

REGLEMENT BRANCHENORMENKADER



als onderdeel van de Statuten van
"Stichting NIVRE" gevestigd te Rotterdam

d.d. 1 oktober 2023

Inleiding

De expert in de schadewereld heeft tijdens de uitvoering van zijn functie een vrijheid om naar eigen inzicht te handelen. Dit handelen is moeilijk toetsbaar en laat weinig ruimte voor een kwaliteitsbewaking, die het NIVRE graag voor de beroepsgroep wil invoeren. Die kwaliteit moet een basis vormen voor de samenleving waarop ze de expert kan toetsen, maar ook een middel voor de (beginnende) expert om zeker te weten dat hij kwaliteitsvol zijn functie uitvoert. Naast de Gedragscode voor experts, de opleidingen en permanente educatie die de kwaliteit van een expert bepaald, wil het NIVRE ook beroepsnormen door de branches laten ontwikkelen om de kwaliteit beter te borgen.

Het reglement branchenormenkader is een document dat bovenliggend aan de beroepsnormen van de branches is. Beroepsnormen zijn geen juridische instrumenten. Dit betekent dat beroepsnormen geen juridische status hebben, zoals een wet, of zoals regels die op een wet gebaseerd zijn. Ze kunnen wel juridische gevolgen hebben door de praktische uitwerking van de beroepsnorm in de werkzaamheden van een schade-expert.

Gedrag en normen hebben een nauwe relatie met elkaar. Om die reden dienen de branchenormen als aanvullend document op de gedragscode gelezen te worden. Middels het reglement branchenormen moet duidelijk worden gemaakt hoe een schade-expert geacht wordt op professionele wijze te werk te gaan, zowel individueel, als richting collega's, als richting verzekeren.

Het doel van het branchenormenkader is om de branches te voorzien van een gestructureerde, samenhangende set van concrete en meetbare beheercriteria om beroepsnormen op te stellen.

Domein

Het branchenormenkader werkt als gemeenschappelijk kader voor alle branches, maar is niet brancheoverstijgend. Het idee is dat er tussen de branches cultuurverschillen zijn en dat de aard van de werkzaamheden kan verschillen.

Betrokken partijen zijn de volgende:

Hoofdbestuur
Branchebestuur ATV, Agrarisch, MB&I
Branchebestuur Brand
Branchebestuur Motorvoertuigen
Branchebestuur Personenschade
Branchebestuur Marine
Branchebestuur Toedrachtsonderzoek
Branchecommissies Richtlijnen

Juridisch kader van de beroepsnormen

a. Wetgeving

Bovenliggend aan alle normen, is de wet. De wet zal ten allen tijden gelden en het kader vormen waarbinnen de beroepsnormen worden ontwikkeld.

b. Richtlijn

Van een richtlijn mag in principe niet afgeweken worden; wijkt men toch af, dan zal die afwijking onderbouwd dienen te worden en de onderbouwing getoetst worden bij de Tuchtcommissie. Bij onvoldoende of niet correct onderbouwde afwijkingen (ongegronde afwijking), kan een sanctie volgen voor de expert. Bij een gegronde afwijking, zal de richtlijn aangepast dienen te worden.

c. Leidraad

Van een leidraad mag afgeweken worden, wel onderbouwd. Deze onderbouwing wordt getoetst door de branchecommissie beroepsnormen. Bij een gegronde afwijking zal de leidraad aangepast worden. Niet-gegronde afwijkingen kunnen wel gepubliceerd worden, maar er is geen sanctionerende werking.

d. Advies

Adviezen zijn bedoeld om aan te geven welk gedrag en/of daden gewenst zijn. Het zijn blijken van voorkeur. Adviezen kunnen zonder sanctie terzijde worden gelegd door experts.

Evaluatietermijnen normen (houdbaarheid)

Beroepsnormen worden eens in de twee jaar geëvalueerd, in het geval van jurisprudentie vindt tussentijds herziening plaats.

Besluitvormingslijn

Fase	Orgaan	Actie
Fase 1	Branchecommissie beroepsnormen	Beroepsnorm opstellen
Fase 2	Branchebestuur	Beroepsnorm beoordelen
Fase 3	Hoofdbestuur	Beroepsnorm toetsen

Methode

Om nut en noodzaak van een beroepsnorm vast te stellen wordt gebruik gemaakt van de Hiaat-analyse, in het Engels ook wel bekend als de Gap-analysis. Hieruit volgt dat de hoofdvraag van iedere op te stellen beroepsnorm is: Welk hiaat lost de beroepsnorm op? Ofwel: Welk gebrek of gat wordt weggenomen door het in werking treden van deze beroepsnorm?

De hieronder beschreven methoden dienen als toets om de kwaliteit van een beroepsnorm te borgen.

Hiaat-analyse

1. **Betrouwbaarheid:** Vinden experts dat de beroepsnorm accuraat en rechtvaardig is?
2. **Responsiviteit:** Draagt de beroepsnorm bij aan het sneller en nauwkeuriger afhandelen van vragen en klachten?
3. **Zekerheid:** Zorgt de beroepsnorm ervoor dat experts betere handvatten krijgen om de dienstverlening op basis van juiste informatie te verbeteren?
4. **Empathie:** Worden experts door de beroepsnorm gesterkt in het persoonlijk benaderen van klanten en speelt de expert op verantwoordelijke wijze in op wensen en behoeften van klanten?
5. **Uitstraling:** Hoe komt de tastbare informatie, zoals de kleding, omgangsvormen en de professionaliteit van de expert over op de klant?

SMART

De hiaat-analyse moet leiden tot SMART-doelstellingen om het hiaat te laten voldoen aan:

1. **Specifiek:** Is de beroepsnorm voor één uitleg vatbaar om misverstanden te voorkomen?
2. **Meetbaar:** Bevat de beroepsnorm kwantitatieve criteria welke reproduceerbaar zijn?
3. **Acceptabel:** Levert de beroepsnorm resultaten op welke klant, expert en werkgever redelijkerwijs tevreden stellen?
4. **Realistisch:** Heeft de beroepsnorm een basis in de beleving van de klant en het werkdomein van de expert? Worden er geen verwachtingen geformuleerd die niet te behalen zijn?
5. **Tijdsgebonden:** Binnen welke tijdsperiode na invoering van de beroepsnorm treedt er merkbare verandering op voor klant en expert? Welke fasen van ontwikkeling en uitrol doorloopt de beroepsnorm?

Aan zowel de hiaat-analyse als SMART-doelstellingen kunnen scores worden gehangen, bijvoorbeeld een Likert-schaal (van helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens of 0-10) om te kwantificeren in hoeverre een richtlijn voldoet. Een andere mogelijkheid is het verdelen van 100 punten over 5 domeinen.

KPI

De voorgaande modellen vormen samen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). Leg de volgende KPI's in de beroepsnormen vast:

1. Houdt informatie ordelijk, een teveel aan informatie leidt enkel af.
2. KPI's moeten aansluiten bij de missie en visie van het NIVRE.
3. KPI's moeten gekoppeld zijn aan acties.
4. Een KPI moet draagvlak hebben.
5. Een KPI is een hulpmiddel om een doel te bereiken.
6. De ontwikkeling in het behalen van de KPI's moet makkelijk vast te leggen en inzichtelijk zijn.
7. Een KPI is vervangbaar, zodra deze behaald is. De nieuwe KPI ligt in het verlengde of boort een nieuw onderwerp aan.

Uitrol en implementatie

a. Communicatie

De uitrol en implementatie van richtlijnen, leidraden en adviezen volgen de route zoals beschreven bij de besluitvormingslijn. Dit betekent dat de branchecommissies beroepsnormen eerst commentaar geven, dat de branchebesturen een inhoudelijk akkoord of niet-akkoord geven en dat het hoofdbestuur een eindtoets uitvoert. Het NIVRE communiceert over nieuwe beroepsnormen via mail, de NIVRE-nieuwsbrief en in branchebestuursvergaderingen.

b. Traject beroepsnorm

Opstellen beroepsnorm	Akkoord over beroepsnorm	Bekendmaking invoeringsdatum
Enquête onder ingeschrevenen	Communicatie over beroepsnorm	Evenement(en) ter vergroting draagvlak
Verwerken eventuele terugkoppeling	Overgangsperiode 6-12 maanden	Invoering en toetsing beroepsnorm

Beoordeling: Toetsing en handhaving

a. Vertrouwenscommissie

In het reglement branchenormenkader wordt betreffende de vertrouwenscommissie dezelfde route gehanteerd als in het reglement vertrouwenscommissie.

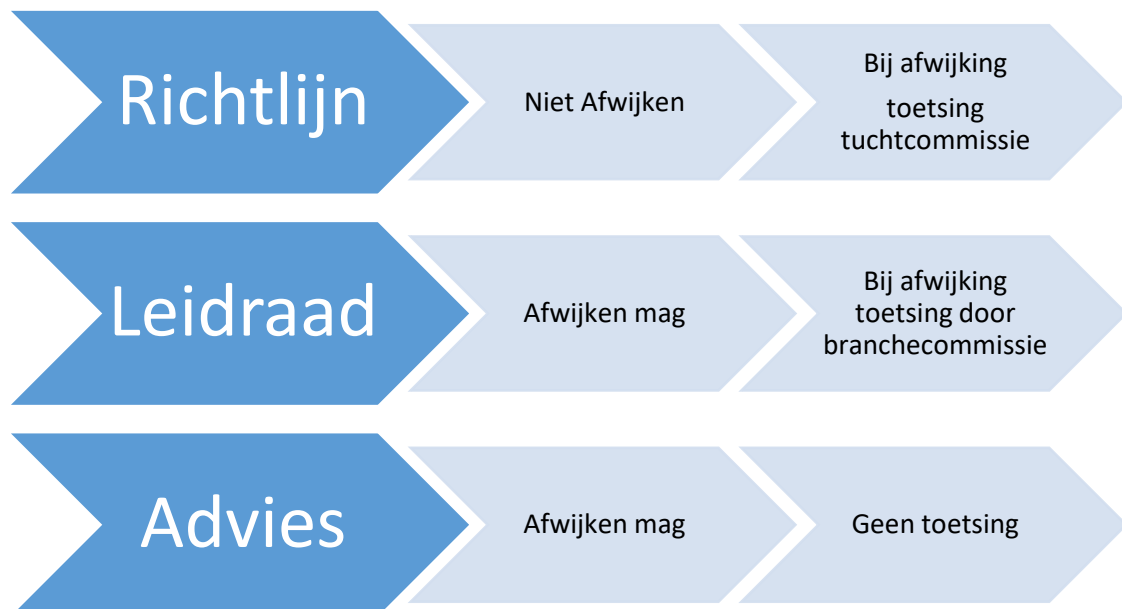
b. Tuchtcommissie NIVRE DGC

In het reglement branchenormenkader wordt betreffende de tuchtcommissie dezelfde route gehanteerd als in het reglement tuchtcommissie.

Hardheidsclausule

Ondanks het feit dat het reglement branchenormenkader zorgvuldig is opgesteld is het niet mogelijk te garanderen dat dit kader hiermee limitatief is.

Dat betekent dat in die gevallen waarin de artikelen zoals die zijn opgenomen in het branchenormenkader niet voorziet, dan wel (interpretatie)ruimte laat, het branchebestuur inhoudelijk bevoegd is om beslissingen te nemen waarover eindtoetsing volgt door het hoofdbestuur. Wanneer het branchebestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, legt zij hierover verantwoording af richting ingeschrevenen.



SLOTBEPALING

Aldus vastgesteld door het Bestuur van de Stichting NIVRE bijeengeroepen ter vergadering van 11 september 2023 te Rotterdam.