

## Het Restauratorenregister

5

### Ontwerp-versie Klachtenregeling Restauratorenregister

10 *Toelichting: deze notitie bevat de manier waarop wordt omgegaan met een klacht tegen een Registerrestaurator wegens het niet naleven van de Gedragscode. Opmerking: de uitspraak heeft geen betrekking op de overeenkomst tussen opdrachtgever en de Registerrestaurator als uitvoerder.*

#### **Een Registerrestaurator staat voor kwaliteit**

15

De Registerrestaurator is een betrouwbare restaurator. Van een Registerrestaurator mag u de juiste kwaliteit verwachten. De Registerrestaurator is getoetst op vakbekwaamheid. Maar het is ook belangrijk dat de Registerrestaurator zich gedurende zijn of haar werkzaamheden houdt aan de in de beroepsgroep geldende normen bij het uitoefenen van zijn of haar vak en bij het onderhouden van zijn of haar kennis. De Registerrestaurator heeft met het ondertekenen van de Gedragscode voor Registerrestauratoren onderschreven dat het zijn/haar intentie is om als professional het goede te doen en deze Gedragscode als richtlijn voor zijn/haar handelen als Registerrestaurator te beschouwen.

20

25 De Gedragscode van het Restauratorenregister is gebaseerd op nationale en internationale richtlijnen en codes die betrekking hebben op het uitoefenen van het vak van restaurator. De code is een verklaring waarin de restaurator door middel van schriftelijke ondertekening verklaart, zich te houden aan de gebruikelijke normen die horen bij de uitoefening van het vak ten behoeve van het beheer en behoud van het cultureel erfgoed.

#### **Toch niet tevreden?**

30

Indien u niet tevreden bent over het werk door een Registerrestaurator en daarover een gemotiveerde klacht heeft, dan is het goed gebruik om eerst te proberen om er samen uit te komen. Mocht u er toch niet samen uitkomen, dan kunt u overwegen om jegens de Registerrestaurator een klacht in te dienen. U kunt dit doen bij de Klachtencommissie van het Restauratorenregister. Die klacht kan alleen worden ingediend als u van mening bent dat de Registerrestaurator de Gedragscode heeft overtreden.

35

@ → link Gedragscode Restauratorenregister

#### **Hoe dient u een klacht in?**

40

Een klacht kan worden ingediend door eenieder die als betrokkene kan worden aangemerkt bij de conservering of restauratie van een object. Uw klacht moet betrekking hebben op het niet nakomen van de Gedragscode, dus op het overtreden van de Gedragscode door een Registerrestaurator. U kunt uw eventuele klacht per mail sturen aan [secretariaat@stichtingerm.nl](mailto:secretariaat@stichtingerm.nl) ter attentie van de 'Klachtencommissie Restauratorenregister'.

45

Aan het indienen en afhandelen van een klacht zijn administratieve kosten verbonden van € 50,- . Dit bedrag dient te zijn bijgeschreven op NL54 ABNA 0590 6462 65 o.v.v. 'klacht + uw naam'. Pas

nadat deze betaling is ontvangen, wordt de klacht getoetst aan de acceptatie voorwaarden om in behandeling te kunnen worden genomen. Indien de klacht na zorgvuldige afweging gegrond blijkt, zal de stichting ERM de aanmeldingskosten voor haar rekening nemen en het daartoe betaalde bedrag op uw rekening terugstorten.

5

### ***Waar moet een klacht aan voldoen?***

Wanneer u een klacht indient bij de Klachtencommissie van het Restauratorenregister, dan is de onderstaande informatie nodig :

10

- Uw naam en contactgegevens;
- Naam en registratienummer van de Registerrestaurator tegen wie u een klacht indient (de persoon moet in het Restauratorenregister geregistreerd staan)
- De klacht moet betrekking hebben op een gebeurtenis die maximaal 2 jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden. Tevens mag de gebeurtenis niet voor de startdatum van de registratie van de Registerrestaurator hebben plaatsgevonden (de klacht mag dus geen betrekking hebben op de periode vóór de registratiedatum). De datum van ontvangst van uw klacht is maatgevend;
- Welk deel van de Gedragscode van het Restauratorenregister naar uw mening is overtreden (een omschrijving van de gedraging waar de klacht betrekking op heeft in relatie tot de Gedragscode);
- Een motivering waarom u vindt dat die gedraging klachtwaardig is

15

20

25

Zijn de door u aangeleverde gegevens niet compleet, dan neemt een medewerker van Stichting ERM contact met u op om de ontbrekende gegevens op te vragen.

### ***Termijnen en behandeling van uw klacht***

30

Na ontvangst van de betaling hoort u binnen 5 werkdagen of ( de informatie bij) uw klacht in overeenstemming is met de voorwaarden die aan de Klachtenregeling zijn verbonden en dus wel of niet ontvankelijk wordt verklaard. Bij een ontvankelijk verklaarde klacht beoordeelt de Klachtencommissie de ingediende documenten tegen de eisen die gesteld zijn in de Gedragscode Restauratorenregister. Uw klacht wordt voorgelegd aan de Registerrestaurator en hem of haar wordt de kans geboden om 'de eigen kant van het verhaal' met ons te delen. Desgewenst vindt er ook een gesprek met u als klager plaats om u in de gelegenheid te stellen uw visie toe te lichten. . De commissie doet binnen 12 weken uitspraak. Besluitvorming geschiedt bij voorkeur unaniem. Indien dit niet mogelijk is vindt besluitvorming plaats bij meerderheid van stemmen. De klager en de Registerrestaurator worden per mail geïnformeerd over het oordeel van de Klachtencommissie en tevens geïnformeerd of de uitspraak gevolgen heeft voor de positie van de Registerrestaurator binnen het Restauratorenregister. Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie is geen beroep mogelijk. De Klachtencommissie borgt de vertrouwelijkheid van de gegevens die in de loop van het proces beschikbaar komen alsmede over de beoordeling zelve.

35

40

45

### ***Samenstelling Klachtencommissie***

De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en 2 leden. Zij borgen dat er voldoende inhoudelijke deskundigheid is (kennis en praktijk) van het onderwerp van de klacht, waar nodig door het inschakelen van aanvullende expertise. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de Stichting ERM. Alle leden van de klachtencommissie zijn

communicatief vaardig (in staat tot het voeren van een goed gesprek) en in staat tot objectieve oordeelsvorming.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris die zorgdraagt voor:

- 5 - de 'toets aan de poort' (checkt of de klacht voldoet aan de randvoorwaarden)
- checkt de aanvraag op compleetheid/juistheid
- de voorbereiding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie
- de verslaglegging van de beoordeling door de klachtencommissie
- het plannen van de beoordeling door de klachtencommissie
- 10 - waar nodig persoonlijke begeleiding

### ***Onafhankelijkheid***

- 15 De voorzitter, leden en de secretaris van de Klachtencommissie hebben geen rechtstreekse<sup>1</sup> werkrelatie met de Registerrestaurator en/of de gebeurtenis. Indien u als klager van mening bent dat er sprake is van een directe werkrelatie kunt u dit kenbaar, al dan niet gecombineerd met een verzoek tot vervanging van de voorzitter, lid of secretaris.

### ***Mogelijke uitspraken van de Klachtencommissie***

- 20 De Klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen: de klacht is gegrond / deels gegrond / ongegrond. Tevens kan de Klachtencommissie opmerkingen over de casus maken.

Mogelijke maatregelen die de Klachtencommissie kan opleggen, zijn:

- 25 - Een schriftelijke, niet gepubliceerde waarschuwing;
- Een schriftelijke waarschuwing die wordt gepubliceerd in het Restauratorenregister;
- Schorsing van de registratie voor een door de Klachtencommissie te bepalen periode met een maximum van 12 maanden;
- 30 - Schrapen van de registratie uit het Restauratorenregister.

Opmerking: de uitspraak heeft geen betrekking op de overeenkomst tussen opdrachtgever en de Registerrestaurator als uitvoerder.

### ***Meer informatie?***

- 35 Wilt u eerst meer weten over de klachtenregeling of bespreken of een klachtbehandeling voor u zinvol is? Stuur u dan een mail naar [secretariaat@stichtingerm.nl](mailto:secretariaat@stichtingerm.nl), wij maken dan een afspraak om u telefonisch hierover te spreken.

---

<sup>1</sup> Hiermee wordt bedoeld dat zij niet werkzaam zijn binnen dezelfde organisatie.