

# **KLACHTENREGELING KEIZER ADVOCATEN**

## **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder

- 1 Keizer Advocaten, de door J.M. Rammelt en M.A.M. Pijnenburg opgerichte organisatie, gericht op het verzorgen van juridische bijstand.
- 2 Klager, degene die over een gedraging van Keizer Advocaten een klacht indient bij deze organisatie.

## **Artikel 2 *Klachtrecht***

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

## **Artikel 3**

- 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 gedraging 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 Weteringschans 90 te 1017 XS Amsterdam.

## **Artikel 4 *Afdoening in der minne***

- 1 Indien iedere fase van de klachtbehandeling gaan Rammelt en/of Pijnenburg na of de klacht (informeel) in der minne kan worden afgehandeld.
- 2 Zodra Keizer Advocaten naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Dit wordt aan klager schriftelijk bevestigd.

## **Artikel 5 *Bijstand van klager***

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

- 2 Keizer Advocaten kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
- 3 Keizer Advocaten 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 en procureurs.

**Artikel 6** *Ontvangstbevestiging, door- en toezending en administratie*

- 1 Keizer 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 Keizer Advocaten zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
- 3 Keizer Advocaten zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de klager.
- 4 Keizer Advocaten zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 5 Niet dan nadat de klager in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door Keizer Advocaten te stellen termijn aan te vullen, kan Keizer Advocaten besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde of vierde lid voldoet, niet te behandelen.
- 6 Keizer Advocaten registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

**Artikel 7** *Geen verplichting tot klachtbehandeling*

- 1 Keizer Advocaten 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 de 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 Waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
  - E Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - F 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 Keizer Advocaten 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 Keizer Advocaten 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 12 maanden kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

**Artikel 8** *Gelegenheid tot horen*

- 1 Keizer Advocaten 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 Keizer Advocaten behandelt de klacht en handelt deze binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af.
- 2 Keizer Advocaten 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 Keizer Advocaten betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.
- 4 Betreft de klacht Keizer Advocaten in het geheel, dan neemt Keizer Advocaten zelf de klacht in behandeling.

#### **Artikel 10** *Afdoening*

Keizer Advocaten stelt de klager en degene op wiens gedraging 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 12 maanden kan wenden tot de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 11** *Registratie en publicatie*

Keizer Advocaten draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden naar aantal en soort jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag van Keizer Advocaten.

#### **Artikel 12** *Overgangsbepaling*

Een klacht die na inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, mits de gedraging waarop zij betrekking heeft na 1 april 2004 heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.

#### **Artikel 13** *Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding*

- 1 Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van organisatie Keizer Advocaten.
- 2 Zij wordt gepubliceerd op de website van Keizer Advocaten: [www.keizeradvocaten.nl](http://www.keizeradvocaten.nl).
- 3 De klachtenregeling is met ingang van 1 januari 2007 in werking getreden.

Aldus vastgesteld te Amsterdam op 1 januari 2007