

### Leidraad dekenale klachtbehandeling (versie 2020)

Als u een probleem heeft met uw advocaat, probeert u dit probleem dan altijd eerst met de advocaat zelf te bespreken en op te lossen, al dan niet via de interne klachtenregeling van het kantoor van de advocaat. Ieder kantoor dient over een dergelijke klachtenregeling te beschikken. Als dat niet lukt of niet leidt tot een bevredigend resultaat, zijn er verschillende mogelijkheden.

Als de klacht gaat over de declaratie die uw advocaat u stuurt, kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe partij. De tuchtrechter kan u in beginsel namelijk niet helpen bij onenigheid over de declaratie. In de kantoorklachtenregeling of in de algemene voorwaarden van het kantoor staat aan welke onafhankelijke externe partij het geschil kan worden voorgelegd. Die externe partij, bijvoorbeeld de Geschillencommissie Advocatuur, kan een bindende uitspraak doen.

Ziet de klacht over uw eigen advocaat niet enkel op de hoogte van declaratie of gaat de klacht niet over uw eigen advocaat, dan kunt u bij de deken een klacht indienen. Als u een klacht indient over uw eigen advocaat, dient u de deken altijd te laten weten of de klacht is voorgelegd aan het kantoor waar de advocaat werkt. De deken wil graag weten waarom dit (eventueel) niet is gebeurd of wat de uitkomst is van de klachtenprocedure als dit wel is gebeurd.

Indien u een klacht indient over een advocaat, dan dient u daarbij een persoonlijk belang te hebben. Het indienen van een klacht tegen een advocaat is voorbehouden aan degenen die door het handelen of nalaten van een advocaat rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen of kan worden getroffen.

In deze leidraad leest u hoe de deken omgaat met de door u ingediende klacht. Daarbij wordt opgemerkt dat de deken de vrijheid heeft om te bepalen op welke manier hij het onderzoek naar de klacht inricht, zodat hij bij zijn onderzoek van deze leidraad af kan wijken.

#### **1. Indienen van een klacht**

- 1.1 De klacht wordt ingediend bij de deken van de orde van advocaten in het arrondissement waar de advocaat kantoor houdt door het invullen van het webformulier. Dit webformulier is te vinden op de website van de lokale orde. De deken kan vragen om een (gescande) handtekening.
- 1.2 De klacht dient beknopt en zo duidelijk mogelijk te worden omschreven. Voorts dient een zo duidelijk mogelijke opsomming of omschrijving te worden gegeven van de bezwaren tegen het optreden van de beklagde advocaat met vermelding in welke periode het optreden van de advocaat heeft plaatsgevonden. Indien u bijlagen overlegt, dient u deze met een inventarislijst aan te leveren. U dient per document aan te geven waarom dit document van belang is bij de behandeling van de klacht. Indien deze toelichting ontbreekt, kan de deken besluiten de bijlagen niet in behandeling te nemen.
- 1.3 Klachten kunnen alleen in de Nederlandse taal worden ingediend. Ook het verdere verloop van de klachtzaak zal plaatsvinden in het Nederlands.

- 1.4 Bij de indiening van de klacht kan de klager de deken vragen de klacht zo snel mogelijk, zonder bemiddelingspoging, naar de raad van discipline te sturen. Ook dan zal de deken de klacht echter nog steeds onderzoeken (zie hiervoor onder artikel 3). De deken is verplicht elke bij hem ingediende klacht te onderzoeken.
- 1.5 Indien een ander de klacht indient namens de klager dient dit in het webformulier te worden aangegeven en dient een getekende machtiging te worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager u heeft gemachtigd om namens hem/haar deze klachtenprocedure te voeren (zie model machtiging). Een volmacht kan achterwege blijven indien de gemachtigde een advocaat is.
- 1.6 Een klager die klaagt namens een rechtspersoon (vennootschap, vereniging), organisatie of samenwerkingsverband kan gevraagd worden aan te tonen dat hij bevoegd is om de klacht in te dienen. Dat kan bijvoorbeeld door middel van een machtiging en/of een recent uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel.

## **2. In behandeling nemen van een klacht**

- 2.1 De ontvangst van de klacht wordt in beginsel binnen twee weken na ontvangst van het webformulier per e-mail aan de klager bevestigd. Daarbij kan de deken de klacht samenvatten of om nadere informatie vragen.
- 2.2 Het kan zijn dat de klacht niet voldoet aan de hiervoor onder 1.1, 1.2, 1.3, 1.5 en 1.6 genoemde eisen, onvoldoende duidelijk of onleesbaar is. In dat geval deelt de deken de klager mede op welke onderdelen de klacht onvolledig is. De klager krijgt dan de mogelijkheid het gebrek binnen een termijn van veertien dagen te herstellen.
- 2.3 Indien de klager het gebrek niet (voldoende) herstelt, dan wel niet (binnen de gestelde termijn) reageert, kan de deken het dossier sluiten.

## **3. Onderzoek door de deken**

- 3.1 Als de klacht voldoet aan de hiervoor onder 1.1, 1.2, 1.3, 1.5 en 1.6 genoemde eisen, stelt de deken een onderzoek in. De deken stelt ook een onderzoek in als de klager heeft verzocht om onmiddellijke doorzending van zijn klacht aan de raad van discipline.
- 3.2 De deken kan de klacht zelf onderzoeken of de behandeling van de klacht onder zijn verantwoordelijkheid laten uitvoeren door de adjunct-secretaris, een stafmedewerker of stafjurist of overdragen aan een lid van de raad van de orde.
- 3.3 Een afschrift van de klacht wordt, eventueel samen met de samenvatting en de relevante correspondentie, aan de advocaat gezonden. De advocaat wordt gevraagd binnen drie weken schriftelijk te reageren. In beginsel wordt slechts één keer maximaal drie weken uitstel verleend, indien hier schriftelijk om wordt verzocht.
- 3.4 De advocaat is verplicht om mee te werken aan het onderzoek.
- 3.5 De ontvangst van het verweerschrift wordt aan de advocaat bevestigd en gelijktijdig per e-mail verzonden aan de klager.
- 3.6 In het geval de deken nadere informatie wenst, verzoekt hij de klager binnen een termijn van drie weken te reageren op het verweerschrift van de advocaat (repliek). In beginsel wordt slechts één keer maximaal drie weken uitstel verleend, indien hier schriftelijk om wordt verzocht. De ontvangst van de reactie (repliek) wordt aan de klager schriftelijk bevestigd.

In het geval de klager, na tweemaal te zijn gerappelleerd, niet heeft gereageerd, kan de deken het dossier sluiten. De deken stelt de klager en de beklagde advocaat hiervan per e-mail op de hoogte.

- 3.7 Een afschrift van de reactie (repliek) wordt aan de advocaat toegezonden met het verzoek binnen een termijn van drie weken te reageren (dupliek). In beginsel wordt slechts één keer maximaal drie weken uitstel verleend, indien hier schriftelijk om wordt verzocht. De ontvangst van de reactie (dupliek) wordt aan de advocaat schriftelijk bevestigd. De dupliek wordt toegezonden aan de klager.

In het geval de advocaat, na tweemaal te zijn gerappelleerd, niet heeft gereageerd, sluit de deken zijn onderzoek. In dat geval geldt de verdere procedure zoals beschreven onder 4.

- 3.8 De deken kan in alle stadia van het onderzoek partijen verzoeken persoonlijk te verschijnen om hem nadere informatie te verschaffen. Ook kan de deken trachten partijen tot overeenstemming te laten komen.
- 3.9 Mocht het gesprek tot een schikking leiden, dan wordt die schriftelijk vastgelegd. Het gevolg daarvan is dat de klager niet alsnog een klacht tegen dezelfde advocaat over dezelfde feiten kan indienen.

#### **4. Einde van het onderzoek**

- 4.1 In het geval het onderzoek naar het oordeel van de deken is geëindigd, laat hij dit schriftelijk aan partijen weten. Daarna vraagt de deken aan de klager, indien deze zich daarover nog niet heeft uitgelaten, of hij wil dat de klacht wordt voorgelegd aan de raad van discipline.
- 4.2 Het oordeel over een ingediende klacht is voorbehouden aan de tuchtrechter. Dit neemt niet weg dat in arrondissementen waar de raad van discipline dit op prijs stelt, de deken aan het einde van het onderzoek een visie geeft. Hierin beslist de deken niet over de klacht, maar kan hij wel informatie verschaffen over de (tuchtrechtelijke) duiding van de zaak en een advies of visie over de ontvankelijkheid en/of gegrondheid van de klacht geven.
- 4.3 Is het onderzoek beëindigd dan kunnen geen stukken meer worden ingezonden. Gebeurt dat toch, dan behoudt de deken zich het recht voor de stukken niet aan het dossier toe te voegen.

#### **5. Klacht ter kennis brengen van de raad van discipline**

- 5.1 Alvorens de klacht ter kennis wordt gebracht van de raad van discipline, dient de klager € 50,- griffierecht te betalen. De deken wijst de klager op de verschuldigheid van het griffierecht en deelt hem mee dat het verschuldigde bedrag binnen vier weken na de dag van verzending van zijn mededeling dient te zijn bijgeschreven op het daartoe bekend gemaakte bankrekeningnummer. Indien de deken een visie geeft over de ingediende klacht, wordt in deze visie of in dit dekenstandpunt aan de klager gevraagd of hij de klacht wil laten voorleggen aan de raad van discipline.
- 5.2 Pas na betaling van het griffierecht brengt de deken de klacht ter kennis van de raad van discipline.
- 5.3 Indien het griffierecht niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn is bijgeschreven op het daartoe bekend gemaakte bankrekeningnummer, brengt de deken de klacht conform artikel

- 46e lid 3 van de Advocatenwet niet ter kennis van de raad van discipline en sluit de deken het dossier. De deken zal partijen hiervan op de hoogte stellen.
- 5.4 Als na doorzending van de klacht bij de raad van discipline alsnog een schikking wordt bereikt, kunnen tussen klager en beklagde advocaat in dat kader afspraken worden gemaakt over (gedeeltelijke) terugbetaling van het griffierecht. Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, bepaalt de raad van discipline in beginsel dat de advocaat aan de klager het betaalde griffierecht vergoedt.
  - 5.5 Na betaling van het griffierecht stelt de deken een aanbiedingsbrief op, teneinde de klacht met alle op de zaak betrekking hebbende stukken ter kennis te brengen van de raad van discipline.
  - 5.6 Van het ter kennis brengen van de klacht aan de raad van discipline doet de deken mededeling aan de klager en de advocaat door middel van toezending van een afschrift van de verzonden aanbiedingsbrief.
  - 5.7 Voor de deken is de klachtzaak hiermee afgedaan. De klager en de advocaat vernemen verder van de griffier van de raad van discipline.
  - 5.8 Het uiteindelijk oordeel over de klacht komt toe aan de raad van discipline. De raad van discipline kan de klacht ambtshalve aanvullen.
  - 5.9 De deken kan, naar gelang de omstandigheden, van de in deze leidraad omschreven werkwijze afwijken.

## **6. Klachten tegen de deken of tegen advocaat-leden van de raad van discipline**

- 6.1 Klachten tegen een deken worden ingediend bij de voorzitter van het hof van discipline (Postbus 85452, 2508 CD Den Haag of [griffie@hofvandiscipline.nl](mailto:griffie@hofvandiscipline.nl)). Indien de klacht wordt ingediend bij de aangeklaagde deken wordt de klacht direct doorgezonden naar de voorzitter van het hof van discipline. De voorzitter verwijst de zaak naar een deken van een andere orde. Die deken onderzoekt de klacht volgens het bepaalde in deze leidraad en brengt de klacht ter kennis van de raad van discipline in het ressort waartoe de onderzoekende deken behoort. Dit onderzoek richt zich uitsluitend op de ingediende klacht tegen de beklagde deken; de onderzoekende deken zal de eerder ingediende klacht tegen de advocaat niet opnieuw onderzoeken.
- 6.2 Klachten tegen de leden-advocaten of plaatsvervangende leden-advocaten van de raad van discipline, worden door de deken onderzocht volgens het bepaalde in deze leidraad. Wanneer de klacht ter kennis moet worden gebracht van een raad van discipline stuurt de deken de klacht naar het hof van discipline. De voorzitter van het hof van discipline verwijst de verdere behandeling van de klacht naar een andere raad van discipline.