

# “ZIE EEN KLACHT NIET ALS AANVAL, MAAR ALS EEN KANS OM TE LEREN”

In gesprek met Jacqueline Berkelaar en Susan Mogony over het NIVRE-Klachtenloket en de Tuchtcommissie NIVRE.

Klachten en tuchtzaken zijn misschien niet de onderwerpen waar professionals het liefst bij stilstaan. Toch zeggen ze veel over de kwaliteit en volwassenheid van een beroepsgroep. Hoe ga je om met kritiek? Hoe borg je zorgvuldig handelen? En vooral: hoe zorg je dat de sector ervan leert?



Jacqueline Berkelaar (links) en Susan Mogony (rechts)

Jacqueline Berkelaar, directeur-bestuurder van De Geschillencommissie, en Susan Mogony, directeur van het NIVRE, zien dagelijks hoe belangrijk die vragen zijn. Waar Jacqueline vanuit onafhankelijk perspectief meekijkt naar de klachtbehandeling, ziet Susan vooral de waarde van het lerend effect dat daaruit voortkomt.

## ONAFHANKELIJKHEID ALS FUNDAMENT

Waarom is een onafhankelijk klachtenloket zo belangrijk? Jacqueline trapt af: “Omdat onafhankelijkheid vertrouwen geeft. Voor klagers, maar ook voor de experts. Juist wanneer emoties oplopen of standpunten tegenover elkaar komen te staan, is het essentieel dat er een neutrale partij is die het proces begeleidt. Dat voorkomt niet alleen de schijn van partijdigheid, maar maakt de weg naar een oplossing ook toegankelijker.”

Het NIVRE-Klachtenloket vormt daarbij de eerste stap. Het doel is nadrukkelijk niet om meteen te oordelen, maar om het gesprek op

gang te brengen. “Het begint met luisteren, uitleggen en waar mogelijk bemiddelen. Als daar behoefte aan is, kan ook mediation worden ingezet. Hoe eerder partijen met elkaar in gesprek gaan, hoe groter de kans dat escalatie wordt voorkomen.”

Dat is niet alleen prettig voor de klager, maar zeker ook voor de expert. Een klacht hoeft immers niet direct uit te monden in een formeel geschil.

## HET GAAT VAAK NIET OM DE INHOUD

“Vaak denken mensen dat het vooral om de inhoud van een rapport gaat, maar in de praktijk zien we dat klachten meestal draaien om beleving, communicatie en informatievoorziening. Mensen willen weten wat er gebeurt, waarom iets gebeurt en wat zij mogen verwachten. Dáár zit vaak de kern.”

Juist daarin ligt ook een belangrijke les voor de praktijk. Heldere communicatie en verwachtingsmanagement kunnen veel onvrede voorkomen.

## VAN KLACHT NAAR TUCHTRECHT

Wanneer een klacht niet wordt opgelost via het Klachtenloket, kan de zaak worden voorgelegd aan de Tuchtcommissie. “Die beoordeelt of het handelen van een (kandidaat) NIVRE Register-Expert in strijd is met de gedragsregels”, legt Jacqueline uit. “Het doel is niet alleen normhandhaving, maar vooral kwaliteitsbewaking. Tuchtrecht is er uiteindelijk om zorgvuldig handelen te bevorderen en om van fouten te leren.”

Dat lerende karakter is essentieel. Het gaat niet alleen om het individuele geval, maar om wat de beroepsgroep daar als geheel uit kan halen.

## NEEM EEN KLACHT SERIEUS

Wat Jacqueline experts vooral wil meegeven? “Neem een klacht serieus en maak gebruik van de ruimte om je verhaal te vertellen. Ga in gesprek, leg uit wat je doet en laat zien dat je de situatie zorgvuldig oppakt. Een klacht voelt misschien vervelend, maar kan ook een kans zijn om te herstellen, te verduidelijken en als beroepsgroep verder te groeien.”

Die houding maakt het verschil tussen defensief reageren en professioneel omgaan met feedback.

## HET LEREND VERMOGEN VAN DE SECTOR

Voor NIVRE-directeur Susan Mogony ligt juist daar de kracht van het systeem. “Het grootste voordeel van deze werkwijze is het lerend vermogen”, zegt zij. “De ervaringen uit het Klachtenloket en de uitspraken van de Tuchtcommissie koppelen wij actief terug naar de sector. Daarmee dragen klachten niet alleen bij aan het oplossen van individuele kwesties, maar ook aan de verdere professionalisering van de beroepsgroep.”

Die terugkoppeling gebeurt op verschillende manieren. Uitspraken worden gepubliceerd op de website, toegelicht in nieuwsbrieven en besproken met de branchebesturen. Daarbij wordt bewust gekozen voor een toegankelijke vorm.

“Door uitspraken vereenvoudigd te publiceren en actief te bespreken, verkleinen we de afstand tussen wat er wordt beslist en wat dat betekent voor de praktijk”, legt Susan uit. “We zien dat uitspraken daardoor steeds meer impact krijgen op de manier waarop experts werken.”

## NORMEN IN ONTWIKKELING

Dat proces gaat niet altijd zonder discussie. “We merken dat niet iedereen het altijd eens is met een uitspraak. Dat is ook logisch. Veel experts werken zelfstandig en ontwikkelen hun eigen werkwijze en normen. Die sluiten niet altijd één-op-één aan op de gedragsregels of op hoe collega’s werken.”

Juist in dat spanningsveld ligt volgens haar de waarde van het tuchtrecht. “Een uitspraak dwingt de beroepsgroep om met elkaar na te denken: wat vinden wij hiervan? Wat is de norm? Dat geldt zowel bij gegronde als ongegronde klachten. In beide gevallen helpt het om scherp te krijgen wat we als sector acceptabel vinden.”

Die gezamenlijke normvorming is volgens Susan cruciaal voor de kwaliteit en uitstraling van het vak.

“De NIVRE-titel staat voor een bepaald niveau van vakbekwaamheid en gedrag. Opdrachtgevers, verzekeraars en collega’s mogen verwachten dat een expert met die titel volgens bepaalde standaarden werkt. Uniformiteit daarin is essentieel.”

## DE DREMPEL OM TE KLAGEN

Tegelijkertijd erkent Susan dat de praktijk weerbarstig kan zijn, zeker in een relatief kleine sector. “We begrijpen dat je elkaar regelmatig tegenkomt en dat het niet vanzelfsprekend is om een collega aan te spreken of een klacht in te dienen. Dat voelt soms als ‘not done.’” Toch benadrukt zij het belang van het signaleren van onjuist handelen. “Het niet benoemen of accepteren van niet-correct gedrag kan uiteindelijk ook afbreuk doen aan de waarde van de NIVRE-titel. Daarom is het belangrijk dat, naast cliënten, opdrachtgevers en opdrachtnemers, ook experts – als ogen en oren in de praktijk – hun rol pakken bij onjuist handelen van een collega. De eerste stap hoeft daarbij niet meteen formeel te zijn. Begin met het gesprek. Wijs elkaar op gedrag. Kom je er samen niet uit, dan kan het Klachtenloket helpen om te bemiddelen, zodat je met bemiddeling van de Vertrouwenscommissie er hopelijk samen uit kunt komen. En als dat niet voldoende is, bestaat altijd de mogelijkheid om een zaak aan de Tuchtcommissie voor te leggen.”

In uitzonderlijke gevallen kan ook het bestuur een klacht overnemen als deze ernstig genoeg is, maar de basis ligt altijd bij de professionals zelf.

## SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT

Het systeem van klachtbehandeling en tuchtrecht vormt daarmee een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsstelsel van het NIVRE. Niet alleen omdat klachten zorgvuldig worden behandeld, maar vooral omdat de inzichten die daaruit voortkomen weer worden teruggegeven aan de sector.

Zo ontstaat een voortdurende wisselwerking tussen praktijk, toezicht en ontwikkeling. Een klacht is daarmee niet alleen een signaal dat er iets mis is gegaan, maar ook een kans om normen aan te scherpen, processen te verbeteren, communicatie te versterken en het vak verder te professionaliseren.

“Mijn wens is dat we klachten blijven zien als leermiddel”, besluit Susan. “Als waardevolle feedback om onze kwaliteitsnormen verder aan te scherpen.”

## GEEN AANVAL, MAAR EEN KANS

Uiteindelijk draait het volgens beide gesprekspartners om dezelfde kern: hoe ga je als professional om met feedback? Jacqueline Berkelaar vat het treffend samen: “Het gaat er uiteindelijk niet om wie er gelijk krijgt, maar dat mensen hun verhaal kunnen doen en dat de sector ervan leert. Alleen zo blijf je samen bouwen aan kwaliteit.”

Of, zoals de titel van het artikel al aangeeft: zie een klacht niet als een aanval, maar als een kans om te leren en te verbeteren. Alleen zo blijft een beroepsgroep zich ontwikkelen. En zo blijft kwaliteit meer dan alleen een belofte. ●