

## **COLLEGE VAN TOEZICHT**

### **PROTOCOL KLACHTBEHANDELING**

#### **INLEIDING**

In dit protocol zijn de regels vastgelegd die betrekking hebben op het indienen van een schriftelijke klacht tegen een lid van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (hierna de NVRA) en de behandeling daarvan.

1. Klachten kunnen worden ingediend door of namens een (voormalige) cliënt van een NVRA lid en het bestuur van de NVRA.
2. Een in te dienen klacht kan alleen betrekking hebben op het handelen of nalaten (in brede zin) van een rechtskundig adviseur die lid is van de NVRA ten opzichte van een cliënt in wiens opdracht hij een opdracht vervult of vervulde.
3. De klacht mag geen betrekking hebben op een voorval dat onredelijk lang geleden plaatsvond. In beginsel wordt hiertoe een termijn van twee jaren aangehouden, te rekenen vanaf het moment dat het NVRA-lid de opdracht heeft beëindigd of het gewraakte gedrag heeft plaatsgevonden. De behandeling van een opdracht wordt in ieder geval als beëindigd beschouwd als het NVRA-lid waartegen wordt geklaagd, een eindfactuur of laatste factuur heeft verzonden.
4. Het College neemt geen klacht in behandeling die reeds bij een ander forum is ingediend of waarover een ander forum reeds heeft geoordeeld.

#### **I. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT**

1. Een klacht wordt ingediend door middel van een klaagschrift bij de secretaris van de NVRA, te weten [info@nvra.nl](mailto:info@nvra.nl) of NVRA Postbus 4076, 5004 JB Tilburg.
2. Het klaagschrift met eventuele bijlagen kan schriftelijk (in vijfvoud) of digitaal worden ingediend en moet voorzien zijn van een kopie van een geldig identiteitsbewijs van klager . Het klaagschrift is gedagtekend en ondertekend en bevat in ieder geval:
  - de naam, het adres, het telefoonnummer en het emailadres van klager;
  - de naam van het lid waartegen de klacht wordt ingediend en
  - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht en de feiten waarop deze berust;

- de stappen die tot dusver zijn genomen.
- 3. De secretaris van de NVRA zendt onverwijld een ontvangstbevestiging van het klaagschrift aan klager.
- 4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de hiervoor onder 2 genoemde voorwaarden, deelt de secretaris van de NVRA onverwijld aan klager mee, in hoeverre het klaagschrift onvolledig is en nodigt hij klager, dan wel zijn gemachtigde, uit het verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien klager of zijn gemachtigde het verzuim niet binnen de gestelde termijn (voldoende) herstelt of niet reageert, legt de secretaris de klacht aan het College van Toezicht voor met het advies de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.
- 5. Indien de klacht door een ander namens klager wordt ingediend, kan de klacht worden ondertekend door de gemachtigde van klager. Indien deze gemachtigde geen advocaat is, dient een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging te worden overgelegd waaruit blijkt dat klager zich wenst te laten vertegenwoordigen in de klachtzaak.
- 6. Indien het klaagschrift voldoet aan de onder 2 en 5 genoemde voorwaarden, wordt het lid tegen wie de klacht zich richt daarvan onmiddellijk in kennis gesteld door toezending van het klaagschrift.

## **II. HET ONDERZOEK**

### **II a DE VOORFASE**

- 1. Het onderzoek naar de ingediende klacht kent een voorfase in de behandeling door het College van Toezicht.
- 2. In de voorfase zal door de secretaris van de NVRA of een door hem daartoe aangezocht (bestuurs)lid worden getracht te bemiddelen tussen klager en het lid tegen wie de klacht is gericht. Indien de ingediende klacht zich naar de mening van de secretaris niet leent voor behandeling in de voorfase, stuurt hij deze ter behandeling door aan het College van Toezicht.
- 3. Indien in de voorfase geen overeenstemming wordt bereikt, zendt de secretaris van de NVRA de klacht ter behandeling door aan het College van Toezicht.
- 4. Slechts op uitdrukkelijk en schriftelijk verzoek van klager kan de behandeling van de klacht zonder de voorfase aan het College van Toezicht worden voorgelegd.

## **II b DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET COLLEGE VAN TOEZICHT**

1. Zodra de behandeling van de klacht aan het College van Toezicht is voorgelegd, zendt de secretaris van de NVRA daarvan een mededeling aan klager.
2. Het College van Toezicht zendt de klacht door aan het lid van de NVRA waarover is geklaagd met het verzoek binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. Na ontvangst van het verweerschrift worden klager en het lid, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gesteld tijdens een zitting van het College van Toezicht hun standpunten mondeling toe te lichten. De hiervoor bedoelde zitting kan achterwege blijven indien beide partijen schriftelijk aan het College van Toezicht hebben bericht, dat op een mondelinge behandeling geen prijs wordt gesteld.
3. Het College van Toezicht zendt uiterlijk binnen zes weken na voornoemde zitting, dan wel na ontvangst van het bericht, dat op een mondelinge behandeling geen prijs wordt gesteld, aan beide partijen de beslissing op het ingediende klaagschrift. Deze termijn kan, indien daartoe naar het oordeel van het College van Toezicht een gegronde reden aanwezig is, worden verlengd met maximaal 12 weken. In dat geval worden partijen daarvan gemotiveerd in kennis gesteld.
4. Tegen de beslissing van het College van Toezicht staat geen hoger beroep open. Wel kunnen betrokken partijen zich na de uitspraak tot de rechter wenden.

## **II c VERSCHONING EN WRAKING**

Een lid van het College kan zich verschonen en door ieder van de partijen met opgaaf van redenen worden gewraakt, indien ten aanzien van hem feiten of omstandigheden bestaat waardoor in het algemeen de onpartijdigheid van het College schade zou kunnen lijden. De overige leden van het College beslissen zo spoedig mogelijk over de verschoning of wraking. In geval van staking van stemmen is het verzoek toegestaan.

## **II d HET TOETSINGSKADER VAN HET COLLEGE VAN TOEZICHT**

1. Het toetsingskader van het College van Toezicht is de Gedragscode van de NVRA waaraan het handelen of nalaten van het betreffende lid van de NVRA wordt getoetst.
2. Voor zover wordt geklaagd over door het NVRA-lid aan klager verzonden declaraties zal slechts marginale toetsing plaatsvinden. Dit wil zeggen:
  - kunnen de in rekening gebrachte werkzaamheden geacht worden binnen het bereik van de verstrekte opdracht te vallen?

- heeft de rechtskundige adviseur de declaratie op een daartoe strekkend verzoek van de cliënt op behoorlijke wijze en binnen een redelijke termijn gespecificeerd?
- is de bestede tijd en/of het uurtarief redelijk (in de zin van niet buitensporig) in verhouding tot de verrichte werkzaamheden.

### **III DE BESLISSINGEN VAN HET COLLEGE VAN TOEZICHT**

1. Het College van Toezicht kan het ingediende bezwaarschrift ongegrond of (gedeeltelijk) gegrond verklaren.
2. Indien het klaagschrift (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, kan het College van Toezicht jegens het lid op wie de klacht betrekking heeft de navolgende sancties of maatregelen treffen:
  - a. het niet opleggen van een sanctie
  - b. waarschuwing
  - c. berisping
  - d. schorsing van het lidmaatschap gedurende een bepaalde periode
  - e. ontzetting uit het lidmaatschap van de NVRA al of niet na voorafgaande schorsing.
  - f. betaling van een bedrag aan klager ter schadeloosstelling, met een maximumbedrag van € 2.500,00.
  - g. betaling aan klager van het bedrag dat deze heeft betaald ter behandeling van de klacht (zie kosten)
  - h. aanpassing van een of meer declaraties die het lid aan klager heeft verzonden.
  - i. openbaarmaking van de uitspraak, al dan niet geanonimiseerd
  - j. betaling van een bedrag aan de NVRA als bijdrage in de kosten van de klachtprocedure met een maximum van € 750,00.
3. Nadat het College inzake een klacht zijn beslissing heeft genomen wordt het dossier gedurende vijf jaar door de NVRA bewaard.

### **IV. DE KOSTEN VAN DE KLACHTBEHANDELING**

1. Voor de behandeling van de klacht worden aan zowel klager als het lid op wie de klacht betrekking heeft, kosten in rekening gebracht. Voornoemde kosten bedragen € 75,00 en dienen binnen twee weken na ontvangst van een door de penningmeester van de NVRA te verzenden factuur te worden betaald.
2. Indien klager de kosten niet tijdig betaalt, heeft dit tot gevolg dat de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard. Verzuimt het lid op wie de klacht betrekking heeft de kosten tijdig te voldoen, dan kan het College van Toezicht aan het lid een van de sancties opleggen als genoemd in artikel III sub 2.

3. Bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht kan het College bepalen dat de door klager betaalde kosten aan hem worden terugbetaald. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard komen de door klager betaalde kosten ten goede aan de NVRA.
4. Bij ongegrondverklaring van de klacht worden de kosten van het lid tegen wie de klacht is gericht, door klager aan beklagde vergoed. Bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht komen de door het lid betaalde kosten ten goede aan de NVRA.

**V. SLOTBEPALING**

Door het indienen van een klacht verklaart klager kennis te hebben genomen van dit klachtenprotocol en zich met de inhoud daarvan te kunnen verenigen.