

Inhoudstafel

Woord van de Voorzitter

1. Inleiding
2. Algemene kenmerken van de Verzoeningscommissie Bouw
 - 2.1. De context waarin ze werd opgericht
 - 2.2. Een beperkte bevoegdheidsniche – verantwoording
 - 2.3. De voordelen van de inschakeling van de Commissie
 - 2.4. Kort overzicht van de procedure aan de hand van een schema
3. Activiteiten van de Commissie
 - 3.1. Activiteiten vóór de startfase
 - 3.2. Het concrete beheer van de dossiers
 - 3.3. Activiteiten op middellange termijn
4. Beheersorganen van de Commissie: beknopt overzicht
5. Budget
6. Statistieken
 - 6.1. Algemeen overzicht
 - 6.2. De aard van de gewenste inlichtingen en de behandeling ervan
 - 6.3. Onontvankelijke aanvragen
 - 6.4. Onvolledige dossiers
7. Statistieken 2019 en commentaar
 - 7.1. Algemeen
 - 7.1.1 Behandeling in Nederlandstalige en Franstalige kamer
 - 7.1.2 Hoedanigheid van de verzoeker
 - 7.1.3 Aantal aanstellingen van een expert
 - 7.1.4 Kwalificatie van de deskundige
 - 7.1.5 Resultaat van de procedure
 - 7.1.6 Kost van de procedure
 - 7.1.7 Doorlooptijd van de procedure
 - 7.1.8 Tussenkoms van advocaten
 - 7.1.9 Bevoegdheidsbeding in de nieuwe contracten
 - 7.2 Technische aard van de geschillen
 - 7.2.1 Ruwbouw
 - 7.2.2 Dak
 - 7.2.3 Vocht
 - 7.2.4 Centrale verwarming
 - 7.2.5 Vloerbekleding
 - 7.2.6 Ramen –Veranda –Trappen
 - 7.2.7 Gemengd
 - 7.2.8 Muurbekleding
 - 7.2.9 Toelichting aan de hand van een concreet geval
8. Besluit

Woord van de Voorzitter

In 2001 hielden de Confederatie Bouw, Bouwunie, de Koninklijke Federatie van Architectenverenigingen van België en Test-Aankoop de Verzoeningscommissie Bouw boven de doopvont. Na een zeer intense voorbereiding werd in 2002 overgegaan tot het eigenlijke werk, namelijk de behandeling van technische bouwgeschillen. Eind 2005 sloot NAV, de Vlaamse Architectenorganisatie, zich aan bij het initiatief.

De oprichting van een systeem om geschillen op te lossen in een sector zoals de woningbouw is een bijzonder ambitieus project. Het groot aantal partijen, de hoogdringendheid en niet in het minst de zware financiële implicaties vormen de grootste uitdagingen. Reden om bijzonder voorzichtig en selectief te werk te gaan en bepaalde keuzes te maken.

Eén van die keuzes is de louter technische - en niet de juridische - benadering van het geschil door middel van een minnelijke expertise. Technische bouwgeschillen oplossen veronderstelt per definitie een technische expertise. Voeg hieraan toe de verzoenende rol van de deskundige die de partijen met zijn technische knowhow bijstaat en de wil van de partijen om snel en kostenbesparend tot een oplossing te komen. Dergelijke formule is maar mogelijk wanneer er een ware mentaliteitswijziging komt bij de bouwparticipanten. Hierbij spelen de beroeps- en verbruikersverenigingen die zich rond het initiatief gevonden hebben een zeer belangrijke rol. Zij doen permanent aan een bewustwordingscampagne bij hun respectievelijke leden om de voordelen van de buitengerechtelijke geschillenbehandeling te promoten. Ook de verzekeraars die bouwrisico's dekken worden gesensibiliseerd en erop gewezen dat kiezen voor verzoening in belangrijke mate kan bijdragen tot het reduceren van zowel hun eigen beheerskosten van het bouwgeschil als van de maatschappelijke kost ervan. En niet in het minst is er het signaal van de Minister van Justitie, dat het initiatief op een substantiële wijze ondersteunt. Deze bewustwording heeft reeds vruchten afgeworpen.

Alvorens de resultaten van 2019 te belichten, is het belangrijk om even stil te staan bij de formule waarop de geschillenbehandeling steunt. De hoofdvoorwaarde om de Verzoeningcommissie in te schakelen is de vrije wil van alle partijen. Immers, zonder het akkoord van de betrokken bouwparticipanten om het geschil niet voor de rechtbank maar voor de Commissie te brengen, kan de procedure niet worden opgestart. Maar éénmaal het akkoord er is, moeten alle bouwparticipanten de rit uitdoen. Deze rit kan eindigen in een verzoening of in geval van niet verzoening in een technisch bindend verslag vanwege de deskundige. Het bindend karakter van het verslag houdt in dat de partijen de technische bevindingen en conclusies van de deskundige in principe niet meer kunnen aanvechten voor de rechter. Deze formule heeft het voordeel dat er door alle partijen werkelijk gestreefd wordt naar verzoening, met de spreekwoordelijke stok achter de deur.

Zeventien jaar werking van de Commissie bevestigt de grote vraag naar en behoefte aan informatie en begeleiding tijdens het bouwen. De Commissie is tevens een loket geworden voor het publiek dat juridische of praktische hulp zoekt in het domein van de bouwsector.

De Commissie wordt zowel telefonisch als schriftelijke gecontacteerd. Dagelijks behandelt het secretariaat een vijftiental telefonische oproepen. In 2019 ontving het secretariaat een 798-tal schriftelijke vragen, hetzij naar informatie, hetzij om een dossier te openen of nog voor het gevolg van de dossiers. Daarvan bereikten ons 137 klachten via de bemiddelingsdienst van de federale overheid (79 in 2018) en 561 mails (263 in 2018). Deze aanvragen mondden uit in 115 klachtendossiers.

Hiermee is het aantal ingediende dossiers gedaald t.o.v. 2018 (130).

De Commissie bereikt nog steeds een interessant aantal verzoeningen, met een lichte stijging t.o.v. 2018. Hoe dan ook zijn de bouwparticipanten tevreden over de aangereikte oplossingen en de tussenkomst van onze 250 experts. Hun kwaliteit als verzoener is complementair aan hun technische bekwaamheid.

Partijen zijn er zich tevens van bewust dat “een goed compromis beter is dan een goede rechtszaak”.

Niet onbelangrijk is de vaststelling dat een aantal (27%) advocaten beroep doet op de procedure van de Commissie (ook 27% in 2018). Niettegenstaande wijst dit aandeel in een vertrouwen vanwege de advocatuur in de Commissie. Ook zij beseffen dat een goedkope, snelle en doeltreffende expertise een belangrijke inkorting inhoudt van de vaak lang aanslepende procedures en kadert in een goede dienstverlening.

Blijft ook in 2019 de belangrijke uitdaging om aan de strenge Europese regels inzake de buitengerechtelijke geschillenbehandeling te voldoen. Inderdaad, sinds 2015 legt Europa haar lidstaten op om het systeem van alternatieve geschillenbeslechting te ontwikkelen en te verbeteren. België organiseerde met de wet van 4 april 2014 de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, waarbij de beslechting van consumentengeschillen zowel voor consumenten als voor ondernemingen doeltreffender, sneller en toegankelijker wordt. Deze wet legt aan de Verzoeningscommissie bepaalde voorwaarden op, zoals de verplichting om een geschil binnen drie maanden en hoogstens zes maanden op te lossen. Eenieder die vertrouwd is met bouwgeschillen, beseft dat deze termijnen bijzonder kort zijn en een grote inspanning vragen van zowel de partijen als de deskundige-verzoeners. De Commissie werd in 2015 erkend als “gekwalficeerde entiteit”.

De erkenning als gekwalficeerde entiteit door de FOD Economie heeft de plaats van de Commissie ongetwijfeld nog meer zichtbaar gemaakt. Dit maakt de Commissie een valabel alternatief wordt voor geschillenbeslechting tussen consumenten en bouwprofessionals. De samenwerking met de FOD Economie is zeer belangrijk omdat hun ombudsdienst een cruciale rol speelt in het oriënteren van geschillen naar de Commissie. Sedert de oprichting van de federale ombudsdienst werden ongeveer 764 klanten doorverwezen naar de Commissie.

Onze statistieken laten zien dat de uitdaging groot en boeiend is. Bouwgeschillen worden nu eenmaal complexer naar mate het aantal partijen toeneemt en de gebreken complexer zijn.

Het wordt ook uitkijken naar de gevolgen van de verplichte verzekering voor aannemers voor bouwwerken waarvoor een stedenbouwkundige vergunning werd afgegeven na 1 juli 2018.Op

grond daarvan moet de aannemer een verplichte tienjarige verzekering afsluiten voor alle bouwwerken die hoofdzakelijk bestemd zijn voor bewoning en waarvoor een beroep moet worden gedaan op een architect. Die verzekering dekt de wettelijke aansprakelijkheid voor de schade die de stevigheid of de stabiliteit van de ruwbouw van het gebouw in het gedrang kan brengen, gedurende een periode van 10 jaar. Deze verzekering betekent dat de verzekeraars een belangrijke rol zullen spelen bij het afhandelen van bouwgeschillen. Onze ervaring met de verplichte verzekering voor architecten leert dat de architecten zeer terughoudend geworden zijn om deel te nemen aan elke vorm van buitengerechtelijke geschillenbehandeling.

We begrijpen dat in tijden van economische crisis, de overheidssteun wordt teruggeschroefd. Zulks gebeurt echter op lineaire wijze en trekt zich door naar 2018. Met de strengere voorwaarden inzake kosten, administratie en termijnen, heeft de Commissie juist behoefte aan méér middelen. We noemen dit de paradox van Europa: het privatiseren van geschillenbehandeling zonder extra middelen, doch met méér controle en meer administratie!

Niettemin is het dankzij de steun van de Minister van Justitie en de onbaatzuchtige inzet van de beroeps- en verbruikersorganisaties, dat wij in staat zijn om de noodzakelijke inspanningen aan te houden om bouwgeschillen op een goedkope, professionele en snelle manier op te lossen.

Brussel 17/06/2020

Geert Coene,
Voorzitter

1. Inleiding

De Verzoeningscommissie Bouw is bevoegd om technische geschillen te behandelen tussen particulieren enerzijds en aannemers en/of architecten anderzijds. De procedure is gericht op het snel oplossen van die geschillen onder de hoede van een deskundige-verzoener, met weinig kosten en met een minimum aan formaliteiten. De procedure kan leiden tot een verzoening of tot een rapport.

De Commissie werd opgericht op initiatief van de vier organisaties die de drie traditionele bouwpartijen vertegenwoordigen. De particuliere bouwheer wordt vertegenwoordigd door Test-Aankoop, de aannemers door de Confederatie Bouw en Bouwunie, en de architecten door de Koninklijke Federatie van Architectenverenigingen van België (FAB). Recentelijk voegden we daar nog een nieuwe partner aan toe, met name de NAV die samen met de FAB de architecten vertegenwoordigt. Deze verschillende organisaties staan borg voor de representativiteit van de Commissie en promoten haar diensten bij hun respectievelijke leden.

Dit jaarverslag bevat een beschrijving van de doelstellingen en de werkwijze van de Commissie. Het bevat de statistieken met toelichtingen over de geschillen die bij de Commissie aanhangig gemaakt werden in 2019.

2. Algemene kenmerken van de Commissie

2.1 De context waarin ze werd opgericht

Twee harde vaststellingen lagen aan de basis van de oprichting van de Verzoeningscommissie Bouw:

- enerzijds slepen gerechtelijke procedures over het algemeen lang aan en zijn ze duur. Hoewel er veel bouwgeschillen bestaan, wil men dikwijls niet zijn toevlucht nemen tot de rechtbank, juist vanwege de lange duur van rechtszaken - termijnen van 3 tot 8 jaar zijn niet uitzonderlijk - ofwel omdat het financiële belang van het geschil te klein is in verhouding tot de kosten van een gerechtelijke procedure. Dergelijke termijnen en de tamelijk hoge toegangsdrempel tot het gerecht vormen dan ook een zwaar struikelblok, niet alleen voor particulieren die te maken krijgen met slecht uitgevoerde bouwwerken maar ook voor vakmensen geconfronteerd met slechte betalers.
- anderzijds vertonen bouwgeschillen zeer dikwijls technische aspecten en geen juridische. Maar de technische kwaliteit van de gerechtelijke expertise en de termijn waarbinnen ze worden uitgevoerd, durven nogal eens uiteenlopen. De wet van 15 mei 2007 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek betreffende het deskundigenonderzoek heeft nog altijd geen officiële criteria voor het selecteren en aanstellen van gerechtsdeskundigen bepaald. Het is bovendien afwachten of de maatregelen die ze invoert tot het bespoedigen van de gerechtelijke expertise efficiënt en voldoende zullen zijn.

De oplossingen die de Commissie biedt voor deze moeilijkheden en het feit dat de drie traditionele bouwactoren vertegenwoordigd zijn in alle structuren van de Commissie, vormden voor de Minister van Justitie de aanzet om de nodige logistieke werkmiddelen en financiële steun te geven aan de Commissie.

De Commissie hoopt uiteraard dat de middelen die haar ter beschikking worden gesteld, zullen worden gehandhaafd.

2.2 Een beperkte bevoegdheidsniche - verantwoording

Het is op de eerste plaats van belang te onderstrepen dat de Verzoeningscommissie Bouw een buitengerechtelijke instantie is. Ze kan zich dan ook nooit zelf bevoegd verklaren en zich de natuurlijke bevoegdheid van de rechtbanken toe-eigenen. De partijen die bij het geschil betrokken zijn, moeten dus eerst akkoord gaan om het geschil toe te vertrouwen aan de Commissie.

Dat was en blijft een eerste beperking in de ontwikkeling van de activiteiten van de Commissie, en niet de minste wanneer men bedenkt dat reeds ruziënde partijen niet erg geneigd zijn om over wat dan ook nog akkoord te gaan, laat staan om samen een bepaling te ondertekenen die bevoegdheid verleent aan de Commissie.

Dit element blijft voor een deel de belangrijke discrepantie verklaren tussen het aantal klachten dat de Commissie ontving en het aantal dossiers dat geldig aanhangig kon worden gemaakt bij de Commissie. Speelt uiteraard ook het feit dat veel contacten worden genomen met de Commissie, los van enig geschil en louter om informatie over haar werking te krijgen.

In 2019 bleef de Commissie promotie voeren rond het belang voor de bouwparticipanten om reeds van bij de contractsluiting de bevoegdheidsclausule in het aannemings- en architectencontract te voorzien, en dus alvorens een geschil ontstaat. Zodoende zal op een meer systematische wijze beroep kunnen worden gedaan op de Commissie. Deze inspanning bleef nog altijd vruchten afwerpen aangezien in 2019, 32% van de dossiers een bevoegdheidsbeding in de contracten bevatte. Dit cijfer is gedaald in vergelijking met 2018 (40%).

Anderzijds blijft de Commissie beperkt in haar bevoegdheid: ze is geen arbitrale instantie en zal dit zeer bewust ook niet worden. Zij heeft dus geen rechtsprekende bevoegdheid en kan het geschil niet juridisch benaderen.

Zij is slechts bevoegd voor technische geschillen. De klacht van de bouwheer moet betrekking hebben op een of meer gebreken in het ontwerp¹ of de uitvoering² van de werken. Of, de bouwheer moet er minstens gewag van maken in zijn verdediging in het kader van een klacht van de aannemer of de architect wegens niet-betaling van hun prestaties.

¹ Onaangepaste afmeting van de badkamer (onvoldoende ruimte voor het plaatsen van het bad), onvoldoende vrije traphoogte, verkeerde draairichting van deuren, enz...

² Loskomen van het plafond, oneffenheid of loskomen van een vloerbekleding, poreus ze opvoegen, enz...

Ten slotte verantwoordt de deelname van Test-Aankoop dat de bevoegdheid van de Commissie beperkt blijft tot bouwgeschillen die voortvloeien uit bouwwerken waarvan de uiteindelijke bestemming een particulier is. De Commissie is niet bevoegd voor geschillen tussen professionele bouwheren³ en aannemers en/of architecten, noch voor geschillen louter tussen aannemers onderling of tussen aannemers en architecten, zelfs niet bij werken voor rekening van een particulier.

2.3 De voordelen van de inschakeling van de Verzoeningscommissie Bouw

De procedure verloopt met een minimum aan formaliteiten, binnen strikt bepaalde termijnen en met beperkte kosten. Ze levert steeds een nuttig resultaat op, zelfs wanneer de verzoening mislukt. De Commissie doet een beroep op bekwame deskundigen, die aangezocht worden naargelang hun specialisatie(s) in een of andere bouwtechniek.

Enkele concrete voorbeelden van de voordelen die de inschakeling van de Commissie oplevert:

- een minimum aan formaliteiten
 - geen tussenkomst van een deurwaarder
 - enkel voor sommige mededelingen worden aangetekende brieven gebruikt
 - een advocaat is niet onmisbaar
- snelheid
 - een termijn van maximum 6 maanden: voor elke fase van de procedure is een specifieke termijn vastgelegd
 - procedurele kunstgrepen die rechtszaken rekken, krijgen geen kans
- beperkte kosten
 - een vast basisbedrag van 275 €⁴ per partij, dit bedrag dekt de kosten van het eerste plaatsbezoek en, bij niet verzoening, de kosten indien dit al mogelijk is van het opstellen van het proces-verbaal van verzoening of van het bindende technische verslag
 - gelijke verdeling van de kosten over alle betrokken partijen
 - wanneer het eerste plaatsbezoek vruchteloos was, worden de kosten van elk later bijkomend onderzoek eerst berekend volgens de officiële tarieven van de Commissie en wordt er pas tot de uitvoering ervan overgegaan mits akkoord van ten minste één van de partijen, die het bedrag dan ook voorschiet.
 - een advocaat is niet onontbeerlijk
- objectiviteit: de Commissie bestaat uit drie partijen: in alle structuren zetelen een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumenten, van aannemers en van architecten.
- Bekwaamheden van de deskundigen

Het zijn

- vakmensen die nog actief zijn op bouwplaatsen en die 10 jaar ervaring hebben als architect, ingenieur of aannemer en een grondige opleiding voor expertise en verzoening hebben gekregen

of

³ Een handelaar die als natuurlijke persoon of als firma optreedt.

⁴ Te verhogen met 21% btw

- gerechtsdeskundigen voor bouwwerken met een ervaring van 10 jaar op het gebied van expertises die nog steeds actief zijn en die aanbevolen worden door advocatenkantoren die in bouwgeschillen gespecialiseerd zijn, meer bepaald omwille van hun kwaliteiten als verzoeners.
- het resultaat is steeds nuttig, zelfs als de verzoening mislukt
 - wanneer men in de eerste stadia van de procedure niet tot een verzoening komt, stelt de deskundige-verzoener een bindend technisch verslag op; het verslag kan niet worden aangevochten voor de rechtbank⁵
 - het bindende karakter van het verslag is van essentieel belang:
 - het spoort de partijen aan tot ernstige verzoeningspogingen
 - bij mislukking van de verzoening kan het de eventueel daaropvolgende gerechtelijke procedure aanzienlijk versnellen, aangezien de rechter meestal geen nieuwe expertise zal laten uitvoeren maar zijn uitspraak zal baseren op het bestaande technische verslag.

2.4 Overzicht van de procedure

De procedure begint uiteraard met het officieel indienen van het dossier door de verzoeker. Die datum is van essentieel belang, aangezien hij het vertrekpunt vormt voor alle volgende termijnen. Het dossier wordt dan ook pas als officieel ingediend beschouwd op één van de volgende data:

- de datum waarop het door de verzoeker ingevulde standaard klachtenformulier teruggestuurd wordt, samen met zijn stukken en, zeer belangrijk, samen met het -door de betrokken partijen- ondertekende bevoegdheidsbeding.
- de datum van het opsturen van het ondertekende bevoegdheidsbeding, wanneer de ondertekening ervan heeft plaatsgevonden nadat de verzoeker het standaard klachtenformulier naar de Commissie heeft teruggestuurd.

De doorlooptijd van een zaak wordt vaak (ongunstig) beïnvloed door de werklast van de deskundige, de houding van partijen en niet in het minst door het aantal partijen en de moeilijkheidsgraad.

3. De activiteiten van de Commissie

3.1. Voorbereidende activiteiten

De oprichting van de Verzoeningscommissie en de effectieve inwerkingtreding ervan zijn uiteraard voorafgegaan door meerdere jaren van intense activiteit. Ook naar aanleiding van dit jaarverslag kan het interessant zijn om even terug te komen op deze voorafgaande activiteiten.

⁵ Behalve om zeer beperkte redenen, namelijk: schending van de rechten van de verdediging, een expert die zijn bevoegdheid te buiten gaat of een manifest onredelijk verslag indient (bv.: hoewel hij slechts beperkte lekken had vastgesteld op één kant van een schuin dak, beveelt de expert de volledige herstelling aan van alle andere delen).

- Het opstellen van de statuten van de vzw

Hoewel de statuten gebaseerd zijn op die van een klassieke statutaire organisatie met een raad van bestuur en een algemene vergadering, diende men bij het opstellen van de statuten er toch speciaal op te letten dat de vier oprichtende organisaties in elke structuur evenwichtig vertegenwoordigd zouden zijn. Daartoe hanteerde men twee principes om de samenhang van het geheel en de objectiviteit van de genomen beslissingen te garanderen.

De mandatarissen werden onderverdeeld in drie colleges met elk een gelijk aantal stemmen: het eerste college is dat van de vertegenwoordigers van de consumenten, die allemaal van Test-Aankoop afkomstig zijn, het tweede is dat van de vertegenwoordigers van de aannemers, van wie twee derde tot de Confederatie Bouw behoren en een derde tot Bouwunie, en het derde college is dat van de architecten, die vertegenwoordigd zijn door de Koninklijke Federatie van Architectenverenigingen van België (Fab), stichtend lid en NAV, de Vlaamse architecten organisatie, toetredend lid sedert eind 2005.

In alle structuren worden de beslissingen met een meerderheid van twee derde plus één van de stemmen genomen, met dien verstande dat unanimitieit vereist is in colleges waarvan meer dan één organisatie deel uitmaakt.

De statuten werden gepubliceerd in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad van 19 april 2002, pagina 3969.

- Het opstellen van de basisdocumenten

Het opstellen van de basisdocumenten vergde zeer veel aandacht. Er zijn in totaal acht documenten, namelijk:

- het procedurereglement: er waren verscheidene versies nodig om tot een definitieve tekst te komen, die tegelijk een maximale rechtszekerheid, voldoende soepelheid en een snelle procedure biedt. Delicate punten waren het vastleggen van realistische termijnen voor elke procedurefase, het bepalen van de juridische draagwijdte van het begrip "bindend technisch verslag" en het bepalen van de deskundigen erelonen die redelijk zouden zijn voor de partijen en voldoende voor de deskundige-verzoeners
- het protocol voor het aanstellen van de deskundige-verzoeners en het bepalen van de expertisedaden: hierin staan de verbintenissen die de deskundige-verzoener aangaat bij het uitvoeren van de opdrachten die de Commissie hem toevertrouwt, meer bepaald wat de geldende tarieven en de proceduretermijnen betreft
- de deontologie van de deskundige-verzoener
- het standaard klachtenformulier: bij het ontwerpen van dit document werd gestreefd naar een systematisering van de klachten om ze volledig, leesbaar en dus snel behandelbaar te maken
- de standaardvragenlijst: dit document werd ontworpen met dezelfde doelstellingen als het vorige formulier. Het is bestemd voor de andere partijen dan de verzoeker, opdat zij hun standpunt zouden kunnen formuleren ten aanzien van dat van de verzoeker en eventueel andere verwerende partijen (bv. onderaannemers) bij het geschil zouden kunnen betrekken

- de officiële ereloonarieven voor de deskundige-verzoeners
 - het standaardbeding waarmee bevoegdheid wordt toegekend aan de Commissie
 - de standaardbeslissing voor het aanstellen van de deskundige-verzoener: dit document vergemakkelijkt het werk van de Commissie en biedt tegelijk de mogelijkheid om een beschrijving op maat te maken van de toegekende opdracht naargelang de concrete klacht
- het aantrekken van deskundige-verzoeners

Er werd bijzonder veel aandacht besteed aan het aantrekken van deskundige-verzoeners, gezien het doorslaggevend belang van hun optreden omdat de geschillen enkel vanuit technisch oogpunt behandeld worden.

De toelatingsvoorwaarden en de manier waarop de deskundige-verzoeners worden aangetrokken, werden uitgelegd in punt 2.3 hierboven.

De Commissie startte een nieuwe wervingsprocedure teneinde nieuwe deskundigen aan te trekken die gespecialiseerd zijn in materies waarvoor momenteel te weinig experts voorhanden zijn. Er wordt uitgekeken naar nieuwe en goedkopere opleidingen, in het bijzonder om meer aannemers te vormen.

3.2. Het concrete beheer van de dossiers

In de schoot van de Commissie werden twee verzoeningskamers opgericht, de ene voor de behandeling van Nederlandstalige dossiers, de andere voor Franstalige dossiers. Het is voor deze kamers dat de inleidende zittingen plaatsvinden en dat er op basis van het schriftelijke dossier en de mondelinge uiteenzettingen van de partijen wordt bepaald om welk soort technisch probleem het gaat. De kamer is dan in staat om de deskundige-verzoener aan te stellen die technisch gezien en geografisch gelegen, het best geschikt is voor deze zaak.

In 2019 kwamen de verzoeningskamers 8 keer bij elkaar. Voor meer bijzonderheden over de verzoening verwijzen we naar punt 7 van dit jaarverslag.

3.3. Activiteiten op middellange termijn

Naast de consolidatie van de werking van de Commissie, haar budget en haar uitstraling door middel van een doelgerichte campagne, meer bepaald tijdens Batibouw, moet er geleidelijk aan een systeem worden ingevoerd waarmee de werkzaamheden van de deskundige-verzoeners geëvalueerd kunnen worden. Er wordt gedacht aan een snel en eenvoudig systeem om het werk van de deskundige-verzoeners te beoordelen aan de hand van objectieve criteria zoals:

- de naleving van de procedureregels en meer bepaald van de termijnen door de deskundige-verzoener
- het vermogen om tot een verzoening te komen
- het feit dat het bindende technische verslag niet wordt betwist

Op termijn kan men eventueel denken:

- aan het invoeren van een evaluatie van de technische relevantie van de verslagen van de deskundige-verzoeners door een college van deskundigen waarin architecten, ingenieurs en aannemers zouden zetelen. De voor evaluatie aangeboden verslagen moeten natuurlijk anoniem worden gemaakt, zowel wat betreft de bij het geschil betrokken partijen, als, om evidente redenen van objectiviteit en collegialiteit wat betreft de identiteit van de deskundige-verzoener die het voor evaluatie aangeboden verslag heeft opgesteld.
- na het afsluiten van de procedure voor de Commissie, aan het opsturen aan de partijen, van een formulier om te peilen naar de mate waarin ze tevreden zijn over het optreden van de Commissie, meer bepaald inzake de termijnen, de kosten, de leesbaarheid en de doeltreffendheid van het werk van de deskundige en het bereikte resultaat.

4. Beheersorganen – beknopt overzicht

Zoals elke VZW is de Commissie onderworpen aan de wet op de verenigingen zonder winstoogmerk. Ze bestaat dus uit een algemene vergadering en een raad van bestuur.

Sedert september 2001 bekleedt Emmanuelle Salvatori de functie van secretaresse. Haar taak bestaat natuurlijk niet enkel uit het voorbereiden en opvolgen van de geschillendossiers. Ze moet ook de telefoon opnemen en antwoorden op de vele vragen die telefonisch en schriftelijk worden gesteld. Het secretariaat staat ook in voor het logistieke en administratieve beheer van de vzw. Ten slotte moet ze zorgen voor de concrete opvolging van sommige beslissingen van de raad van bestuur, zoals het organiseren van persconferenties en promotiecampagnes van de Commissie, meer bepaald op Batibouw (Brussel). Haar stipte aanwezigheid, bij een aantal expertises, herinnert partijen en deskundigen eraan dat de Commissie toekijkt op het verloop van de expertises die zij beveelt.

5. Budget

De Verzoeningscommissie wordt gesubsidieerd door de FOD Justitie. De logistieke infrastructuur, die hoofdzakelijk uit kantoren en computers bestaat, alsook de bezoldiging van de secretaresse, vallen ten laste van de FOD. Die beleidskeuze werd ingegeven door de wil van Justitie om de nadruk te leggen op een snelle en menselijke behandeling en een meer voordelige regeling van geschillen. De politiek stimuleerde terecht het gebruik van buitengerechtelijke procedures. Door haar doelstellingen en werking past de Verzoeningscommissie dus zeer goed in dat kader. De financiën van de Commissie zijn onderworpen aan de begrotingsregels van overheidsinstellingen en de toegekende bedragen worden elk jaar in detail gepubliceerd in het Belgische Staatsblad. Het KB heeft een toelage van € 67.000 toegekend aan de VZW Verzoeningscommissie Bouw voor het begrotingsjaar 2019.

Naast deze onontbeerlijke steun van de overheid mag de Commissie rekenen op de even onmisbare inbreng in natura van de door de stichtende organisaties ter beschikking gestelde vertegenwoordigers die door hun inzet, knowhow en ontelbare werkuren de effectieve werking van de Commissie mogelijk maken.

6. Statistieken

6.1 Algemeen overzicht

In 2019 werden 92 nieuwe dossiers ingeleid en behandeld. Voeg daarbij de 23 dossiers, die ingediend waren eind 2018 en behandeld en afgesloten werden in 2019, dan komen we aan 115 behandelde dossiers: een daling t.o.v. 2018 (165 dossiers). Twee uitleggen daarvoor:

- een daling van het aantal onvolledige dossiers ingediend in 2019 (60 ipv 92 in 2018)
- een daling van de uitgestelde dossiers van 2018 (23 ipv 35 in 2018)

51 van de 60 ingediende dossiers waren onvolledig, en bleven dat ook, ondanks de persoonlijke tussenkomst van de Commissie bij de partijen om hun handtekening te zetten onder de jurisdictieclausule. Een constant ten opzichte van 2018.

Drie positieve tendensen kunnen worden vermeld:

- gemeenten en publieke instanties vragen naar de tussenkomst van onze Commissie; de GOMB die de bevoegdheid van de Commissie voorziet in haar contracten heeft meerdere dossiers ingediend.
- het bevoegdheidsbeding wordt in toenemende mate ingelast in de verschillende bouwcontracten zelf. In dat geval is de bevoegdheid van de Commissie vanaf het begin verzekerd en is niet langer afhankelijk van de twijfelachtige wil van de partijen om na en ondanks het ontstaan van het geschil, nog samen het beding te ondertekenen en naar de Commissie te stappen. Zo werd in 2019, 32% van dossiers rechtstreeks ingediend op basis van de voorafgaandelijk voorziene clausule in het contract (40% in 2018). Meer en meer zal de promotie van de Commissie gaan over het inlassen van het bevoegdheidsbeding in de contracten dat als een label van vertrouwen bedoeld is om zowel bouwheren, aannemers en architecten gerust te stellen.
- advocaten en rechtbanken respecteren de bevoegdheid van de Commissie; rechters verklaren zich onbevoegd wanneer bouwgeschillen in strijd met de bevoegdheidsbeding toch voor de zetel komen.
- Meer en meer gebruiken mede-eigenaarsverenigingen de procedure, waaruit het vertrouwen in de Commissie blijkt. Maar dit kan leiden tot een langere procedurele doorlooptijd, gezien het aantal betrokken partijen en de technische reikwijdte van het geschil.

Ook in 2019 moest de Commissie zich ontfemen over andere zaken dan de eigenlijke behandeling van geschillen. Het secretariaat ontving heel wat vragen per telefoon, per brief en per e-mail om inlichtingen en juridische adviezen.

We moeten daaraan toevoegen dat de Commissie, als gekwalificeerde entiteit, van de dienst van de FOD Economie het grootste aandeel van de klachten ontvangt m.b.t. bouwwerken. In 2019 werden 137 schriftelijke klachten overgemaakt aan de Commissie. Naast dit overmaken van de schriftelijke klachten, verwijst de bemiddelingsdienst de consument systematisch door naar het secretariaat van de Commissie.

Officiële instanties, zoals het Gewest, de gemeenten, de bemiddelingsdiensten verwijzen personen of professionals door naar de Commissie, zowel m.b.t. juridische vragen als voor het behandelen van een bouwgeschil.

6.2 De aard van de gewenste inlichtingen en de behandeling ervan

Naast de vraag om een bouwgeschil te behandelen, wordt de Commissie almaar meer benaderd met allerlei vragen om informatie, zoals:

- Waar vind ik een advocaat om mij voor de rechtbank te verdedigen?
- Wat kost een gerechtelijke procedure en hoe lang duurt² de procedure?
- De naam van een expert om een advies te bekomen inzake een opgedoken gebrek.
- Hoe weet ik of mijn aannemer over de nodige bekwaamheden beschikt?
- Kan ik na tien jaar nog een geschil aanhangig maken?

6.3. Onontvankelijke aanvragen

Het secretariaat kreeg 3 klachten m.b.t. problemen die buiten de bevoegdheid van de Commissie liggen, zoals overschrijding van het budget of overschrijding van de uitvoeringstermijnen of nog, klachten die enkel door professionelen worden ingeleid.

Zuiver juridische aangelegenheden (zoals een vraag over ten onrechte aangerekende supplementen) behoren niet tot de bevoegdheid van de Commissie. De aanvragers worden dan ook doorverwezen naar de bevoegde instanties.

6.4. Onvolledige dossiers

Bepaalde dossiers konden niet behandeld worden wegens het ontbreken van het onmisbare akkoord tussen alle partijen om een beroep te doen op de Commissie. 60 dossiers werden onvolledig ingediend in 2019, 51 daarvan zijn onvolledig gebleven.

In dat geval, zelfs al voorziet het procedurereglement dat niet, probeert de Commissie, volgens de beschikbaarheid van het moment en op vraag van de klagende partij, de andere partijen te overtuigen de bevoegdheid van de Commissie toch te aanvaarden, en betrokken te worden in de procedure voor de Commissie. De belangrijkste argumenten zijn uiteraard de financiële argumenten: er moet geen advocaat worden geraadpleegd, de kosten worden verdeeld over de partijen, het saldo van de factuur zal vlugger betaald worden, enz.... De tussenkomst van de Commissie heeft het op die manier toch nog mogelijk gemaakt om 15% van de aanvankelijk onvolledige dossiers aanhangig te maken (18% in 2018)

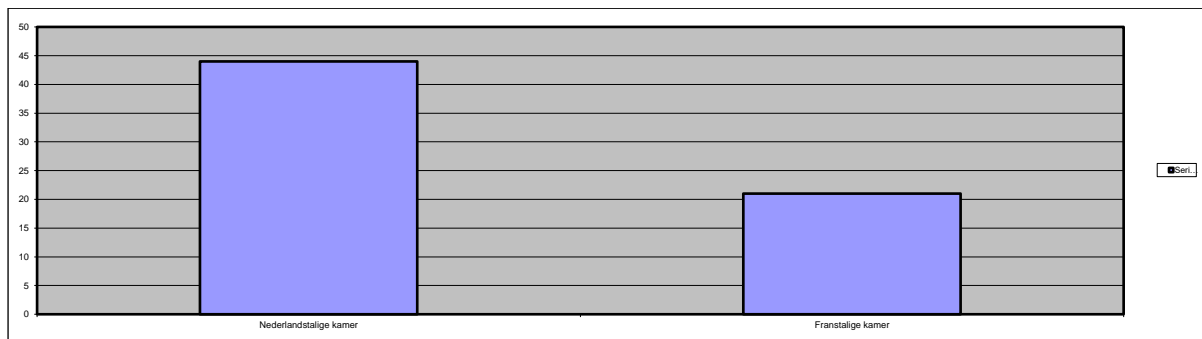
7. Statistieken 2019 en commentaren

7.1 Algemeen

De behandeling van de dossiers vormt de hoofdtaak van de verzoeningskamers binnen de Verzoeningscommissie Bouw. In 2019 werden in 65 dossiers in zitting behandeld, wat een daling betekent t.a.v. 2018 (93).

7.1.1 Behandeling in de Nederlandstalige en Franstalige kamer

Dit jaar is het verschil tussen de Franstalige en Nederlandstalige ingediende dossiers constant gebleven. Inderdaad 32% van de dossiers werd door de Franstalige kamer behandeld (33% in 2018) en 68% voor de Nederlandstalige kamer (67% in 2018)

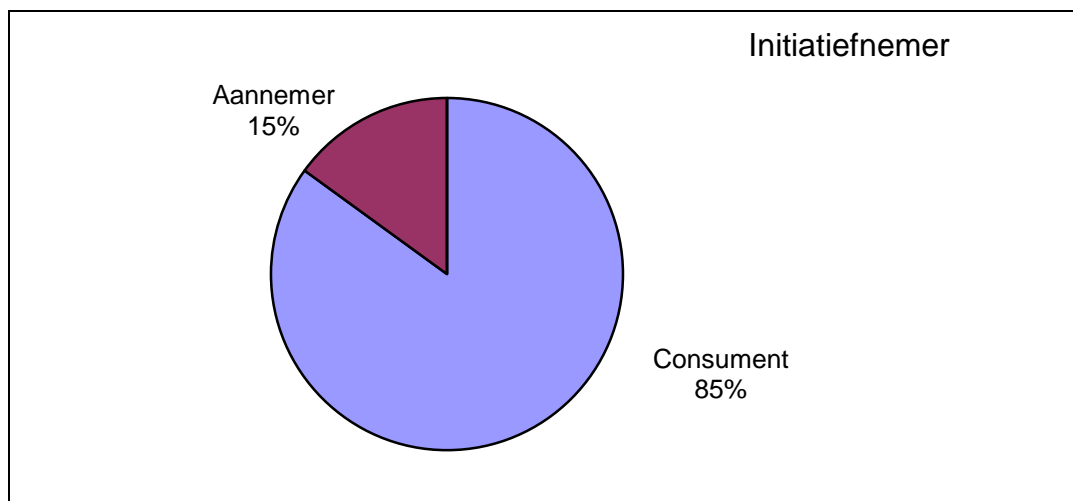


7.1.2 Hoedanigheid van verzoeker

Het initiatief om een dossier voor te leggen aan de Verzoeningscommissie Bouw kan uitgaan van elk van de drie bouwactoren: de opdrachtgever of de koper op plan, de aannemer of de architect. In 55 dossiers ging het initiatief uit van de consument en in slechts 10 zaken van de aannemer, een constant ten opzichte van 2018. Er werden geen dossiers ingediend door een architect (idem 2018).

Van de behandelde dossiers werden 10% van de dossiers ingeleid door de advocaat van de bouwheer, een stijging dus ten opzichte van 2018 (3%). In 25% van de gevallen werd de aannemer en/of de bouwheer bijgestaan door een advocaat, wat een stijging is t.o.v. 2018 (15%).

Opgemerkt moet worden dat de meerderheid van de ingediende dossiers alleen betrekking hebben op de aannemer, en dus zonder de architect te betrekken. In 12% van de dossiers die worden geïntroduceerd, wordt de architect ook ter verantwoording geroepen (5% in 2018).



7.1.3 Aantal aanstellingen van een deskundige

5 dossiers van de 65 werden voor de opstart of tijdens de procedure stopgezet, hetzij omdat partijen beslisten om de procedure verder te zetten voor de rechtbank, hetzij wegens het faillissement van de aannemer voor of tijdens de procedure, hetzij na minnelijke regeling door de bemiddeling van de Commissie.

In 2 dossiers werd, na de benoeming van een deskundige, de procedure vroegtijdig beëindigd. Dit vanwege de weigering van een of meer partijen om te betalen of om de kosten voor te schieten.

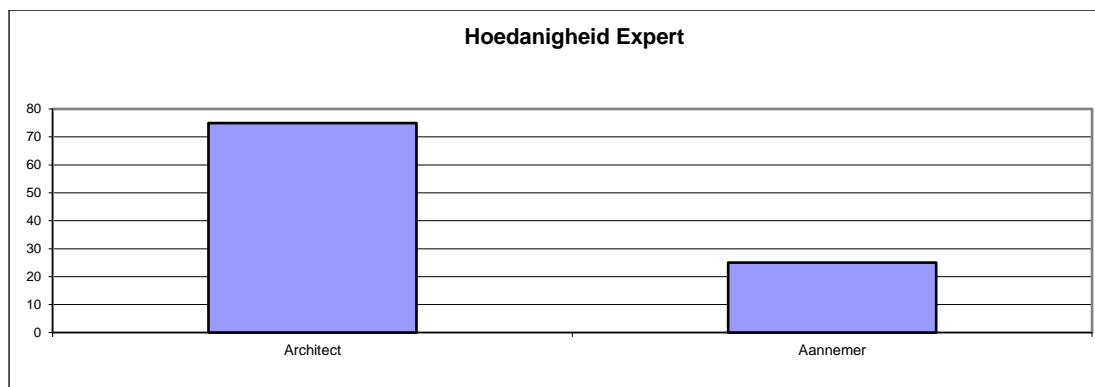
In conclusie, in 60 dossiers werd een deskundige aangesteld maar 6 dossier daarvan werden stopgezet.

Momenteel zijn nog 10 dossiers hangende.

Dit betekent dat 48 dossiers resulteren in een verzoening of een expertise verslag. Geen dossiers werden direct tijdens de inleidende hoorzitting opgelost, zodat een deskundige niet moest worden aangesteld. (Idem in 2018). Anderzijds kon een dossier zonder de benoeming van een deskundige worden verzoend dankzij de impuls van de Commissie met de upstream-partijen.

7.1.4 Kwalificatie van de deskundige

In 75% werd een architect of ingenieur als deskundige-verzoener aangesteld en in de 25% resterend werd een aannemer aangesteld. Dit laatste cijfer verhoogt ten opzichte van 2018. Een aannemer wordt over het algemeen aangesteld in dossiers waar loutere uitvoeringsproblemen, beperkt tot een welbepaald technisch domein (bv. het leggen van parket, plaatsen van sanitaire installatie, buitenschrijnwerk, dakwerk ...), ter discussie stonden.



7.1.5 Resultaat van de procedure

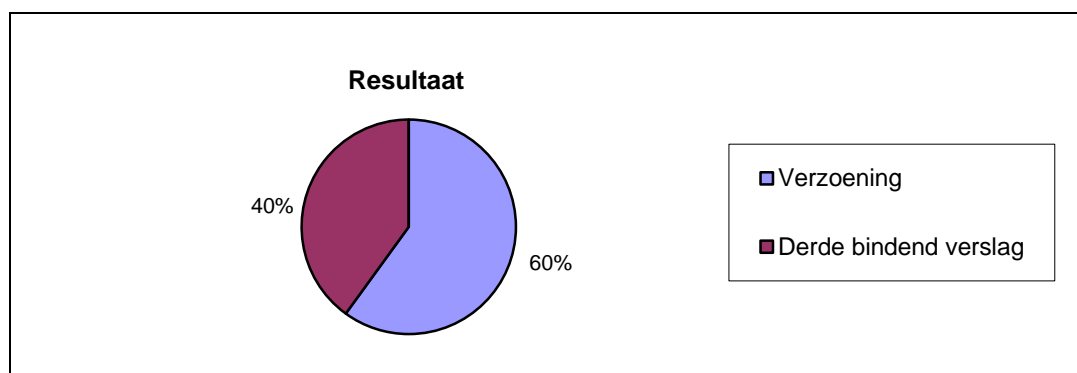
Zoals hoger vermeld werd in 59 dossiers een oplossing gevonden dankzij de aanstelling van een deskundige, de 6 stopgezette dossiers werden niet aangerekend.

49 dossiers werden afgesloten en zijn er nog 10 geschillen hangende.

In 29 dossiers werd een verzoening bereikt tijdens het eerste plaats bezoek of kort daarna.

In de 20 overige dossiers werd een definitief verslag opgesteld, zoals de procedure het voorziet wanneer het niet tot een verzoening komt.

In 2019 bereikt de Commissie in 60% van de gevallen een verzoening, een lichte stijging t.o.v. 2018 (57%).



7.1.6 Kost van de procedure

De Verzoeningscommissie Bouw tracht de kosten zoveel mogelijk te drukken. Geschillen die bij een eerste plaats bezoek meteen beslecht worden, geven aanleiding tot de betaling van het basisforfait van 275€/pp (excl. btw).

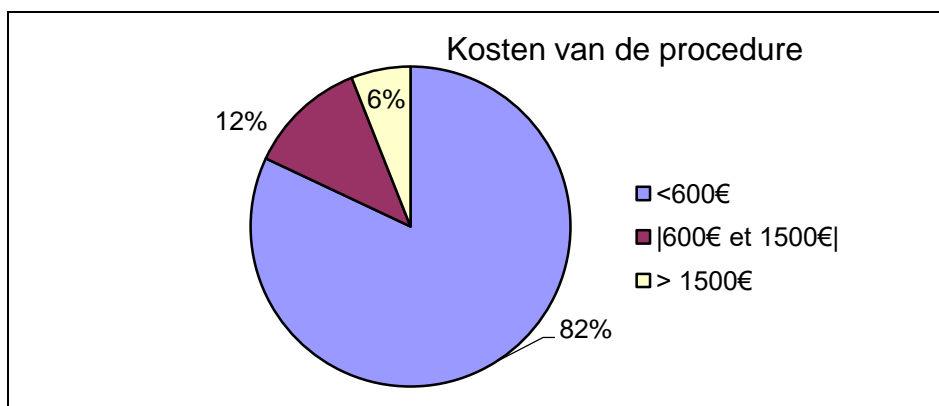
Eventuele bijkomende plaats bezoeken en bijkomende onderzoeken verhogen de kostprijs van de expertise.

De grafiek hieronder illustreert duidelijk het financiële voordeel dat partijen ondervinden n.a.v. de tussenkomst van de diensten van de Commissie.

De 5 dossiers waarin de partijen geen beroep hebben gedaan op de expert van de Commissie, hebben uiteraard niets gekost aan de partijen, evenals de twee bemiddelingen die zijn verkregen tijdens de inleidende hoorzitting

82 % van de afgesloten dossiers werden afgehandeld binnen het basisforfait van 275€ per partij. Dit cijfer is licht toename tegenover 2018 (80%).

De overige 18% handelt over zware en complexe dossiers die niet konden afgehandeld worden binnen het basisforfait. Het aantal betrokken partijen of het aantal woongelegenheden (appartementengebouw) speelt evenzeer een rol in de prijs van de expertise.

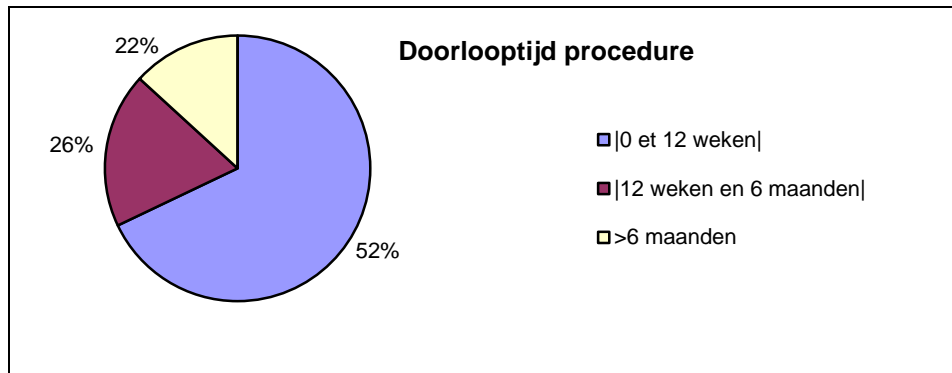


7.1.7 Doorlooptijd van de procedure

Eén van de troeven van de Verzoeningscommissie is vast en zeker de beperkte doorlooptijd.

In 78% van de afgesloten dossiers bereikten partijen een verzoening binnen de maximumtermijn van 6 maanden, waaronder 52% zelfs binnen de 12 weken. Dit cijfer van 78% verlaagd tegenover 2018 (84%)

De experts hebben in 2019 bijzonder veel aandacht besteed aan het respecteren van de korte termijnen, niettegenstaande de moeilijkheidsgraad van sommige dossiers en allerlei vertragingen die door de partijen zelf werden veroorzaakt.



7.1.8 Tussenkomsst van advocaten

Bij een procedure voor de Commissie hoeft er geen advocaat aan te pas te komen. Verzoening is immers op de eerste plaats een zaak van de partijen, onder de hoede van een deskundige, en dit volgens een louter pragmatische en technische - en niet juridische - aanpak van het dossier.

In 26% van de gevallen kwam een advocaat tussen ofwel reeds bij het indienen van de klacht, ofwel in de loop van de procedure (15% in 2018).

Dit betekent dat er een constant vertrouwen is vanuit de Balie om te kiezen voor de formule van de verzoening of het derden-bindend-advies. Of betekent dit dat zij de gerechtelijke expertise de rug toekeren wegens te duur en te lang?

7.1.9 Bevoegdheidsbeding in de nieuwe contracten

De tegenpartij overtuigen om naar de Commissie te stappen éénmaal het geschil is ontstaan, is niet evident. Vaak zijn partijen niet meer “on speaking terms” en wordt er naar de rechtbank gestapt.

Vandaar dat we aanbevelen om reeds op het ogenblik van de contractsluiting over te gaan tot het inlassen van het bevoegdheidsbeding. Het volstaat om een bepaling in de aannemings- of architectuurovereenkomst te doen opnemen waarin wordt vermeld dat partijen ingeval van geschil beroep zullen doen op de Commissie.

Niettemin worden 32% van de zaken nog steeds aanhangig gemaakt zonder dat er een bevoegdheidsbeding aanwezig is in de aannemings- of architectuurovereenkomst. In één op de drie geschillen komen partijen naar de Verzoeningscommissie omdat ze dit contractueel verplicht zijn.

Dit cijfer is verlaagd t.a.v. 2018 (40%).

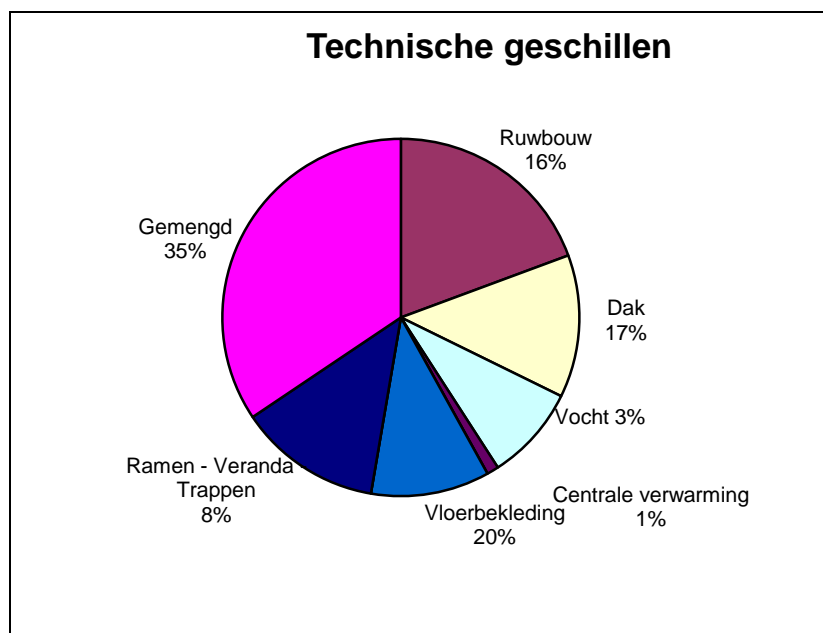
We zullen de aandacht blijven vestigen op het nut van de bevoegdheidsclausule in de contracten.

De rol van bouworganisaties is daarom van essentieel belang om hun leden te bevorderen dat de gunningsclausule van de Commissie in hun ondernemings- of architectuurcontract wordt opgenomen. We mogen echter niet vergeten dat de consument kan bijdragen aan het opstellen van deze contracten en dit met betrekking tot zijn rechten. Hij kan dan ook op initiatief van de invoering van deze clausule en dit in antwoord op het adagium "voorkomen is beter dan genezen".

7.2 Aard van de geschillen

De verzoeningskamers behandelen dossiers waarin technische geschillen van uiteenlopende aard voorkomen. Het technische geschil betreft bijvoorbeeld problemen inzake ruwbouw, afwerking, technische installaties of betwistingen met betrekking tot het concept of de inplanting van het gebouw. De meeste dossiers hebben betrekking op meerdere technische problemen.

Hierna geven we een overzicht van de geschillen naargelang hun technische aard. Deze opdeling kan kunstmatig overkomen, nu bouwtechnische problemen zich vaak niet beperken tot 1 specifiek probleem, en zich derhalve niet in een welbepaald vakje laten stoppen. Daarom hebben we bij de opdeling rekening gehouden met het voornaamste probleem in het desbetreffende dossier. Enkel dossiers waarin meer dan 3 verschillende technische problemen voorkomen, hebben we onder de noemer “gemengd” geplaatst.



7.2.1 Ruwbouw

Onder de noemer ruwbouw plaatsen we gebreken zoals barsten, slecht metselwerk, beton, stabiliteitsproblemen. Tal van dossiers hebben betrekking op de aanwezigheid van barsten of koudebruggen in het gebouw. Ook de uitvoering van het metselwerk (afwerkingsgraad bv.) of van een betonnen keldervloer wordt aan het oordeel van de deskundige overgelaten.

7.2.2 Dak

De meest voorkomende klacht betreft het niet waterdicht zijn van daken. De uitvoering van de dakconstructie of het al dan niet nauwkeurig aanbrengen van isolatie zijn voorbeelden van technische problemen die ter discussie staan.

7.2.3 Vocht

Onder deze noemer worden talrijke problemen geplaatst. Zo gaan talrijke dossiers over allerhande waterinfiltraties met bv. de beschadiging van de bepleistering tot gevolg.

7.2.4 Centrale verwarming

In geval van warmteverliezen staan de uitvoering en de berekening van de installatie door de aannemer in functie van de concrete behoeften, vaak ter discussie.

7.2.5 Vloerbekleding

Ter discussie staan onder andere de goede afwerking van de uitgevoerde werken, de aanwezigheid van de juiste kleuren en tinten, krassen, enz....De materialen waarop de klacht slaat zijn van diverse aard: stenen vloer, natuursteen, kurk en parket (o.m. loskomend parket, slecht afgewerkte naden of over de aanwezigheid van lijmresten, aanwezigheid van een voldoende aantal lagen vernis).

7.2.6 Ramen – Veranda – trappen

Wanneer volgens een opdrachtgever de ramen niet conform de regels van de kunst geplaatst werden, de maatvoering niet correct gebeurde, of raamtabletten onstabiel werden uitgevoerd, is het de taak van de deskundige te onderzoeken of de uitvoering al dan niet correct is.

7.2.7 Gemengd

Talrijke dossiers bevatten klachten van verschillende aard tegelijk. De opdrachtgever kaart tal van onvolkomenheden aan, die hij terecht of ten onrechte aan de architect of aannemer(-s) of aan beiden verwijt.

7.2.8 Muurbekleding

Deze nieuwe categorie betreft problemen betreffende plafonneringswerken, schilderwerken en het betegelen van muren

7.2.9 Toelichting aan de hand van een concreet geval

Het geschil

Amper 18 maanden na hun plaatsing blijken de nieuwe houten ramen (6 aan elkaar gekoppelde hoge kaders) wind- noch waterdicht te zijn. Het hout begint te rotten en waterkringen ter hoogte van de houtverbindingen doen zich voor.

De expert stelt een heleboel technische uitvoeringsfouten vast, onder meer dat:

- de ramen gemaakt zijn in zacht meranti en “de kwaliteit niet hebben die voor buitenschrijnwerk de voorkeur verdient”
- de ramen volledig houten ramen zijn zonder aluwaterlijst: het overtollige water in de natte kamer wordt enkel afgevoerd door boringen in de onder stijl van het kader; het aantal boringen(3 in plaats van minimum 6) is bovendien onvoldoende.
- de kaders waren onderaan opgespoten met silicone waarvan een deel de goede evacuatie van het water belemmert.

Proces-verbaal van verzoening

De expert kiest terecht voor een verzoening door middel van het toekennen van minwaarde (kostenraming van wat de bouwheer zou moeten betalen aan een externe aannemer om de gebreken te verhelpen).

Hij had immers vastgesteld dat het vertrouwen tussen de partijen die bovendien familie van elkaar waren, helemaal zoek was: één van de kaders werd een jaar na de plaatsing reeds vervangen; doch er werd na enkele weken reeds geklaagd over het binnensijpelen van water.

Toelichting

Dit concreet geval toont aan dat zelfs een verziekte relatie tussen de partijen de verzoening niet onmogelijk maakt. De snelheid waarmee de verzoening werd bereikt, amper drie weken na de aanstelling van de expert, is ook opmerkelijk: hij heeft zeer snel begrepen dat indien de partijen niets meer met elkaar wilden hebben wat de werken betreft, ze nochtans hun familiale relatie niet grondig of definitief wilden verstoren.

8. Besluit

We moeten vaststellen dat er sedert de oprichting van de Commissie in 2002 tot op vandaag een grote behoefte bestaat aan een buitengerechtelijke oplossing voor bouwgeschillen.

Er is ontegensprekelijk nood aan een loket waar de mensen zich kunnen informeren over hun rechten en plichten in het domein van de bouwsector.

Hoewel de bouwheer de grootste vragende partij blijft, beseffen professionelen uit de bouwsector meer en meer dat ook zij het initiatief kunnen nemen. Het gestegen aantal verzoeningen binnen een korte termijn bevat een positief signaal en is teken van de kwaliteit van het werk van de deskundigen en van de Commissie. De gelijke verdeling van de expertisecosten tussen de partijen – overigens de enige kost – zorgt er bovendien voor dat de verzoeningsprocedure betaalbaar blijft voor elke partij. Deze voordelen en de toenemende vertrouw van de Balie betekenen ook dat de Commissie een geloofwaardig alternatief is geworden voor de geschillen binnen haar bevoegdheid.

Tenslotte zij die stellen dat de Verzoeningscommissie Bouw uitsluitend kleine geschillen behandelt, worden door de feiten tegengesproken. De Commissie heeft ook al geschillen met zware financiële of technische gevolgen behandeld, namelijk in het kader van gezamenlijke klachten van kopers op plan uiteraard in grote appartementencomplexen.

Verzoeningscommissie Bouw

Espace Jacquemotte

Hoogstraat 139

1000 Brussel

www.bouwverzoening.be

BIJLAGEN

1. Statuten zoals gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad
2. Reglement
3. Tarieven
4. Bevoegdheidsbeding
5. Protocol met de deskundigen
6. Deontologie
7. Klachtenformulier
8. Vragenlijst
9. Model aanstelling deskundige