

KLACHTENREGELING

Laatst bijgewerkt op 23 december 2014.

Artikel 1 begrippen en bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder

1.

Rechtshulp advocaten: de stichting, gericht op het verzorgen van rechtshulp.

2.

Advocaat, degene die verbonden aan of h.o.d.n. Rechtshulp Advocaten de rechtshulp verleent.

3.

Klager, zijnde een cliënt die over een gedraging van Rechtshulp Advocaten een klacht indient bij deze organisatie.

4.

Onder cliënt wordt verstaan een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een overeenkomst van opdracht heeft gesloten met de Rechtshulp Advocaten voor het verlenen van rechtshulp.

5.

Onder cliënt wordt tevens verstaan een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die advies heeft ingewonnen bij de Rechtshulp Advocaten (telefonisch of via een afspraak), zonder dat er vervolgens een overeenkomst van opdracht is ontstaan.

Artikel 2 klachtrecht

1.

Een klager heeft het recht om over de wijze waarop een ieder verbonden aan de Rechtshulp Advocaten in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, bij de Rechtshulp Advocaten een klacht in te dienen.

2.

Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Rechtshulp Advocaten wordt aangemerkt als een gedraging van de Rechtshulp Advocaten, voor zover deze gedraging aan Rechtshulp Advocaten kan worden toegerekend.

Artikel 3 inhoud klaagschrift

1.

Een klaagschrift moet worden ondertekend en tenminste bevatten

A) de naam en het adres van de klager;

B) de dagtekening;

C) de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en de datum van de gedraging.

2.

Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

3.

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en/of een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

4.

Een klaagschrift dient te worden ingediend op het kantooradres van Rechtshulp Advocaten.

Artikel 4 bijstand van klager

1.

Klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kunnen zich voor eigen rekening door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

2.

Rechtshulp Advocaten kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

3.

Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten.

Artikel 5 ontvangstbevestiging, door- en toezending en administratie

1.

Rechtshulp Advocaten bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift, onder toezending van een afschrift van deze regeling.

2.

Rechtshulp Advocaten zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan klager.

3.

Er wordt door Rechtshulp Advocaten zo spoedig mogelijk contact opgenomen met klager, om de zaak te bespreken. Rechtshulp Advocaten kan er ook voor kiezen om in eerste instantie schriftelijk te reageren.

Artikel 6 Behandeling en beslissing

1.

Rechtshulp Advocaten streeft ernaar om de klacht binnen zes weken af te wikkelen.

2.

De klacht wordt door één van de advocaten in behandeling genomen. Indien het een klacht tegen een advocaat betreft, zal de advocaat in eerste instantie zelf reageren. Indien de klager dit wenst, zal de klacht door een andere advocaat behandeld worden.

Artikel 7 Afdoening

De afdoening van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en vijf jaar bewaard.

RECHTSHULP ADVOCATEN

Artikel 8 Slotbepaling

De klachtenregeling is een interne regeling. Naast deze regeling staat het een klager vrij om de klacht voor te leggen aan de Deken (en eventueel de tuchtrechter). Indien de klager gelijktijdig of tijdens de looptijd van de behandeling van de klacht, tevens een klacht indient bij de Deken dan wordt de procedure voortgezet conform de wettelijke regels die gelden bij een tuchtrechtelijke klacht.