

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 22-218/DH/RO

Beslissing van de voorzitter van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 18 mei 2022 in de zaak 22-218/DH/RO naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

over:

verweerster

De voorzitter van de raad van discipline (hierna ook: de voorzitter) heeft kennisgenomen van de brief van de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Rotterdam (hierna: de deken) van 15 maart 2022 met kenmerk R 2022/21, door de raad ontvangen op dezelfde datum, en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 18. De voorzitter heeft verder kennis genomen van de e-mail van 15 april 2022, met bijlagen, van de zijde van klaagster.

1 FEITEN Voor de beoordeling van de klacht gaat de voorzitter, gelet op het klachtdossier, uit van de volgende feiten. 1.1 Bij beslissing van 23 november 2018 heeft het UWV de Ziekteverzuimtoelating van klaagster beëindigd. Klaagster heeft verweerster in verband met deze beslissing gevraagd om bijstand. 1.2 Bij brief van 3 december 2018 heeft verweerster de opdracht van klaagster schriftelijk bevestigd. 1.3 Verweerster heeft ten behoeve van klaagster een toevoeging aangevraagd. 1.4 Op 23 januari 2019 heeft verweerster namens klaagster een bezwaarschrift ingediend. 1.5 Op 2 april 2019 is aan klaagster een psychologisch adviesrapport gestuurd. Klaagster heeft dit advies op 24 april 2019 naar verweerster gestuurd. 1.6 Bij e-mail van 29 mei 2019 heeft mevrouw O, ambulante woonbegeleidster van klaagster, zich gemeld bij verweerster met onder meer de mededeling dat zij zal fungeren als contactpersoon voor klaagster in verband met het geschil met het UWV. 1.7 Bij e-mail van 6 juni 2019 heeft mevrouw O, zakelijk weergegeven, gevraagd naar de bedragen die klaagster aan verweerster heeft betaald in verband met de bijstand van verweerster. 1.8 Op 8 augustus 2019 heeft de hoorzitting in de zaak van klaagster plaatsgevonden. 1.9 Via een bericht van 14 november 2019 heeft mevrouw O, namens klaagster, aan verweerster het ongenoegen van klaagster over de gang van zaken tot uitdrukking gebracht. Klaagster heeft haar ongenoegen ook nog eens uiteengezet in een bericht van 22 november 2019 aan verweerster. 1.10 Op 29 maart 2021 heeft klaagster bij de deken een klacht ingediend over verweerster. 1.11 Op 15 juni 2021 hebben partijen met de deken gesproken over de klacht.

2 KLACHT 2.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klaagster verwijt verweerster gebrekkige communicatie en ontoereikende kwaliteit van dienstverlening. 2.2 De stellingen die klaagster aan de klacht ten grondslag heeft gelegd worden hierna, voor zover van belang, besproken.

3 VERWEER 3.1 Verweerster heeft tegen de klacht verweer gevoerd. De voorzitter zal hierna, waar nodig, op het verweer ingaan.

4 BEOORDELING Ontvankelijkheid 4.1 Als verweer van de verste strekking heeft verweerster aangevoerd dat de klachttermijn is overschreden. Dit verweer slaagt niet. De vervaltermijn van artikel 46g Advocatenwet bedraagt drie jaren. De werkzaamheden van verweerster zijn aangevangen in november 2018 en de klacht is in maart 2021 in gediend. Dit is op tijd en de klacht is daarom ontvankelijk. Klacht

4.2 Klaagster heeft gesteld dat het contact met verweerster, na een intakegesprek op kantoor, uitsluitend via e-mail verliep. Omdat klaagster de e-mails, in het bijzonder die over de toevoeging, niet goed begreep, ging zij bellen met het kantoor van verweerster. Er werd dan niet opgenomen of klaagster werd niet teruggebeld. Klaagster voelde zich niet serieus genomen. Klaagster moest op enig moment naar het kantoor van verweerster om iets te ondertekenen. Het was klaagster niet duidelijk waar het om ging en haar vragen daarover werden niet beantwoord. Klaagster ontving van verweerster ook veel e-mails waarvan zij de inhoud en strekking niet goed begreep. Uiteindelijk kreeg klaagster hulp van haar maatschappelijk werkster, maar ook de communicatie tussen die maatschappelijk werkster en verweerster was niet optimaal. Verweerster heeft klaagster verder niet op de hoogte gesteld van haar zwangerschapsverlof. Verweerster is ook niet verschenen op de hoorzitting en er was ook niemand bereikbaar. 4.3 Verweerster heeft aangevoerd dat zij klaagster heeft meegedeeld dat communicatie via e-mail zou verlopen en dat klaagster haar ook heeft gemaild. Pas via een bericht van de maatschappelijk werker van 28 november 2019 raakte verweerster op de hoogte van het bezwaar van klaagster tegen communicatie via e-mail. Verweerster was bereid geweest om via post te communiceren, als zij eerder op de hoogte was geweest van de bezwaren van klaagster. 4.4 Verweerster heeft aangevoerd dat zij in haar e-mails aan klaagster moeilijke begrippen heeft vermeden. Daarnaast nam verweerster na het verzenden van een e-mailbericht vrijwel altijd telefonisch contact op met klaagster om de inhoud van de e-mails nog eens te bespreken. Verweerster was voor klaagster bereikbaar via haar kantoornummer en haar mobiele nummer en verweerster heeft klaagster ook altijd teruggebeld. Verweerster nam telkens ruim te tijd om klaagster telefonisch te woord te staan. 4.5 Verweerster is met het oog op de fatale bezwaartermijn gestart met haar werkzaamheden, nog voordat uitsluitsel bestond over een toevoeging ten behoeve van klaagster. De toevoeging is uiteindelijk verleend, zij het met aanvankelijk een hoge eigen bijdrage. Voor deze hoge eigen bijdrage is een betalingsregeling getroffen en klaagster heeft daarvan in december 2018 één termijn van € 50,- betaald. Na verlegging van het peiljaar is een lagere eigen bijdrage opgelegd en voor deze lagere eigen bijdrage heeft klaagster bovendien bijzondere bijstand ontvangen. Dit betekende dat klaagster het bedrag van € 50,- onverschuldigd aan verweerster had betaald. Verweerster heeft het bedrag, zodra haar duidelijk was dat klaagster het niet langer verschuldigd was, terugbetaald. Dat het wat langer heeft geduurd houdt verband met de afwezigheid van verweerster vanwege haar zwangerschapsverlof. 4.6 Verweerster wijst erop dat zij, anders dan gebruikelijk, voor klaagster om peiljaarverlegging heeft verzocht en ook om verlening van bijzondere bijstand. Voor dat laatste had verweerster een handtekening van klaagster nodig en klaagster zou daartoe naar haar kantoor komen. Verweerster had klaagster laten weten dat zij niet aanwezig zou zijn wanneer klaagster kwam voor het zetten van de handtekening. Ondanks de voorafgaande informatie van verweerster weigerde klaagster om een handtekening te zetten. 4.7 Ten aanzien van het contact met de maatschappelijk werker van klaagster heeft verweerster aangevoerd dat zij een geheimhoudingsplicht heeft en dat zij dus niet zomaar informatie kan delen. Daar komt bij dat de maatschappelijk werkster de informatie had kunnen krijgen van klaagster. Verweerster

had namelijk alle informatie met betrekking tot de procedure met klaagster gedeeld. Verder is het verzoek van de maatschappelijk werker tot het delen van informatie alleen naar verweerster gestuurd, terwijl zij met verlof was, en niet ook naar de waarnemer van verweerster. 4.8 Volgens verweerster was klaagster op de hoogte van de zwangerschap van verweerster. Verweerster heeft toegezegd het schriftelijke deel van de procedure voor haar verlof af te ronden en heeft dat ook gedaan. Tijdens haar verlof werd de praktijk van verweerster waargenomen. 4.9 Verweerster heeft erkend dat zij niet is verschenen tijdens de hoorzitting. Een medisch spoedgeval was daarvan de oorzaak. Datzelfde medische spoedgeval zorgde er ook voor dat verweerster niet bereikbaar was. Verweerster heeft de situatie later aan klaagster uitgelegd en zij heeft haar excuses gemaakt voor de gang van zaken. Verweerster heeft verder verzocht om een extra hoorzitting en die heeft ook plaatsgevonden. Daarbij heeft klaagster, in aanwezigheid van verweerster, opnieuw haar verhaal kunnen doen. 4.10 Volgens verweerster wilden de medisch behandelaars van klaagster haar geen dossiers verstrekken, waarna klaagster verweerster verzocht het een en ander voor haar te regelen. Klaagster heeft daartoe ook een medische machtiging ondertekend. Verweerster heeft klaagster erop gewezen dat de medici kosten bij haar in rekening zouden kunnen brengen in verband met het verstrekken van medische informatie. Verweerster is van die kosten verder niet op de hoogte. 4.11 Volgens verweerster heeft klaagster het psychologisch advies tijdens haar verlof toegestuurd. Als reactie heeft klaagster een automatisch antwoord ontvangen, op basis waarvan zij kon weten dat verweerster met verlof was. Verder geldt ten aanzien van het advies dat het volgens verweerster niet van toegevoegde waarde was in de bezwaarprocedure. Verweerster wijst erop dat het advies in beroep wel is overgelegd, maar dat dat niet tot een andere uitkomst heeft geleid. 4.12 De voorzitter stelt vast dat de onderbouwing van de klacht door klaagster in het licht van het uitvoerige verweer van verweerster gevoerde verweer uiterst summier is. De voorzitter heeft gelet op de summier onderbouwde klacht en het niet ondubbelzinnig weersproken verweer van verweerster geen grond om aan te nemen dat verweerster jegens klaagster is tekortgeschoten in communicatie over de zaak en dat de kwaliteit van haar diensten onder de maat was. Klaagster heeft haar klacht in het licht van het verweer onvoldoende feitelijk onderbouwd. Dit leidt ertoe dat de voorzitter de klacht, met toepassing van artikel 46j Advocatenwet, daarom kennelijk ongegrond zal verklaren.

BESLISSING De voorzitter verklaart: de klacht, met toepassing van artikel 46j Advocatenwet, kennelijk ongegrond. Aldus beslist door mr. G.A.F.M. Wouters, plaatsvervangend voorzitter, bijgestaan door mr. A. Tijs als griffier en uitgesproken in het openbaar op 18 mei 2022.