



## Klachtenregeling Restauratoren Register

*Versie 1.0 definitief*

*Toelichting: Deze notitie beschrijft 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**

De RegisterRestaurator is een betrouwbare restaurator. Van een RegisterRestaurator mag u de juiste kwaliteit verwachten. De RegisterRestaurator is getoetst op vakbekwaamheid. U mag ook verwachten dat de RegisterRestaurator zich houdt aan de normen die gelden voor zijn/haar beroepsgroep en dat hij/zij zijn/haar kennis onderhoudt. De RegisterRestaurator heeft met het ondertekenen van de Gedragscode (of de Engelstalige versie Code of Conduct) voor RegisterRestauratoren onderschreven dat het zijn/haar intentie is om als professional het goede te doen en dat hij/zij deze Gedragscode beschouwt als richtlijn voor zijn/haar handelen als RegisterRestaurator.

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 ondertekenaar van de Gedragscode verklaart zich te houden aan de gebruikelijke normen die horen bij de uitoefening van het vak bij beheer en behoud van het cultureel erfgoed.

### **Toch niet tevreden?**

Bent u niet tevreden over het werk door een RegisterRestaurator? En heeft u daarover een gemotiveerde klacht? Probeer er eerst samen uit te komen. Mocht dat niet lukken, dan kunt u een klacht indienen tegen de RegisterRestaurator. U kunt dit doen bij de Klachtencommissie van het Restauratorenregister. Die klacht kan alleen worden ingediend als u vindt dat de RegisterRestaurator de Gedragscode heeft overtreden.

→ [Gedragscode Restauratoren Register](#)

→ [Code of Conduct Restauratoren Register](#)

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

Iedereen die betrokken is bij de conservering of restauratie van een object kan een klacht indienen. Uw klacht moet betrekking hebben op het niet nakomen van de Gedragscode, dus op het overtreden

van de Gedragscode door een RegisterRestaurator. Stuur de klacht per e-mail aan [secretariaat@stichtingerm.nl](mailto:secretariaat@stichtingerm.nl) ter attentie van de 'Klachtencommissie Restauratorenregister'. Het indienen en afhandelen van een klacht kost € 50 (administratieve kosten). Betaal dit bedrag aan de stichting ERM, banknummer NL54 ABNA 0590 6462 65, o.v.v. 'klacht + uw naam'. Na ontvangst van dit bedrag wordt bekeken of de klacht voldoet aan de eisen om in behandeling te worden genomen (ofwel 'ontvankelijk is'). Als – na zorgvuldige afweging – blijkt dat de klacht gegrond is (met andere woorden: u kreeg gelijk), dan stort Stichting ERM bovengenoemde € 50 terug op uw rekening.

### ***In te dienen informatie***

Bij het indienen van een klacht levert u bij de Klachtencommissie van het Restauratorenregister onderstaande informatie aan :

- uw naam en contactgegevens;
- naam en registratienummer van de RegisterRestaurator tegen wie u een klacht indient;
- tijdstip/periode van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Deze gebeurtenis mag niet meer dan twee jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden. Ook moet de RegisterRestaurator al vóór deze gebeurtenis zijn ingeschreven in het Restauratoren Register;
- een vermelding van het deel van de Gedragscode van het Restauratoren Register dat naar uw mening is overtreden (omschrijving van het gedrag waarop de klacht betrekking heeft);
- een motivering: waarom vindt u dat uw klacht over dit gedrag terecht is?

Als de aangeleverde gegevens niet compleet zijn, dan neemt een medewerker van Stichting ERM contact met u op voor aanvulling.

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

Na ontvangst van de betaling hoort u binnen 5 werkdagen of (de informatie bij) uw klacht voldoet aan de voorwaarden van de Klachtenregeling (en dus wel of niet ontvankelijk wordt verklaard). Als de klacht voldoet aan de indieningseisen (ontvankelijk is verklaard), beoordeelt de Klachtencommissie de ingediende documenten aan de hand van de eisen in de Gedragscode Restauratoren Register.

Uw klacht wordt voorgelegd aan de RegisterRestaurator. Hij/zij krijgt de kans om de eigen kant van het verhaal te delen met de Klachtencommissie. Op wens van de Klachtencommissie kan er ook een gesprek plaatsvinden met de klager, zodat die zijn/haar visie kan toelichten.

De commissie doet binnen 12 weken uitspraak. Besluitvorming geschiedt op basis van meerderheid van stemmen, maar het besluit wordt bij voorkeur unaniem genomen. De klager en de RegisterRestaurator worden per e-mail geïnformeerd over het oordeel van de Klachtencommissie en worden ook 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 zorgt ervoor dat gegevens die in de loop van het proces beschikbaar komen vertrouwelijk blijven en dat geldt ook voor de beoordeling zelf.

### ***Samenstelling Klachtencommissie***

De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Zij zorgen ervoor dat er voldoende inhoudelijke deskundigheid is (kennis en praktijk) over 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 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:

- de 'toets aan de poort' (checkt of de klacht voldoet aan de randvoorwaarden);
- de check van de aanvraag op compleetheit/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;

### ***Onafhankelijkheid***

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 toch sprake is van een directe werkrelatie kunt u dit kenbaar maken, al dan niet gecombineerd met een verzoek tot vervanging van de voorzitter, een lid of de secretaris.

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

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

De Klachtencommissie kan de volgende maatregelen opleggen:

- een schriftelijke, niet-gepubliceerde waarschuwing;
- een schriftelijke waarschuwing die wordt gepubliceerd in het Restauratorenregister;
- een schorsing van de registratie waarbij de periode daarvan wordt bepaald door de Klachtencommissie (maximaal 12 maanden);
- schrappen van de registratie uit het Restauratorenregister.

*Opmerking: De uitspraak heeft geen betrekking op de overeenkomst tussen opdrachtgever en de RegisterRestaurator als uitvoerder.*

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

Wilt u meer weten over de klachtenregeling of bespreken of een klachtbehandeling voor u zinvol is? Stuur dan een e-mail naar [secretariaat@stichtingerm.nl](mailto:secretariaat@stichtingerm.nl). We nemen dan contact op voor een telefonische afspraak.

---

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