanpak had kunnen voorkomen dat klager het vertrouwen in de gang van zaken zou verliezen. Gezien al het voorgaande, mede gelet op de in 5.1 gememoreerde artikelen van het reglement, dient de klacht gegrond verklaard te worden. Het Tuchtcollege acht de maatregel van waarschuwing passend.

6. De beslissing.

Het Tuchtcollege

- 6.1 verklaart de klacht gegrond;
- 6.2 legt de expert de maatregel van waarschuwing op.

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. F. Th. Kremer (lid) en prof.mr. J.H. Wansink (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 20 maart 2017.

Mr. P.J.M. Drion

Mr. F. Th. Kremer

prof. mr. J.H. Wansink