

PROCES KLACHTAFHANDELING IS GOED IN WERKING GETREDEN

NIVRE Register-Experts en NIVRE Register-Deskundigen onderwerpen zich aan het tuchtrecht door ieder jaar opnieuw de NIVRE-gedragsregels te ondertekenen. Ook experts werkzaam bij een bij het NIVRE aangesloten expertisebureau, een zogeheten Kamerbureau, vallen onder het tuchtrecht.



De afhandeling van klachten over houding en gedrag is vanaf september 2022 ondergebracht bij een onafhankelijke, door de overheid geaccrediteerde klachten- en geschilleninstantie: De Geschillencommissie uit Den Haag, die zowel een klachtenloket NIVRE als een tuchtcommissie NIVRE heeft ingericht.

Voordat klachten bij de tuchtcommissie NIVRE belanden worden ze namelijk behandeld door een onafhankelijk klachtenloket NIVRE. Dit klachtenloket kijkt of de klacht ook zonder enige vorm van rechtspraak tussen klager en schade-expert opgelost kan worden. Het klachtenloket biedt in de eerste plaats een luisterend oor, maar geeft daarnaast ook informatie en advies en bemiddelt tussen de klager en de NIVRE Register-Expert.

Directeur van het NIVRE Susan Mogany licht de procedure toe: "Als de klager en de expert er samen echter niet uitkomen, dan kan de klager erin berusten of alsnog beslissen om een klacht in te dienen bij de tuchtcommissie NIVRE. Wil een klager een geschil bij de tuchtcommissie NIVRE aanhangig maken, dan moet er wel een doorverwijzing van het klachtenloket zijn. Daarna pas kan de klager de klacht bij de tuchtcommissie indienen.

Omdat experts en klager in deze nieuwe constructie samen het gesprek aangaan, is het aantal klachten dat uiteindelijk bij de tuchtcommissie belandt zeer gering. Van de 45 ingediende klachten kon in 2023 name-

lijk 95% via bemiddeling opgelost worden. Dat is uiteraard heel mooi, want dit scheelt tijd, geld en de nodige stress, voor beide partijen."

BEROEPSNORMEN

"Om de kwaliteit van de NIVRE-experts te waarborgen hebben zij zich te houden aan beroepsnormen. Daaronder verstaan wij richtlijnen en leidraden. Die normen dienen als instrument voor NIVRE-experts om ervoor te zorgen dat zij hun taken uitvoeren in overeenstemming met de hoogst mogelijke kwaliteitseisen.

De tuchtcommissie NIVRE en het klachtenloket NIVRE vallen bij hun advies of beoordeling terug op de normen die zijn opgesteld door de diverse branchebesturen. Iedere branche werkt aan branchespecifieke normen en richtlijnen. In 2023 zijn er al enkele richtlijnen en leidraden opgeleverd.

Mocht tijdens de behandeling van een klacht blijken dat een richtlijn of leidraad niet voldoet, dan wordt de betreffende commissie weer opnieuw aan het werk gezet om de richtlijn of norm aan te scherpen."

TWEE BEHANDELDE ZAKEN

Nu was het de branche Motorvoertuigen die als eerste branche de richtlijn 'Contra-expertise en Bindend Advies' voor motorvoertuigen-experts heeft opgesteld. En laat de eerste uitspraak nu ook gaan over een motorvoertuigen-expert, die optrad als arbiter. Susan: "Omdat een van de doelen van deze manier van klachtafhandeling 'lerend vermogen' is, worden alle klachten vastgelegd in een systeem, zodat klachten achteraf teruggekoppeld kunnen worden. De klachten worden bovendien geanonimiseerd gepubliceerd en in begrijpelijk taal teruggekoppeld richting de experts en besproken met het betreffende branchebestuur en de betreffende commissies. Daarnaast worden alle uitspraken op onze website vermeld.

Waar deze eerste klacht over ging? Nou, klacht? Het was een geheel aan klachten over de werkwijze van een expert, die als arbiter was ingeschakeld. De arbiter zou te gehaast en daarmee onzorgvuldig te werk zijn gegaan. Hij was gestart met voorbereidende werkzaamheden voordat de benoeming rond was. Daarnaast had de arbiter nog niet alle stukken in zijn bezit, waardoor hij niet onafhankelijk te werk zou zijn gegaan. En de arbiter zou zich ook niet aan zijn opdracht hebben gehouden."



Susan Mogany

DE EERSTE UITSPRAAK

"Twee experts hadden zich gebogen over de auto van klager die schade had opgelopen. De eerste expert had de schade vastgesteld op basis van herstel, de tweede expert, de contra-expert, op basis van totaal verlies. Een arbiter werd ingeschakeld.

Omdat de opdrachtgever van de eerste expert haast had, de auto al verkocht was en weer doorverkocht dreigde te worden, maakte de arbiter alvast de eerste afspraken zodat hij zelf de auto kon inspecteren. Door een fout in de akte van benoeming moest de akte opnieuw verzonden en geaccepteerd worden. Het eerste schriftelijke akkoord kwam al snel binnen, voor het tweede akkoord kreeg de arbiter mondeling toestemming met daags daarna de schriftelijke toestemming. Op de dag nadat hij schriftelijk akkoord kreeg op zijn benoeming, ging de arbiter op pad om de schade-auto te inspecteren. Die dag sprak hij ook met de contra-expert over zijn schaderapport. De daaropvolgende dag verstuurde de arbiter het eindrapport. Er was immers haast bij. De tuchtcommissie oordeelde dat afspraken maken geen officiële werkzaamheden zijn. Omdat beide partijen – weliswaar mondeling – akkoord waren, mocht de arbiter al met zijn voorbereidende werkzaamheden beginnen. De commissie stelde vast dat de arbiter pas met zijn officiële werkzaamheden was begonnen nadat het schriftelijk akkoord van beide partijen binnen was.

Het voortvarend te werk gaan betekent niet dat een arbiter niet onafhankelijk te werk gaat. Het delen van stukken hoort bij de verantwoordelijkheid van de eerste en tweede expert, aldus de tuchtcommissie, dus de arbiter had niet kunnen weten dat er stukken ontbraken. En omdat de arbiter een gedegen rapport wilde opmaken door de auto – die doorverkocht zou worden – zelf te inspecteren, was er haast geboden. Klager werd in al zijn klachten in het ongelijk gesteld.

Wat leren we hieruit? Twee dingen. Ten eerste dat het van belang is om zorg te dragen voor schriftelijk akkoord van opdrachtgevers, voordat je als arbiter met je officiële werkzaamheden aanvangt, ook al heb je haast. En ten tweede dat de eerste en de tweede expert verantwoordelijk zijn voor het verstrekken van de volledige informatie richting de arbiter."

DE TWEEDE UITSPRAAK

Bij de tweede uitspraak zijn zowel een expert als zijn leidinggevende van het Kamerbureau opgetrommeld. "Ook nu weer ging de klacht over diverse onderwerpen. De klager had onder meer aangegeven dat hij onvoldoende op de hoogte werd gehouden door de schade-expert en niet van advies werd voorzien. Tevens klaagde klager over het feit dat zijn eerste klacht werd behandeld door de leidinggevende van de betreffende expert. Wat voor klager een gevalletje 'eigen vlees keuring' was."

De tuchtcommissie NIVRE kwam tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. Beklaagde heeft goed kunnen motiveren dat het hier om een professioneel verschil van inzicht gaat, waarbij de contacten tussen de contra-expert en de schade-expert verliepen. Het is daarmee aan de contra-expert om te communiceren met de klager en de klager van eventueel advies te voorzien.

INTERNE KLACHTBEHANDELING

"Hoewel de klacht ongegrond verklaard is, zet dit je wel aan het denken. Zou er wellicht een extra trede ingebouwd moeten worden? Kamerbureaus zouden ook een strak ingeregelde procedure voor interne klachtbehandeling kunnen hebben, zo is gebleken. Een bureau waar in het verleden namelijk relatief veel klachten over binnenkwamen was het zat om steeds maar weer naar het toenmalige tuchtcollege te moeten en heeft een interne klachtenbehandeling opgestart. En dat werkt goed, want er zijn nu minder klachten bij het klachtenloket NIVRE binnenkomen. Mogelijkheden voor interne klachtbehandeling verbeteren dus de procedure, want het kan een eerste aanzet zijn om te komen tot een gesprek tussen beide partijen. Tijdens zo'n gesprek kan er duidelijkheid komen bij de werkgever en de expert over de klacht, wat mogelijk leidt tot een oplossing."

SAMENVATTEND

Samenvattend: het proces is goed in werking getreden. Is er een klacht, dan wordt die eerst met hulp van het klachtenloket met de expert besproken. Komen klager en expert er samen niet uit, dan kan de klager door naar de tuchtcommissie. In beide voornoemde zaken zijn de klachten ongegrond bevonden, maar als uit een uitspraak van de tuchtcommissie blijkt dat de uitspraak van invloed is op de richtlijn die is uitgevaardigd, dan zal de commissie richtlijnen kijken of de richtlijn moet worden aangepast.

LEREN VAN HET VERLEDEN

Susan besluit: "Er zijn tot op heden slechts drie uitspraken geweest. 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 er trends ontdekt kunnen worden. En uiteraard wordt deze informatie gedeeld met de markt, zodat het NIVRE en de ingeschreven experts van het verleden kunnen leren. Zo creëren we waarde en zo werken we samen aan de kwaliteit van de ingeschreven Register-Experts. Het aantal tuchtrechtzaken is laag en hopelijk blijft dat ook zo, want dat impliceert dat NIVRE Register-Experts het goed doen." ●