

Bijlage 1

KLACHTENREGLEMENT ZZP NEDERLAND BV (zoals bedoeld in artikel 17 van het reglement voor advies en rechtshulp).

WERKINGSSFEER

Artikel 1 (onderwerp van klachten)

Conform artikel 17 van het Reglement voor Advies en Rechtshulp ZZP Nederland bv kunnen klachten over de verlening van juridisch advies en rechtshulp door een rechtshulpverlener van ZZP Nederland bv ten aanzien van onder meer de uitkomst van de behandeling van de zaak, de kwaliteit van de behandeling of het optreden van de rechtshulpverlener door de Abonnementhouder als bedoeld in het Reglement voor Advies en Rechtshulp ZZP Nederland bv aan de klachtencommissie individuele dienstverlening worden voorgelegd.

Artikel 2 (uitsluiting van klachtbehandeling)

Klachten over de dienstverlening van door ZZP Nederland bv ingeschakelde advocaat vallen niet onder de reikwijdte van dit reglement. De klager dient in een dergelijk geval een beroep te doen op de klachtenprocedure van de ingeschakelde advocaat.

Artikel 3 (definitie rechtshulpverlener)

Onder rechtshulpverlener wordt in dit klachtenreglement verstaan:
Een consulent of jurist werkzaam ten behoeve van ZZP Nederland bv.

KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4 (algemene bepalingen)

De beoordeling van de klacht vindt plaats door de door het Bestuur van Stichting ZZP Nederland benoemde leden van de klachtencommissie. De klachtencommissie functioneert als onafhankelijke commissie en beoordeelt de klacht objectief.

De leden van de klachtencommissie hebben het recht van verschoning. De voorzitter wijst in dat geval een vervanger aan.

Artikel 5 (samenstelling klachtencommissie)

De klachtencommissie bestaat uit een lid van het Bestuur van Stichting ZZP Nederland, een rechtshulpverlener en een advocaat. Vanuit het Bestuur van Stichting ZZP Nederland neemt de voorzitter deel in de klachtencommissie en is vanuit deze hoedanigheid tevens voorzitter van de commissie. De rechtshulpverlener vervult de functie van secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 6 (inschakeling van derde)

De klachtencommissie kan zich te allen tijde en in alle gevallen laten bijstaan door een onafhankelijk extern adviseur en/of een inhoudelijk deskundige. Zij doet hiervan per omgaande schriftelijk mededeling aan de klager.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 7 (tijdstip van indiening van de klacht)

Klachten dienen zo spoedig mogelijk ingediend te worden, maar uiterlijk zes maanden na de laatste keer dat er van de kant van ZZP Nederland bv telefonisch of schriftelijk contact is geweest met de Abonnementhouder over de kwestie.

Artikel 8 (procedure van indiening van de klacht)

- De klager meldt zijn klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail aan ZZP Nederland bv.
- Vervolgens neemt een rechtshulpverlener telefonisch contact op met de Abonnementhouder.
- De rechtshulpverlener beoordeelt de klacht op hoofdlijnen en stuurt vervolgens een klachtenformulier met begeleidende brief, kopie van de klachtenregeling en retourenvelop aan de Abonnementhouder.
- De Abonnementhouder vult het klachtenformulier in (al dan niet met bijlage en begeleidende brief), ondertekent het formulier en retourneert de klacht.

Artikel 9 (bemiddeling)

Na ontvangst van de klacht, beoordeelt de rechtshulpverlener de klacht op de mogelijkheid om met behulp van bemiddeling tot een oplossing te komen. Wordt bemiddeling mogelijk geacht, dan tracht ZZP Nederland bv om in deze fase zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen.

Hierin zal contact worden gezocht met de leidinggevende van de betrokken rechtshulpverlener en de rechtshulpverlener zelf. Bemiddeling kan inhouden dat de betrokken rechtshulpverlener wordt verzocht in contact te treden met de Abonnementhouder om gezamenlijk de klacht op te lossen. De voortgang wordt bewaakt door ZZP Nederland bv. Is bemiddeling niet mogelijk, of uiteindelijk niet mogelijk gebleken, dan draagt ZZP Nederland bv zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, de klacht over aan de klachtencommissie.

Artikel 10 (overdracht aan klachtencommissie)

De voorzitter van de klachtencommissie draagt zorg voor een bevestiging van de overdracht van de klacht aan de klachtencommissie aan de Abonnementhouder en de betrokken rechtshulpverlener. Hij deelt daarin het te verwachten tijdspad mee. De betrokken rechtshulpverlener wordt in de gelegenheid gesteld om na ontvangst van bovengenoemde overdracht binnen twee weken een (schriftelijke) reactie op de klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Artikel 11 (schriftelijke afdoening)

Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de klacht kennelijk gegrond, kennelijk ongegrond, dan wel kennelijk niet ontvankelijk is, dan kan de klachtencommissie de klacht zonder mondelinge behandeling schriftelijk afdoen.

Artikel 12 (hoorzitting)

De klager en de betrokken rechtshulpverlener worden door of namens de klachtencommissie gehoord wanneer dit naar het oordeel van de klachtencommissie gewenst is.

Deze mondelinge behandeling vindt plaats binnen twee weken nadat de beslissing is genomen dat een mondelinge behandeling nodig wordt geacht.

Van de mondelinge behandeling wordt een verslag gemaakt en aan de klager overhandigd.

Artikel 13 (termijn van afhandeling)

Voor zover er geen mondelinge behandeling plaatsvindt en een situatie als bedoeld in artikel 14 zich niet voordoet, doet de klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken na overdracht van de klacht aan de klachtencommissie uitspraak.

In het geval van het houden van een hoorzitting, doet de klachtencommissie uiterlijk twee weken na de mondelinge behandeling uitspraak.

Artikel 14 (verlenging van de termijn van afhandeling)

Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de totale periode van afhandeling verlengd met een periode van maximaal zes weken. De Abonnementhouder krijgt hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht.

Artikel 15 (uitspraak)

De uitspraak van de klachtencommissie wordt aan de Abonnementhouder verzonden en een afschrift daarvan wordt verzonden aan de betrokken rechtshulpverlener, zijn leidinggevende en de directie van ZZP Nederland bv. De uitspraak is bindend.

In haar uitspraak kan de klachtencommissie, indien zij een, al dan niet ambtshalve, handelen of nalaten in strijd met een behoorlijke rechtshulpverlening vaststelt, aanbevelingen doen om maatregelen te treffen.

Artikel 16 (vergoeding van kosten)

In de uitspraak wordt ook bepaald of en tot welke hoogte de door de klager in verband met de klachtenbehandeling gemaakte onkosten worden vergoed door ZZP Nederland bv. In beginsel heeft de vergoeding van onkosten slechts betrekking op reiskosten op basis van openbaar vervoer tweede klasse, gemaakt als gevolg van het bijwonen van de mondelinge behandeling van de klacht.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17 (huishoudelijk reglement)

De klachtencommissie kan een huishoudelijk reglement opstellen.