

KLACHTENPROTOCOL ADVOCATUUR 2019

Het Klachtenprotocol Advocatuur 2019 regelt de procedure die Nysingh advocaten-notarissen N.V. (hierna: Nysingh) volgt als een Klager een bezwaar uit over het optreden van de Advocaat en/of van één of meer van de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen.

Nysingh hanteert voor het notariaat een eigen, soortgelijk, klachtenprotocol. Met de afzonderlijke protocollen brengt Nysingh niet alleen enkele onderlinge verschillen, maar ook de strikte scheiding tussen de praktijkvoering van de advocatuur en van het notariaat tot uiting.

1. Definities

- a. Advocaat: de advocaat werkzaam bij Nysingh.
- b. Klager: de (voormalig) cliënt, die een bezwaar kenbaar maakt over het optreden van de Advocaat en/of van één of meer van de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen.
- c. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de (voormalig) cliënt jegens de Advocaat of één of meer onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- d. Klachtenfunctionaris: de door de Raad van Bestuur van Nysingh (hierna: de Raad van Bestuur) aangewezen medewerker van Nysingh die de Klacht behandelt op basis van het Klachtenprotocol.

2. De klachtprocedure

2.1 Nadat Klager een Klacht kenbaar heeft gemaakt, worden de volgende acties ondernomen.

- a. Als Klager de Klacht aan de Advocaat kenbaar heeft gemaakt, meldt de Advocaat deze onmiddellijk en in elk geval ook schriftelijk aan mr. J. van der Burg (de Klachtenfunctionaris) en, indien van toepassing, aan zijn leidinggevende fee-earner. Indien de klacht zich richt tegen mr. Van der Burg wijst de Raad van Bestuur onverwijld een ander aan die in dat geval als Klachtenfunctionaris zal fungeren.
- b. Als de Klacht aan een andere medewerker van Nysingh dan de Advocaat kenbaar is gemaakt, meldt deze de Klacht onmiddellijk aan de Advocaat, die daarop actie onderneemt zoals hiervoor onder a. beschreven.
- c. Indien Klager Nysingh benadert met een Klacht, dan wordt deze doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
- d. De Klachtenfunctionaris meldt de Klacht bij de aansprakelijkheidsverzekeraar van Nysingh, als de Klacht een aansprakelijkstelling bevat of als op basis van de voorhanden informatie sprake is van feiten waaruit een reële dreiging van een aanspraak op schadevergoeding kan worden afgeleid (de omstandighedenmelding).

2.2 De Klachtenfunctionaris, de Advocaat, diens leidinggevende fee-earner (indien van toepassing) en eventueel de aansprakelijkheidsverzekeraar bepalen wie van de betrokkenen bij de behandeling van de Klacht het initiatief neemt. Indien nodig bepalen de Advocaat en de

leidinggevende fee-earner (indien van toepassing) in overleg met de Klachtenfunctionaris wie het dossier waarop de Klacht betrekking heeft verder zal behandelen.

- 2.3 Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.
- 2.4 Tijdens de behandeling van de Klacht wordt zo mogelijk geprobeerd een oplossing te vinden waarmee de Klacht naar tevredenheid van Klager kan worden afgehandeld.
- 2.5 De Klachtenfunctionaris zal in beginsel binnen een maand na ontvangst van de Klacht Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk in kennis stellen van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij afwijking van de in de vorige zin genoemde termijn zal de Klachtenfunctionaris daarvan met opgave van redenen mededeling doen aan Klager onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
- 2.6 Als de Klacht niet tot tevredenheid van Klager wordt opgelost, legt de Klachtenfunctionaris de Klacht, de reactie van de Advocaat, het verloop en de uitkomst van de klachtenprocedure schriftelijk vast en voorziet deze van een advies aan de Raad van Bestuur over de gegrondheid van de Klacht. Zodra de Raad van Bestuur haar oordeel over de Klacht heeft bepaald, informeert de Klachtenfunctionaris de Klager, de Advocaat en diens leidinggevende fee-earner (indien van toepassing) daar schriftelijk over.
- 2.7 Als de Klacht naar de mening van de Raad van Bestuur ongegrond is kan Klager (als Klager van Nysingh schadevergoeding vordert), ter verkrijging van een bindende uitspraak door een onafhankelijke geschillenbeslechter, een civielrechtelijke procedure tegen Nysingh voeren bij de burgerlijke rechter.
Overigens kan Klager een klacht indienen bij de lokale Deken van de Orde van Advocaten, eventueel gevolgd door een tuchtrechtelijke procedure bij de Raad van Discipline (artikel 46 e.v. Advocatenwet en Gedragsregels voor Advocaten 2018).
Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Nysingh om een geschil met Klager (waaronder vorderingen van Nysingh tot betaling van één of meer openstaande declaraties) te allen tijde aanhangig te maken bij de bevoegde burgerlijke rechter.
- 2.8 In de regel zal een door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Nysingh aangewezen advocaat namens Nysingh een aansprakelijkheidsprocedure bij de burgerlijke rechter voeren. Uiteraard zal hij daarbij in nauw overleg en met instemming van de Advocaat/Nysingh optreden. De contacten met de advocaat van de aansprakelijkheidsverzekeraar lopen in beginsel via de Klachtenfunctionaris.
- 2.9 Tuchtrechtelijke procedures worden in beginsel door de Klachtenfunctionaris behandeld. Indien de aard van de Klacht en/of het belang van de zaak daarmee gediend is, wordt in goed overleg tussen de Klachtenfunctionaris, de Advocaat en eventueel de aansprakelijkheidsverzekeraar van Nysingh of de Raad van Bestuur de zaak uit handen gegeven aan een externe advocaat van Nysingh of aan een door de aansprakelijkheidsverzekeraar aangewezen advocaat.

3. Evaluatie Klachten

- 3.1 Tijdens en/of na afloop van de klachtprocedure bespreekt de Klachtenfunctionaris de Klacht, de doorlopen klachtprocedure en de uitkomst ervan met de Advocaat. Het doel van deze evaluatie is te bezien of de Klacht een leer- of ontwikkelbehoefte voor de Advocaat aan het licht brengt. Indien nodig en voor zover van toepassing bespreken zij de resultaten van de evaluatie met de leidinggevende fee-earner. Als daartoe een reden bestaat draagt de afdeling Kennismanagement & Praktijkvoering (K&P) of de afdeling HR op verzoek van de Advocaat en diens leidinggevende fee-earner (indien van toepassing) zorg voor de invulling van de opleidings- en/of trainingsbehoefte.

3.2 Periodiek, in beginsel twee keer per jaar, bespreekt de Klachtenfunctionaris de Klachten met de Raad van Bestuur en onderzoekt of de Klachten aanleiding geven tot structurele acties ter verbetering van de kwaliteit van de advocatuur en de dienstverlening.