

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

1. Van Egmond Advocaten (hierna tevens VEA), de door mr. W. van Egmond opgerichte organisatie, gericht op het verzorgen van juridisch advies en juridische bijstand.
2. Klager, degene die over een gedraging van een van de medewerkers van VEA een klacht indient bij deze organisatie.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop eenieder verbonden aan VEA in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, bij VEA een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van VEA wordt aangemerkt als een gedraging van VEA, voor zover deze gedraging aan VEA kan worden toegerekend.
3. Bij VEA kunnen geen klachten worden ingediend over het handelen van individuele advocaten als zodanig, als bedoeld in artikel 46 van de Advocatenwet.
4. VEA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over de gedragingen van VEA en over gedragingen van personen die onder de verantwoordelijkheid van VEA werkzaam zijn.

Artikel 3 inhoud klaagschrift

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid van dit artikel, zijn de artikelen 4 tot en met 10 van deze klachtenregeling van toepassing.
2. 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 het tijdstip van de gedraging.

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

4. 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.

5. Een klaagschrift dient te worden ingediend op het adres Amstelplein 56, 1096 BC Amsterdam.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling zal gepoogd worden de klacht (informeel) in der minne af te handelen.

2. Zodra VEA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Dit wordt aan de klager schriftelijk bevestigd.

Artikel 5 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. VEA kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

3. VEA kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

4. Het tweede en derde lid zijn niet van toepassing ten aanzien van advocaten.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging, door- en toezending en administratie

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

3. VEA zendt een klaagschrift dat niet voor haar bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

4. VEA zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.

5. Niet dan nadat de klager in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door VEA te stellen termijn aan te vullen, kan VEA besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde of vierde lid voldoet, niet te behandelen.

6. VEA registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. VEA is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging;

A. Waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;

B. Die langer dan twaalf maanden voor schriftelijke indiening van deze klacht heeft plaatsgevonden;

C. Waartegen klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht had kunnen maken en de bezwaartermijn is verstreken;

D. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;

E. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. VEA is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt VEA de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis onder de mededeling dat klager deze beslissing binnen twaalf maanden kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. VEA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. VEA behandelt de klacht en handelt deze binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af.

2. VEA kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Wanneer de klacht een lid van VEA betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

4. Betreft de klacht VEA in het geheel, dan neemt VEA zelf de klacht in behandeling.

Artikel 10 Afdoening

VEA stelt de klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, met vermelding dat klager zich desgewenst binnen twaalf maanden kan wenden tot de Nationale Ombudsman.

Artikel 11 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling van Van Egmond Advocaten'.
2. Zij wordt gepubliceerd op de website van Van Egmond Advocaten : www.vanegmondadvocaten.nl
3. De klachtenregeling is met ingang van 1 april 2022 in werking getreden.

Aldus vastgesteld te Amsterdam op 1 april 2022