

Tuchtcommissie 3.0

NIVRE WIL LEREND EFFECT BEREIKEN

Het NIVRE is ooit opgericht om de kwaliteit van het beroep van schade-experts op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Daarnaast bewaakt het NIVRE de objectiviteit en integriteit van de beroepsgroep. Al vanaf de start van het NIVRE hebben Register-Experts zich namelijk te houden aan strenge eisen van opleiding en gedrag. Houden zij zich daar niet aan, dan riskeren zij mogelijk zelfs uitschrijving uit het Register. Register-Experts zijn dan ook, door bij het NIVRE ingeschreven te zijn, de enige schade-experts die zich vrijwillig aan het tuchtrecht onderwerpen en als zodanig getoetst kunnen worden op gedrag. Klachten over Register-Experts werden tot nu toe behandeld door het Tuchtcollege. Dat gaat veranderen. Vanaf september 2022 zal er namelijk een onafhankelijk klachteninstituut worden aangesteld als vervanging van het tot dan functionerende Tuchtcollege.

Nederland kent overigens steeds meer klachteninstituten. Door een klacht eerst bij een onafhankelijk instituut, zonder relatie met het NIVRE, neer te leggen, wordt iedere schijn van partijdigheid voorkomen. Bovendien kan gekeken worden of een klacht zonder enige vorm van rechtspraak opgelost kan worden. Deze transitie is mede ingegeven door het visiedocument Samen naar de Toekomst en beoogt méér veranderingen teweeg te brengen.

Lerend traject

Voorzitter van het NIVRE Klaas Brand over de transitie: "Het voornaamste doel van tucht waar we naartoe willen, is te komen tot een lerend traject. Want het is heel belangrijk dat de uitspraak teruggegeven kan worden naar de beroepsgroep. Als het een gegronde uitspraak is mag verwacht worden dat de beroepsgroep daar ook mee aan de slag gaat. In het huidige systeem wordt helaas te weinig gedaan met uitspraken. Er wordt niet van geleerd door de beroepsgroep en er zijn bovendien ook geen experts betrokken bij de behandeling van de klacht. Dat is geen verwijt richting het huidige Tuchtcollege. De uitspraak, hoe valide en goed ook, blijft hiermee een besluit voor de individuele expert en de uitwerking naar de andere experts blijft daarmee uit."

De Geschillencommissie

"Daarom gaan we vanaf 1 september aanstaande werken met een onafhankelijk instituut namelijk De Geschillencommissie. Wat procedureel wezenlijk anders wordt is de tussenstap in de vorm van een Klachtenloket. De klager zal eerst zijn klacht bij het Klachtenloket van De Geschillencommissie moeten inbrengen. Het Klachtenloket is vanaf september dus de plek waar de klacht binnen zal komen, in plaats van bij het secretariaat van het NIVRE", vervolgt NIVRE-directeur Susan Mogony. "Degene over wie een klacht is ingediend wordt bovendien door medewerkers van het Klachtenloket bij de klacht betrokken en er wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht. Het is geen volwaardig



Susan Mogony

mediation traject, maar het gesprek wordt in eerste aanleg wel aangegaan en er wordt gekeken of er bemiddeld kan worden. Mocht er geen oplossing gevonden worden, dan kan de klager een klacht indienen bij de Tuchtcommissie, die tevens onder De Geschillencommissie sorteert. Het Klachtenloket en de Tuchtcommissie zijn daarmee twee afzonderlijke trajecten."

Tripartite stelsel

Klaas: "Deze Tuchtcommissie gaat er echt anders uitzien dan het huidige Tuchtcollege. De Tuchtcommissie zal worden gevormd door een onafhankelijke voorzitter uit de rechterlijke macht en twee onafhankelijke leden: één voorgedragen door een instantie zoals de Consumentenbond en één expert die door het NIVRE wordt voorgedragen. Dat is echt een nieuwe toevoeging aan de hele samenstelling, waarmee het NIVRE het lerend effect wezenlijk kan verbeteren. Het NIVRE vindt het bovendien belangrijk dat de beroepsgroep meer inzichten krijgt over gedragingen van haar eigen experts in een specifieke branche. Zij kun-

nen aangeven of er – in het licht van de klacht – iets wezenlijks moet veranderen binnen de beroepsgroep. Denk aan het veranderen van protocollen of het opstellen van richtlijnen."

Klachtenloket

Moest in het verleden een klacht worden ingediend bij het secretariaat van het NIVRE die als taak had om te controleren of alle stukken aanwezig waren waarna de klacht een op een werd doorgezet naar het Tuchtcollege, vanaf 1 september komt er dus een Klachtenloket waar partijen terecht kunnen met een klacht over een Register-Expert. Dat loket wordt bemand door onafhankelijke personen die verbonden zijn aan De Geschillencommissie.

Pool van experts

In het nieuwe stelsel zal er een pool van experts worden gemaakt die vanuit De Geschillencommissie opgeleid en begeleid worden. Experts moeten daarom zelf goed nadenken of zij wel in de pool willen, want het heeft best impact. Zij moeten goed weten wat hun taken zijn en wat er van hen verwacht wordt. Het wisselt per klacht welke expert uit de pool van experts bij de behandeling betrokken wordt, want er mag geen sprake zijn van belangenverstrengeling. Zo mag je bijvoorbeeld geen uitspraak doen over je eigen collega of (neven)functies vervullen die conflicteren met de functie bij de Tuchtcommissie.

Klaas: "Daarnaast is het lerende aspect dus ook nieuw. Tot nu toe werd de uitkomst op de website gepubliceerd en daar hield het mee op. Dat proces willen wij veranderen, want het moet wat meer naar de experts toegroeien. Het zou heel mooi zijn als we met elkaar leren van de uitkomsten. Dan kunnen we de beroepsgroep verbeteren. Want uiteindelijk willen we natuurlijk klachten voorkomen."

Intervisie

"Het huidige Tuchtcollege is overigens een waardevol element in onze kwaliteitsbewaking geweest en we zijn de leden dankbaar voor alles wat ze de afgelopen jaren voor ons hebben gedaan", vervolgt Klaas. "Wat wij echter merken is dat het Tuchtcollege wat te veel op afstand staat van de experts. Gezien de procedure wordt een expert over wie een klacht is ingediend pas geïnformeerd als het Tuchtcollege de zaak al in behandeling heeft. In de toekomst zal de klacht dus eerst met de aangeklaagde expert besproken worden. Daarnaast we willen ook bereiken dat zo'n klacht gebruikt wordt voor intervisie. Dat gebeurt nu nog niet. Dit is geen verwijt richting het Tuchtcollege, maar het is nu losstaand van de rest. Het Tuchtcollege werkt nu absoluut autonoom. Als NIVRE bespreken wij de klachten niet met het Tuchtcollege, maar er is ook geen lijntje terug. En dat is wat er gaat veranderen. Straks gaat De Geschillencommissie dat lijntje teruggeven. We hoeven dus nog steeds geen contact te hebben met de Tuchtcommissie en dat hebben we ook niet. De Tuchtcommissie blijft onafhankelijk. De Geschillencommissie daarentegen zal ons vertellen waar de problematiek ligt en hoe die wellicht opgelost zou kunnen worden. Zij kunnen ons vertellen waar in algemene zin de verbeterpunten liggen. En op die manier trachten we het lerend effect te bewerkstelligen."



Klaas Brand

De volgende stap is dat er nog meer gekaderd gaat worden. Als je jezelf als marktautoriteit wilt neerzetten gaat het niet meer alleen over opleiding of gedrag. Wij vinden dat er een bepaalde kwaliteit hoort bij de beroepsnormen die bij ons deel van het vakgebied horen. Neem bijvoorbeeld de richtlijn Bindend Advies voor de contra-expert. Daar staat echt een aantal zaken in waar een expert zich aan moet houden. Dat gaat niet per se over gedrag, maar wel over hoe je hoor en wederhoor toepast of hoe je rapportage eruit moet zien. Dat zijn belangrijke kwaliteitskenmerken waar de beroepsgroep aan dient te voldoen. Voldoe je daaraan en heb je conform de richtlijnen van jouw beroepsgroep gewerkt? Dan mag je de NIVRE-titel dragen. Dergelijke kwaliteiten worden steeds belangrijker, ook voor de wijze waarop de Tuchtcommissie straks tot een uitspraak komt."

Passend in de huidige maatschappij

Susan: "Het gaat dus niet alleen maar over het feit of je je integer en netjes gedraagt conform de gedragscode, maar ook of je aan de beroepsnormen voldoet. Dat betekent dat je op de hoogte moet zijn van hoe het er op de werkvloer aan toe gaat. Dat is lastig inschatten als je bijvoorbeeld al enige tijd met pensioen bent. Daarom zal de pool bestaan uit experts die nog met hun voeten in de klei staan. Want zij kunnen beoordelen of een collega-expert gehandeld heeft zoals de beroepsgroep moet handelen."

Nogmaals, het kan best zijn dat een expert helemaal volgens de beroepsnormen heeft gewerkt, maar dat de wijze van werken toch niet meer in de huidige maatschappij past. En dan moet daar iets aan gedaan worden. Ook dat behoort tot het lerend effect dat we willen bereiken." ●