

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 24-480/A/A

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Amsterdam
van 4 november 2024
in de zaak 24-480/A/A
naar aanleiding van de klacht van:

klagers

over:

verweerster

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 30 november 2023 hebben klagers bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerster.

1.2 Op 25 juni 2024 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk 2283341/JS/KV van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 23 september 2024. Daarbij waren klagers en verweerster aanwezig. Verweerster heeft zich ter zitting laten bijstaan door mr. L. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.4 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 4.

2 FEITEN

2.1 Voor de beoordeling van de klacht gaat de raad, gelet op het klachtdossier en de op de zitting afgelegde verklaringen, uit van de volgende feiten.

2.2 Klaagster 1 en klager 2 hebben samen een dochter. Dat is klaagster 3 (geboren 19 januari 2004). Klaagster 3 is in verband met een recidiverende wondinfectie meermalen opgenomen geweest in het (hierna: E). In december 2020 heeft het E over klaagster 3 een zorgmelding gedaan bij is daarop een onderzoek gestart.

2.3 Op 26 januari 2021 hebben klagers verweerster benaderd om hen te ondersteunen bij het weerleggen van de zorgmelding en het aanvechten van het onderzoek door Dit is succesvol verlopen. De zorgmelding is ingetrokken en het onderzoek is gestaakt.

2.4 Op 21 juni 2021 heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen klagers en de bij de zorgmelding betrokken personen van het ... Verweerster was bij dit gesprek aanwezig. Diezelfde dag hebben klagers verweerster verzocht om namens hen tuchtklachten in te dienen tegen een aantal medewerkers van het E.

2.5 Bij e-mail van 28 juni 2021 hebben klagers aan verweerster het volgende bericht

gestuurd, voor zover relevant:

“Zoals afgesproken komen wij terug op de tuchtklacht tegen het E / S. (...) Tot slot nog de vraag of jij kunt aangeven met welke kosten wij hierbij rekening moeten houden.”

2.6 Bij e-mail van 29 juni 2021 heeft verweerster klagers geantwoord:

“De kosten zijn echt te overzien wanneer jullie meewerken aan het dossier. Maar nu even een goede inschatting maken kan ik niet ook omdat ik niet weet of ze gelijktijdige behandeld zullen worden, In beginsel gaat het om een procedure en zou ook Das daar nog ruimte voor moeten bieden. Maar reken op zo'n 1500,- max per zaak en samen minder, maar nogmaals ik vind dat heel lastig inschatten nu.”

2.7 Op 2 juli 2021 heeft verweerster het E op de hoogte gesteld van het voornemen van klagers om tuchtklachten tegen de betrokken personen in te dienen.

2.8 Op 25 augustus 2021 heeft DAS Rechtsbijstand (hierna: DAS) klaagster 1 het volgende meegedeeld:

“Gisteren hebben wij telefonisch contact gehad. Wij spraken af dat ik nog intern zou nagaan of DAS de kosten van het doorlopen van een tuchtprocedure vergoedt. Ik kan u berichten dat dit het geval is. De kosten komen wel ten laste van hetzelfde kostenmaximum van EUR 12.500.

U heeft een resterend budget van EUR 7.629,75 voor alle kosten (zowel onder andere advocaatkosten en (eventuele) proceskosten).

Het is aan u om samen met uw rechtshulpverlener zo (uit kosten oogpunt gezien) efficiënt mogelijk te procederen. Een eventuele civiele procedure na de tuchtrechtelijke procedure komt zoals gezegd ten laste van hetzelfde kostenmaximum.”

2.9 Op 31 augustus 2021 zijn tussen klager 2 en verweerster de volgende WhatsApp-berichten verstuurd:

“[31-08-2021 15:29:57] [Klager 2]: Ha C, heb je al tijd gehad om naar het dossier te kijken en kan je al wat over de tijdslijn zeggen groet JW

[31-08-2021 15:39:19] [Verweerster]: Ja ik heb gekeken maar ik moet alles terugvertalen naar een juridische klacht. Centraal daarbij zal staan dat zij hebben gemeld voordat er ander specialismen zijn ingeschakelde en er geen afwegingen zijn gemaakt, althans niet zijn na te gaan. Daarbij heeft dit mijn aandacht maar ligt daar geen grote spoed, Wel voor jullie (dat begrijp ik) maar het gaat echt vrij lang duren waarschuwen ik omdat ook de tuchtraad er lang over doet bv met dossiers opvragen etc[.] Zodra er een spoedzaak in mijn [praktijk] voorbij komt krijgt dat prioriteit. Jullie zijn van mij gewend dat ik vrij snel reageer maar dat zal nu echt even wat langer duren. Ik kan dus gewoon nu geen tijdslijn geven.”

2.10 Bij e-mail van 27 oktober 2021 heeft verweerster aan een medewerker van het E (hierna: de medewerker) geschreven, voor zover relevant:

“Dank voor uw reactie. Inmiddels is er ruim een half jaar verstreken tussen het eerste verzoek en het nu nog steeds ontbreken van de gevraagde gegevens. Ik wijs u erop dat de wettelijke termijnen en de eventueel extra tijd op verzoek (waar u overigens niet om heeft verzocht) reeds lang zijn verstreken. Wat de problemen ook zijn geweest bij uw ziekenhuis. Dit duurt te lang.

Mag ik nu binnen veertien dagen na heden en daarom uiterlijk 10 november a.s. de gevraagde complete inloggegevens ontvangen?”

2.11 Bij e-mail van 28 oktober 2021 heeft de medewerker aan verweerster geschreven, voor zover relevant:

“De Logging gegevens van [klaagster 3] zijn binnen en zullen vandaag per aangetekende post naar uw kantoor verstuurd worden.”

2.12 Bij e-mail van 31 oktober 2021 heeft verweerster aan de medewerker

geschreven, voor zover relevant:

“Per aangetekende post ontving ik slechts een stapel papier met daarop enkele kaders en functies en de kostenplaatsen, ongenummerd, zonder namen en niet gedateerd. Ik heb u namens cliënten verzocht om de complete logingegevens. Dat zijn dit niet. Dat betekent dat zowel de namen van betreffende medewerkers, als wel de data waarop zij in het medisch dossier hebben ingelogd, duidelijk vermeld moeten zijn. De vermelding van de kostenplaatsen acht ik vooralsnog niet relevant. Tevens ontvang ik graag deze verzochte werkelijke logingegevens digitaal.

Wilt u ervoor zorgen dat ik deze gegevens thans per omgaande compleet ontvang, doch uiterlijk 4 november a.s.”

2.13 Bij e-mail van 4 november 2021 heeft de medewerker aan verweerster geschreven, voor zover relevant:

“Zoals zojuist bij u telefonisch bevestigd. Het [E] zal u een overzicht opleveren van de logging van raadplegingen van het medisch dossier van [klaagster 3].

Dit vergt wel enige dagen; ik hoop dat deze gegevens in de loop van volgende week opgeleverd kunnen worden. Lukt dat niet, dan ontvangt u bericht.”

2.14 Op 8 november 2021 heeft het E de zogenoemde logginggegevens van klaagster 3 naar verweerster gestuurd. Diezelfde dag heeft verweerster de ontvangen stukken aan klagers doorgestuurd. Daarbij heeft zij het volgende opgemerkt:

“Daar gaan we weer. Ik mis om te beginnen (...) zelf. Maar ik laat het even aan jullie speurdersneuzen over om eea met elkaar te vergelijken enzo. Ik hoor graag weer.”

2.15 Op 3 december 2021 heeft verweerster, voor zover relevant, aan klagers geschreven:

“Ik zie dat jullie verzoeken om de tuchtklacht voor de kerst eruit te doen. Ik begrijp jullie haast maar of dat ook gaat lukken, kan ik nu eenvoudig nog niet garanderen. Ik behandel al mijn zaken echt in volgorde van urgentie zoals ik ook jullie zaak destijds direct heb opgepakt. Dat is ook de reden dat ik geen harde toezeggingen wil noch kan doen. Het heeft mijn aandacht.

Ik vermoed overigens dat het wel lukt maar of dit nu voor de kerst of begin [januari] is zal weinig uitmaken qua behandeling en dat laatste gaat sowieso langzaam gezien de bezettingen bij dit soort colleges.”

2.16 Op 6 december 2021 hebben klagers, voor zover relevant, aan verweerster geschreven:

“Zou mooi zijn als de tuchtklacht voor de kerst nog lukt en anders begin januari 2022. We kunnen anders het deel met de FG van het E ook zelf oppakken, de tuchtklacht is wat ons betreft belangrijker, te meer omdat het een stuk rust creëert als hij ingediend is. En dat het daarna nog een tijd duurt is ons bekend.”

2.17 Bij e-mail van 10 december 2021 heeft verweerster aan de medewerker geschreven, voor zover relevant:

“Door familieomstandigheden mijnerzijds een wat vertraagde reactie, maar niet minder dringend.

Hierdoor reageer ik alsnog namens cliënten met thans voor de derde maal het verzoek om de complete logingegevens uit het medisch dossier te verstrekken. Op dit moment zijn de gegevens nog steeds niet compleet en voldoen zij niet aan de daartoe bestemde norm (zie onder) Er zijn geen redenen om daar niet aan te voldoen.

Dat betreffen o.a. de volgende ontbrekende gegevens:

(...)

Mag ik van u vernemen?”

2.18 Bij e-mail van 14 december 2021 heeft de medewerker, voor zover relevant, aan verweerster geschreven:

“Een zodanig uitgebreid verzoek om gegevens heeft het E nog niet eerder ontvangen. Daarom zullen degenen die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van dit type onderzoek moeten bepalen in hoeverre het E aan uw verzoek moet en kan voldoen. Dit vergt enig uitzoekwerk, waar verschillende mensen op dit moment mee bezig zijn. Het E zal daarom op een nader moment inhoudelijk op uw vraag nader ingaan. U zult in ieder geval begin volgende week hierover een update krijgen.”

2.19 Bij e-mail van 9 januari 2022 heeft verweerster, voor zover relevant, aan de medewerker geschreven:

“Voor zover mij bekend is dit een vrij normaal verzoek. Kunt u mij informeren wat de stand van zaken is.”

2.20 Bij brief van 27 januari 2022 heeft DAS verweerster als volgt bericht:

“In dit dossier informeerde ik verzekerde als volgt.

Op dit dossier is een algemeen kostenmaximum van € 12.500,00 van toepassing. Voor zover de externe kosten boven dit bedrag uitkomen, zijn deze kosten voor rekening van verzekerde. Tot op heden keerde DAS een bedrag van € 6.734,86 uit. Er resteert dus een bedrag van € 5.765,14 voor de vergoeding van externe kosten. Voor zover u verwacht dat uw kosten boven dit bedrag uitkomen, adviseer ik u om verzekerde hier tijdig over te informeren en heldere tariefafspraken te maken.”

2.21 Bij e-mail van 27 januari 2022 heeft verweerster de medewerker geschreven:

“Ondanks eerdere toezeggingen in december 2021 over het in ieder geval aanleveren van een update heb ik tot op heden geen nadere informatie ontvangen.

Ik wijs u er nogmaals op dat het verzoek echt niet zo ongebruikelijk is, maar het vooral omvangrijk is door o.a. de tijd die cliënte in het ziekenhuis heeft doorgebracht.

Mag ik in ieder geval uiterlijk volgende week van u vernemen wanneer het E denkt de verzochte gegevens te kunnen aanleveren. Bij gebreke hiervan en van tijdige aanlevering zijn cliënten voornemens een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens neer te leggen.”

2.22 Bij e-mail van eveneens 27 januari 2022 hebben klagers verweerster, voor zover relevant, als volgt bericht:

“Goedemorgen [verweerster], Even in reactie op de whatsapp van gisteren avond.

Qua logging, moeten we inmiddels niet concluderen dat ze het niet gaan geven?

Inmiddels wordt het het zoveelste laatste verzoek. (november, december en de laatste op 9 januari) Termijnen hebben ze lak aan kortom alles wijst er op dat ze het niet gaan geven. Is er een optie dat we qua dit stuk een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens? Qua dat wat is nu het probleem? We hebben de mail waarin de DAS zegt dat er een maximum te vergoeden bedrag is en dat we t spaarzaam moeten inzetten omdat op nu eenmaal op is. Dat doen we, bovendien heeft hij het over een kortgeding terwijl t nu over een tuchtprocedure gaat. Moeten wij nog iets doen richting de DAS?”

2.23 Bij e-mail van 4 februari 2022 hebben klagers, voor zover relevant, het volgende aan de medewerker geschreven:

“Vanmorgen hadden wij telefonisch contact. Wij zijn sinds februari 2021 bezig om de logging gegevens vanaf de opname periode van [klaagster 3] tot heden te ontvangen. Deze periode is vanaf 1 januari 2020.

Wij ontvangen graag de volledige logging, dus onder andere:

(...)

U gaf aan dat u nog in overleg bent of u dit wil en kan aanleveren. U doet u best om voor aanstaande woensdag doch uiterlijk voor 11 februari uw standpunt hierover aan ons te doen toekomen.

(...)

Voor de goede orde meld ik u nog dat ik onze advocate in de cc zet zodat zij op de hoogte is hetgeen speelt.”

2.24 Bij e-mail van 10 februari 2022 hebben klagers verweerster geschreven, voor zover relevant:

“Alles goed met je? Nu we de logging toch voorlopig niet gaan krijgen, lijkt het ons goed om nu de boel af te gaan maken en in te gaan dienen. Heb jij een tijdslijn? Dit is met name voor [klaagster 3] en haar verwerking toch van belang. Op deze wijze is het voor haar lastig om verder te komen.”

2.25 Bij e-mail van 11 februari 2022 heeft verweerster, voor zover relevant, aan klagers geschreven:

“Tijdslijnen geef ik niet, zoals al eerder gemeld.

Ik ga er van uit dat een en ander volgende week kan worden afgerond. Dat hangt uiteraard ook af van waar [de medewerker] mee komt. NB het is wel zaak dat daar in het geval jullie/we het er niet mee eens zijn daar tijdig (binnen 6 weken na afgifte) een verzoekschrift bij de Rechtbank over in te dienen. Die termijnen zijn fataal.

Om dan weer tijd/ en budget uit te besparen (waar in ik in jullie geval echt niets van snap maar dat voor later) stel ik voor dat wij de klaagschriften afronden. Ik jullie tussenbladen aanlever en jullie dan de Producties / Bijlagen erbij voegen.

Van 18 t/m 28 feb ben ik met vakantie.”

2.26 Bij e-mail van 3 maart 2022 heeft verweerster, voor zover relevant, aan de medewerker geschreven:

“Intussen tijd hebben wij wederom niet nader vernomen, of waarom het zoveel tijd kost om dit te realiseren. Reden waarom ik u een laatste maal verzoek om ervoor zorg te dragen dat uiterlijk maandag 7 maart a.s. het gehele logindossier wordt overgedragen.

Na die tijd zal ik het achterwege blijven aanmerken als weigering om te voldoen aan het verzoek en dit zowel in een procedure bij de Rechtbank aanhangig maken, als wel een melding hiervan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.”

2.27 Op 30 april 2022 heeft verweerster in concept vier tuchtklachten naar klagers gestuurd. In de begeleidende e-mail heeft zij, voor zover relevant, geschreven:

“Verder zoals al besproken zijn de uren wel een beetje op inmiddels en is het kostenmax bereikt. Het belangrijkste is wel gedaan inmiddels. Wel wil ik voorstellen om eventueel voor [klaagster 3] gefinancierde rechtsbijstand aan te vragen. Daar heeft ze meen ik recht op. Dat is weliswaar een vast relatief laag bedrag maar alles scheelt. Daar zijn dan verder geen kosten aan verbonden. Is dat akkoord?”

2.28 Op 1 mei 2022 hebben klagers naar aanleiding van de toegezonden concepten als volgt gereageerd:

“Ik zeg goed werk :-)

We hebben ze allemaal doorgenomen aangevuld en opmerkingen gemaakt waar nodig, [a]lle producties nagekeken, hernoemd waar nodig en aangevuld. (...)”

2.29 Op 9 mei 2022 heeft verweerster namens klagers bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (hierna: het tuchtcollege) tuchtklachten ingediend over vier medewerkers van het E.

2.30 Bij brief van 20 mei 2022 heeft DAS verweerster als volgt bericht:

“In dit dossier informeerde ik verzekerde als volgt. Op dit dossier is een algemeen kostenmaximum van € 12.500,00 van toepassing. Voor zover de externe kosten boven dit bedrag uitkomen, zijn deze kosten voor rekening van verzekerde. Tot op heden keerde DAS een bedrag van € 12.317,44 uit. Er resteert dus een bedrag van € 182,56 voor de vergoeding van externe kosten.

Voor zover u verwacht dat uw kosten boven dit bedrag uitkomen, adviseer ik u om

verzekerde hier tijdig over te informeren en heldere tariefafspraken te maken.”

2.31 Op 16 juni 2022 heeft verweerster voor klagster 3 een toevoeging aangevraagd bij de Raad voor Rechtsbijstand. De toevoeging is op 30 juni 2022 toegekend.

2.32 Op 8 september 2022 heeft het E verweerschriften ingediend.

2.33 Op 21 september 2022 heeft het tuchtcollege de verweerschriften aan verweerster gestuurd. In de begeleidende brief staat, onder meer, het volgende: “Op grond van de nu beschikbare informatie zal de zaak worden verwezen naar een openbare zitting van het college Amsterdam. U krijgt tijdens die zitting gelegenheid om uw standpunt nader toe te lichten.

Mondeling vooronderzoek

Als u dat wilt kunt u uw standpunt nog mondeling toelichten. Er wordt dan een gesprek georganiseerd met u en een andere partij. Dit heet een mondeling vooronderzoek. De bedoeling daarvan is om u en de andere partij ruimte te geven om te vertellen wat belangrijk voor u is in deze tuchtprocedure en om op elkaars standpunten te reageren. Daarbij kunnen eventuele misverstanden worden opgehelderd. Ook kan de secretaris nog vragen stellen.

Soms wordt er in een mondeling vooronderzoek overeenstemming bereikt over een andere oplossing dan een beslissing van het tuchtcollege. Als u en de andere partij dat willen, kan de secretaris die het vooronderzoek leidt u daarbij begeleiden.”

2.34 Op 28 september 2022 heeft verweerster de brief van het tuchtcollege van 21 september 2022 aan klagers gezonden. In het onderwerp van het bericht vermeldt verweerster:

“Geen mondeling vooronderzoek. akkoord? zie bijgaande bief.”

In de e-mail schrijft verweerster het volgende:

“Wat mij betreft hoeft er geen mondeling vooronderzoek te komen. Dat zou kunnen zijn om een schikking te verkrijgen. Dat station is wel gepasseerd lijkt me.

Dat zal ik hen ook laten weten. Ik neem aan dat dat akkoord is.”

2.35 Diezelfde dag heeft verweerster het tuchtcollege als volgt bericht:

“Hierdoor informeer ik u dat cliënten geen vooronderzoek wensen tenzij een van de wederpartijen dat wel wenst. Wel verzoek ik u nadrukkelijk om bij het plannen van een zitting mijn verhinderdata (incl die van cliënten) op te vragen.”

2.36 Op 30 december 2022 heeft het tuchtcollege aan verweerster meegedeeld dat er een zitting is gepland op 31 januari 2023.

2.37 Ter voorbereiding op de zitting heeft op 9 januari 2023 een bespreking via zoom plaatsgevonden tussen klagers en verweerster. In notulen die verweerster van de bespreking heeft gemaakt staat, onder meer:

“Checken: hebben we het audiobestand (...) (punt 90 verweerschrift)?

(...)

[Verweerster] vraagt toevoeging aan

(...)

[Verweerster] geeft aan even te bespreken als pleidooi af is”

2.38 Op 19 januari 2023 heeft verweerster een tweede toevoeging voor extra uren voor klagster 3 aangevraagd.

2.39 Bij e-mail van 30 januari 2023 (om 7:55 uur) heeft verweerster klagers als volgt bericht:

“Excuses mensen, gisteravond ben ik in slaap gevallen. Vandaag sta ik gehele dag op zitting vanavond rond ik eea af. Ik vind het nog onvoldoende scherp om al toe te sturen. Er zijn nog een hoop dwarsverbanden die ik eruit wil halen.

Sorry het is even niet anders.”

2.40 Op 30 januari 2023 (om 23:02 uur) heeft verweerster een concept-pleitnota aan klagers gestuurd. In de begeleidende e-mail schrijft verweerster het volgende: “Zie maar of jullie je hierin kunnen vinden. Ik heb niet alle punten aangehaald omdat het anders erg veel wordt.

Morgen nog een beetje beter ordenen en hier en daar inkorten.

Laat maar weten. Ik ben 13:00 uur bij de rechtbank tot 12:00 kan ik aanpassingen doen.”

2.41 Op 31 januari 2023 (om 7:31 uur) hebben klagers aan verweerster het volgende bericht gestuurd:

“Goedemorgen [verweerster], Mooi stuk hier en daar wat toegevoegd kijk maar of je er wat mee kan.... [klaagster 3] heeft ook een stukje geschreven mocht ze daar de ruimte voor krijgen.... Mag er een laptop mee of moeten we alles uitprinten?”

2.42 Op 31 januari 2023 heeft de zitting bij het tuchtcollege plaatsgevonden waarna op 14 maart 2023 uitspraak is gedaan in de tuchtzaken. Op 15 maart 2023 heeft de secretariael medewerker van verweerster de uitspraken aan klagers toegestuurd. In de begeleidende e-mail staat het volgende:

“Bijgaand zend ik u de beslissingen die het Tuchtcollege heeft genomen in uw zaak. [Verweerster] heeft de beslissingen nog niet ontvangen en kunnen lezen maar ik stuur ze jullie vast op voorhand. Vanaf volgende week is het mogelijk om een afspraak in te plannen om de beslissingen te bespreken. Als u dit wenst dan kan u ons dat laten weten.”

2.43 Bij e-mail van 24 maart 2023 heeft verweerster klagers als volgt bericht:

“Excuses dat ik niet eerder contact opnam en daar ook nu niet aan toe kom om te bellen.

[Belangrijker]: Ja, ik wil wel hoger beroep instellen en dan tegen D(...) en M(...).

Daarbij ben ik de komende tijd wel heel afhankelijk van jullie hulp daarbij (was ik al hoor ;-)) omdat het echt gigantisch druk is en ik ook nog een vakantie gepland heb (5 - 12 april) 25 april is de termijn. Dat is heel snel.

We kunnen er ook altijd voor kiezen om een pro forma hoger beroep in te dienen. Dat betekent dat als we in tijdnood komen je een tweede termijn krijgt om de grieven (gronden) aan te vullen. dat zou dan tegen het eind van de termijn moeten gebeuren. Ik doe dat liever niet maar in geval van nood kan dat dan nog.

Mochten jullie alvast 'los' willen gaan dan vraag ik jullie om punt voor punt in de uitspraken aan te geven wat er niet klopt waarom niet en waar dat eventueel te vinden is.

Ik heb twee toevoegingen op naam van [klaagster 3] aangevraagd. Het griffierecht EUR 50, - evenals eenmaal de eigen bijdrage EUR 156 ,- dient in deze zaken dan wel door jullie betaald te worden.”

2.44 Bij e-mail van 26 maart 2023 hebben klagers aan verweerster gevraagd hen te informeren over de hogerberoepsprocedure. Zij schrijven het volgende, voor zover relevant:

- Wat is nu exact de hogerberoepsprocedure. Is dat alleen het schriftelijk indienen waarna uitspraak volgt? Of is er nog een zitting voorafgaande aan de uitspraak etc. Kortom hoe loopt deze procedure en welk tijdspad hangt daaraan? Dat laatste is ook van belang zodat we onderling niet last [minute] nog allerlei zaken moeten aftikken (...)

- Misschien is het handig als we nog even een keer afstemmen. Wanneer heb jij tijd ? Kan wat ons betreft via Teams.”

2.45 Bij e-mail van 4 april 2023 heeft verweerster klagers geantwoord:

“Jullie dringen aan. Ik vind dat lastig als er ook op zondagochtend dan appjes

gestuurd worden, Zoals aangegeven ben ik razenddruk na weken ziek zijn en vanaf morgen even weg. De tijd die resteert is echt hierna ook nog voldoende en een tijdspad uitstippelen kan ik niet, dus ik begrijp niet zo goed wat jullie perse nu willen weten en vanwaar die haast. Er is een termijn en daarna krijgen we weer opnieuw een termijn.

Heel kort daarom wel antwoorden hieronder in kapitalen [onderstreping, RvD]. Meer valt er op dit moment niet over te zeggen. Ik kan jullie evenmin zaken aangeven en het hangt toch logischerwijs van het verweer van de wederpartij en het college af wat er eventueel last minute gedaan kan en moet worden. Soms zijn er meerdere rondes soms ook niet.

Gronden kunnen alvast geformuleerd worden en daar zijn jullie aan begonnen begrijp ik.

Verdere informatie is hier te vinden:

<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/hoger-beroep>.

(...)

[hier volgt afsluiting e-mail door verweerster, RvD]

Van: [klager 2] (...)

Datum: zondag 26 maart 2023

Aan: [verweerster]

CC: [klaagster 1] (...), [klaagster 3] (...)

(...)

- Wat is nu exact de hogerberoepsprocedure. Is dat alleen het schriftelijk indienen waarna uitspraak volgt? Of is er nog een zitting voorafgaande aan de uitspraak etc. Kortom hoe loopt deze procedure en welk tijdspad hangt daaraan? Dat laatste is ook van belang zodat we onderling niet last minut[e] nog allerlei zaken moeten aftikken. DAT HEB IK HIERONDER UITGELEGD. DE TERMIJN IS 24 APRIL. DAARNA DAN MEESTAL NOG EEN PAAR WEKEN OM DE GRONDEN AAN TE VULLEN EN DAARNA VERWEER EN DAARNA ZITTING. DAT LOOPT NIET ANDERS DAN IN [EERSTE] AANLEG. HET CENTRAAL TUCHTCOLLEGE BEPAALT NIET IK DUS IK KAN JULLIE DAAR NIETS MET ZEKERHEID OVER ZEGGEN

(...)

- Misschien is het handig als we nog even een keer afstemmen. Wanneer heb jij tijd ? Kan wat ons betreft via Teams. IK BEN NA 17 APRIL WEER BEREIKBAAR EN DAARNA KAN ER EEN ONLINE BESPREKING EN HEB IK FRISSE MOED OM ER WEER TEGENAAN TE GAAN. (...)"

2.46 Bij e-mail van 12 april 2023 hebben klagers aan verweerster geschreven:

"Nog dank voor jouw mail van 4 april. Echter het werken zonder tijdslijnen en van alles op het laatste moment doen, denk hierbij bijvoorbeeld aan het op de dag voor de zitting nog het pleidooi moeten afstemmen/ schrijven is voor ons dan weer lastig. We kiezen er dan ook voor om het beroep, zonder jou, op een andere manier invulling te geven."

2.47 Op 13 augustus 2023 hebben klagers bij het kantoor van verweerster een klacht ingediend over de wijze waarop verweerster de tuchtzaken heeft behandeld.

2.48 Op 23 augustus 2023 heeft verweerster gereageerd op de klacht. Zij heeft haar brief afgesloten met de woorden:

"Met bovenstaande acht ik jullie antwoorden afdoende beantwoord, mocht jullie van mening zijn dat dat niet het geval is, verwijs ik jullie naar de klachtregeling van mijn kantoor [website] en o.a. op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij [de Geschillencommissie Advocatuur] of bij de Orde van Advocaten."

2.49 Bij e-mail van 18 oktober 2023 heeft de Geschillencommissie klagers als volgt

bericht:

“Wij hebben uw melding bij De Geschillencommissie ontvangen en bekeken. Na beoordeling van de door u aangereikte gegevens is gebleken dat de aanbieder niet aangesloten is bij De Geschillencommissie. Dit is een voorwaarde, hetgeen betekent dat wij uw klacht nu niet kunnen behandelen.”

Verweerster heeft op 11 januari 2024 telefonisch contact met de Geschillencommissie opgenomen en op 22 januari 2024 heeft de Geschillencommissie verweerster laten weten dat de mededeling van 18 oktober berustte op een misverstand en dat klagers zijn geïnformeerd dat verweerster sinds 1 januari 2022 wel is aangesloten bij de Geschillencommissie.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klagers verwijten verweerster het volgende:

- a) verweerster heeft de tuchtzaken tegen het E onvoldoende voortvarend behandeld; het heeft bijna een jaar geduurd voordat verweerster de tuchtklachten heeft ingediend;
- b) verweerster heeft de verweerschriften van het E niet met klagers besproken;
- c) verweerster heeft ten onrechte geadviseerd geen mondeling vooronderzoek te laten plaatsvinden, terwijl verweerster niet heeft uitgelegd wat zo'n vooronderzoek precies inhoudt en wat de voor- en nadelen hiervan zijn, zodat klagers geen afgewogen beslissing hebben kunnen maken;
- d) verweerster heeft haar pleitnota voor de zitting van 31 januari 2023 pas op 30 januari 2023 om 23:02 uur aan klagers gestuurd, waardoor er voor klagers weinig tijd was om hierop te reageren. Vervolgens heeft verweerster niets met de reactie van klagers op haar pleitnota gedaan;
- e) verweerster heeft de uitspraak van het tuchtcollege van 14 maart 2023 niet met klagers besproken;
- f) verweerster heeft aangegeven dat de procedure in hoger beroep gelijk is aan de procedure in eerste aanleg, terwijl dat onjuist is; verweerster heeft geen uitleg of toelichting gegeven over de hoger beroepsprocedure;
- g) verweerster heeft zonder overleg met klagers toevoegingen aangevraagd voor klaagster 3 terwijl zij ook aanspraak maakt op betaling door DAS;
- h) verweerster heeft de van tevoren door haar aangegeven kostenprognose ruimschoots overschreden;
- i) de interne klachtprocedure van het kantoor van verweerster is onvoldoende kwalitatief geborgd.
- j) verweerster heeft in deze klachtprocedure onnodig medische gegevens en andere gevoelige informatie gedeeld.

4 VERWEER

4.1 Verweerster heeft tegen de klacht verweer gevoerd. De raad zal hierna, waar nodig, op het verweer ingaan.

5 BEOORDELING

Toetsingskader

5.1 De raad neemt bij de beoordeling van de klacht als uitgangspunt dat, gezien het bepaalde in artikel 46 Advocatenwet, de tuchtrechter mede tot taak heeft de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen indien daarover wordt geklaagd. Bij deze

beoordeling geldt dat de tuchtrechter rekening houdt met de vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes - zoals met betrekking tot het procesrisico en het kostenrisico - waar de advocaat bij de behandeling van de zaak voor kan komen te staan. De vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en de keuzes waar hij voor kan komen te staan zijn niet onbeperkt, maar worden begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld en die met zich brengen dat zijn werk dient te voldoen aan datgene wat binnen de beroepsgroep als professionele standaard geldt. Die professionele standaard veronderstelt een handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht (zie Hof van Discipline 5 februari 2018 ECLI:NL:TAHVD:2018:32). Bovendien is de advocaat gehouden de aan hem toevertrouwde belangen met de nodige voortvarendheid te behartigen.

5.2 De tuchtrechter moet bij de beoordeling van een over een advocaat ingediende klacht het aan de advocaat verweten handelen of nalaten toetsen aan de in artikel 46 Advocatenwet omschreven normen. Bij deze toetsing is de tuchtrechter niet gebonden aan de gedragsregels, maar die regels kunnen, gelet op het open karakter van de wettelijke norm, daarbij wel van belang zijn (direct of analoog). Of sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen hangt af van de feitelijke omstandigheden en wordt door de tuchtrechter per geval beoordeeld.

Klachtonderdeel a) - onvoldoende voortvarende behandeling

5.3 Klagers zijn van mening dat verweerster hun tuchtklachten tegen de medewerkers van het E onvoldoende voortvarend heeft behandeld. Klagers hebben verweerster op 21 juni 2021 verzocht om de tuchtklachten in te dienen. Op 2 juli 2021 heeft verweerster dit aan het E gecommuniceerd. Pas bijna een jaar later - op 9 mei 2022 - zijn de tuchtklachten ingediend. Dat vinden klagers onacceptabel, temeer omdat het voorwerk volgens klagers al volledig door hen was gedaan en zij verweerster regelmatig hadden gevraagd naar een tijdslijn voor het indienen van de tuchtklachten. Verweerster had klagers bovendien door het proces moeten leiden. Ook zonder de nog ontbrekende stukken (de logginggegevens) had verweerster de tuchtklachten kunnen indienen, aldus klagers.

5.4 Dit klachtonderdeel slaagt niet. Verweerster heeft onderbouwd aangevoerd dat zij voor het afronden van de tuchtklachten afhankelijk was van het aanleveren van de ontbrekende stukken door het E. Zoals volgt uit het feitenoverzicht heeft verweerster pas na herhaalde verzoeken - zie onder meer haar e-mails van 27 oktober 2021, 31 oktober 2021, 10 december 2021, 9 januari 2022 en 27 januari 2022 - in maart 2022 de stukken ontvangen om de tuchtklachten af te ronden. Anders dan klagers, vond verweerster de stukken wel relevant voor het opstellen van de tuchtklachten.

Verweerster is hierin 'dominus litis', hetgeen betekent dat zij als advocaat in beginsel de vrijheid heeft om een zaak te behandelen zoals haar dat goeddunkt en geen gevolg hoeft te geven aan verzoeken van haar cliënten als zij meent dat de zaken daarmee niet gediend zijn. De raad stelt vast dat verweerster kort na ontvangst van de stukken in maart 2022 op 30 april 2022 de tuchtklachten in concept aan klagers heeft toegezonden. Klagers hebben weliswaar meermaals gevraagd om een tijdslijn, maar zoals verweerster ook heeft aangegeven in haar Whatsapp-bericht van 31 augustus 2021 en haar e-mail van 11 februari 2022, kon zij deze niet geven, mede omdat zij voor het afronden van haar tuchtklachten afhankelijk was van de bij het E opgevraagde stukken. In dat kader heeft verweerster ook voldoende toegelicht dat zij de concepten niet voor ontvangst van deze ontbrekende stukken aan klagers heeft

willen toezenden om te voorkomen dat de kosten zouden oplopen omdat de klachten daarna waarschijnlijk weer gewijzigd zouden moeten worden. De raad acht deze handelwijze van verweerster niet onbegrijpelijk. Dat het indienen van de tuchtklachten geruime tijd heeft geduurd, valt verweerster onder deze omstandigheden tuchtrechtelijk niet aan te rekenen. Klachtonderdeel a) is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel b) - niet bespreken verweerschriften wederpartij

5.5 Volgens klagers heeft verweerster nagelaten de verweerschriften die het E op 8 september 2022 bij het tuchtcollege had ingediend met klagers te bespreken.

5.6 Dit klachtonderdeel slaagt ook niet. Verweerster heeft onderbouwd aangevoerd dat de verweerschriften zijn besproken met klagers tijdens de zoom-vergadering van 9 januari 2023. Dit blijkt ook uit de bij r.o. 2.37 weergegeven notulen die verweerster naar aanleiding van de bespreking had gemaakt. Klachtonderdeel b) is daarmee ongegrond.

Klachtonderdeel c) - advies mondeling vooronderzoek

5.7 Volgens klagers heeft verweerster geadviseerd niet te opteren voor een mondeling vooronderzoek bij het tuchtcollege zonder daarbij uit te leggen wat een mondeling vooronderzoek precies inhoudt en wat het belang ervan is. Verweerster had het mondeling vooronderzoek volgens klagers afgedaan als iets onbelangrijks. Bij een dergelijke hoorzitting hadden klagers echter hun standpunten kunnen toelichten. De brief van 21 september 2022, die verweerster bij haar verweer heeft overgelegd, hebben klagers nooit onder ogen gekregen. Evenmin hebben klagers enige toelichting op het mondelinge vooronderzoek ontvangen.

5.8 Dit klachtonderdeel faalt eveneens. Verweerster heeft blijkens de gedingstukken op 28 september 2022 aan klagers een e-mail gestuurd over het mondeling vooronderzoek. In het onderwerp van deze e-mail heeft verweerster kort aangeduid waar zij akkoord van klagers op wilde hebben; zij schrijft hierin "geen mondeling vooronderzoek. Akkoord?" en verwijst daarbij naar de meegestuurde brief van het tuchtcollege van 21 september 2022, waarin is toegelicht wat een mondeling vooronderzoek inhoudt. Verder licht verweerster in haar e-mail met enkele zinnen toe waarom een mondeling vooronderzoek in haar ogen niet wenselijk is. Zij schrijft in dat kader "Wat mij betreft hoeft er geen mondeling vooronderzoek te komen. Dat zou kunnen zijn om een schikking te verkrijgen. Dat station is wel gepasseerd lijkt me. Dat zal ik hen ook laten weten. Ik neem aan dat dat akkoord is." (zie r.o. 2.33 en 2.34). Hoewel de uitleg van verweerster summier is en beter had gekund, is deze - mede omdat verweerster daarbij verwezen heeft naar de meegestuurde uitlegbrief van het tuchtcollege - naar het oordeel van de raad niet zo ondermaats dat dit tuchtrechtelijke verwijtbaar is. Klachtonderdeel c) is ongegrond.

Klachtonderdeel d) - pleitnota laat doorgestuurd

5.9 Klagers verwijten verweerster dat zij haar pleitnota ten behoeve van de zitting bij het tuchtcollege te laat aan hen had doorgestuurd. Naar de raad op basis van het klachtdossier opmaakt was de gang van zaken als volgt. De tuchtzaken dienden op 31 januari 2023 om 14:00 uur bij de rechtbank. Klagers ontvingen in de ochtend van 30 januari 2023 om 7:55 uur een e-mail waarin verweerster schrijft dat zij de avond ervoor - op zondagavond - het pleidooi had willen voorbereiden, maar dat zij helaas in slaap was gevallen (zie r.o. 2.39). Die avond zou zij de pleitnota alsnog afronden. Diezelfde avond om 23:02 uur (zie r.o. 2.40) heeft verweerster aan klagers een concept-pleitnota gestuurd en in haar begeleidende e-mail geschreven dat zij om 13:00 uur bij de rechtbank zou zijn en tot 12:00 nog wijzigingen in de pleitnota kon doorvoeren. De ochtend van de zitting hebben klagers in een e-mail van 7:31 uur nog een aantal zaken genoemd die volgens klagers niet helemaal klopten in de pleitnota.

Door drukte op de weg was verweerster vervolgens op de dag van de zitting pas rond 13:45 uur op de rechtbank aanwezig. De pleitnota is daarom niet meer met klagers besproken. Verweerster heeft in het kader van de onderhavige tuchtzaak geen aangepaste pleitnota kunnen verstrekken.

5.10 De raad is met klagers van oordeel dat verweerster verwijtbaar jegens hen heeft gehandeld door de pleitnota pas de avond voor de zitting aan hen toe te zenden, de door klagers voorgestelde aanpassingen niet (aantoonbaar) door te voeren en in weerwil van haar toezegging pas een kwartier voor aanvang van de zitting op de rechtbank aanwezig te zijn waardoor zij de pleitnota ook niet meer met klagers heeft kunnen voorbespreken. Verweerster heeft erkend dat een en ander niet goed is verlopen en zij heeft hiervoor haar excuses aangeboden. Verweerster heeft echter naar voren gebracht dat klagers haar pleitnota desondanks een 'mooi stuk' vonden (zie e-mail 31 januari 2023, r.o. 2.41), dat zij een enkele voorgestelde aanpassing wel degelijk nog had doorgevoerd maar helaas niet had opgeslagen en dat deze aanpassingen niet zo relevant waren dat de belangen van klagers zijn geschaad. Naar het oordeel van de raad verontschuldigen deze omstandigheden verweerster niet. Klachtonderdeel d) is gegrond.

Klachtonderdeel e) en f) - Geen toelichting op uitspraken tuchtcollege of over hoger beroep

5.11 Deze klachtonderdelen lenen zich voor een gezamenlijke behandeling en luiden als volgt. Op 14 maart 2023 heeft het tuchtcollege uitspraak gedaan in de tuchtzaken van klagers. Klagers verwijten verweerster dat zij deze uitspraken niet met klagers heeft besproken. Verweerster had de uitspraken tijdig met klagers moeten bespreken zodat er genoeg ruimte was om een plan te maken voor het al dan niet instellen van hoger beroep. Bij e-mail van 26 maart 2023 (zie r.o. 2.44) hebben klagers verweerster gevraagd om een toelichting op de procedure in hoger beroep en om een tijdslijn. Verweerster heeft in haar bericht van 4 april 2023 (zie r.o. 2.45) geantwoord dat de procedure in hoger beroep gelijk is aan de procedure in eerste aanleg. Dat is volgens klagers niet het geval; zo is er bijvoorbeeld in hoger beroep anders dan in eerste aanleg geen mondeling vooronderzoek. Voor meer informatie over het hoger beroep heeft verweerster volstaan met een verwijzing naar de website van het tuchtcollege. Dit is volgens klagers niet zoals een advocaat te werk behoort te gaan. Verweerster had zelf uitleg moeten geven.

5.12 Hoewel de raad er begrip voor heeft dat klagers meteen meer uitleg hadden willen ontvangen van verweerster over de uitspraken van het tuchtcollege en de mogelijkheden van het instellen van hoger beroep, acht de raad de communicatie vanuit verweerster in de gegeven omstandigheden niet zodanig summier dat dit haar tuchtrechtelijk valt aan te rekenen. Verweerster heeft toegelicht dat zij in het ziekenhuis lag op het moment dat het tuchtcollege uitspraak deed in de tuchtzaken. Hierdoor was zij niet in staat de uitspraken op dat moment met klagers te bespreken. Klagers hebben op zitting overigens verklaard dat zij wel wisten dat verweerster ziek was, maar niet hoe ernstig dit kennelijk was. De uitspraken van het tuchtcollege zijn door het kantoor van verweerster wel zonder al te veel vertraging aan klagers doorgezonden. Daarbij is aangegeven dat klagers een week later een afspraak konden inplannen om de uitspraken te bespreken (zie e-mail van 15 maart 2023, r.o. 2.42). Op 24 maart 2023 heeft verweerster vervolgens contact opgenomen met klagers; daarbij heeft zij uitgelegd dat zij tot 25 april 2023 hoger beroep konden instellen en dat er daarnaast een mogelijkheid was om pro forma hoger beroep in te dienen. Daarmee was de hogerberoepstermijn veiliggesteld en zouden klagers een aanvullende termijn ontvangen om de grieven (gronden) aan te vullen. Op 4 april 2023

heeft verweerster per e-mail herhaald wanneer de hogerberoepstermijn afliep en laten weten dat er dus nog voldoende tijd was om de zaken - na terugkomst van haar vakantie die, naar zij eerder aan klagers had gecommuniceerd, van 5 tot 12 april zou duren - te bespreken en een tijdslijn te bepalen. Zij gaf daarbij ook te kennen dit een en andere na terugkeer van haar vakantie nader te kunnen bespreken. Het zijn klagers zelf die dit kennelijk niet meer hebben willen afwachten. Op 12 april 2023 hebben zij het vertrouwen in verweerster opgezegd, zodat daarna ook geen overleg hierover meer heeft plaatsgevonden. Dit valt verweerster niet te verwijten. Ter zitting heeft verweerster ook nog toegelicht dat zij, tijdens haar ziekenhuisopname, de zaken waarin een fatale termijn verliep had overgedragen aan een waarnemer, maar dat dit in de zaken van klagers niet nodig was omdat er, zoals uit voorgaande toelichting ook blijkt, nog voldoende tijd was om hoger beroep in te stellen. Van verwijtbaar handelen is naar het oordeel van de raad geen sprake. Klachtonderdelen e) en f) zijn ongegrond.

Klachtonderdeel g) aanvragen toevoegingen zonder overleg

5.13 Klagers verwijten verweerster dat zij zonder overleg met klagers toevoegingen heeft aangevraagd terwijl verweerster ook aanspraak maakte op betaling door DAS, die op 25 augustus 2021 had meegedeeld dat er nog € 7.629,75 aan budget beschikbaar was.

5.14 Dit klachtonderdeel faalt. Op grond van het klachtdossier is het de raad niet gebleken dat verweerster zonder overleg met klagers toevoegingen heeft aangevraagd en dat zij daarnaast aanspraak heeft gemaakt op betaling door DAS. Uit het klachtdossier blijkt dat verweerster klagers op 30 april 2022 heeft laten weten dat de verzekerde uren bijna op waren en dat zij toen heeft voorgesteld om voor klaagster 3 gefinancierde rechtsbijstand aan te vragen (zie r.o. 2.27). Deze mededeling van verweerster strookt met de mededeling van DAS van 20 mei 2022, waarin DAS verweerster informeert dat het kostenmaximum bijna was bereikt - er resteerde nog € 182,56 - en dat klagers daarover waren geïnformeerd door DAS (zie r.o. 2.30). Verweerster heeft op 16 juni 2022 (zie r.o. 2.31) vervolgens een toevoeging aangevraagd voor klaagster 3. Op 19 januari 2023 heeft verweerster een tweede toevoeging voor klaagster 3 aangevraagd voor extra uren. Uit de notulen van de zoommeeting op 9 januari 2023 blijkt voldoende dat verweerster dit met klagers heeft besproken (zie r.o. 2.37). Klachtonderdeel g) is derhalve ongegrond.

Klachtonderdeel h) - overschrijden kostenprognose

5.15 Klagers hebben gesteld dat verweerster bij e-mail van 29 juni 2021 had laten weten dat het indienen van een tuchtklacht per zaak maximaal € 1.500,00 zou kosten, bij meerdere zaken minder. Er zijn uiteindelijk veel meer kosten gemaakt dan deze gegeven inschatting, aldus klagers.

5.16 Verweerster voert allereerst aan klagers niet-ontvankelijk zijn in dit klachtonderdeel nu dit zich richt tegen de declaraties van verweerster. De Geschillencommissie is bevoegd om van declaratiegeschillen kennis te nemen. Anders dan verweerster aanvoert, is de raad van oordeel dat dit klachtonderdeel veeleer gaat over de vraag of verweerster een zorgvuldige kostenprognose heeft gemaakt. De beoordeling hiervan hoort thuis bij de tuchtrechter. Reeds hierom kunnen klagers worden ontvangen in dit klachtonderdeel. Bovendien geldt dat klagers hun klacht in eerste instantie bij de Geschillencommissie hadden ingediend. Bij e-mail van 18 oktober 2023 had de Geschillencommissie klagers laten weten dat verweerster niet aangesloten is bij de Geschillencommissie en dat dit een voorwaarde is om de klacht te kunnen behandelen. Deze mededeling berustte achteraf op een misverstand. Toen dat echter het licht kwam hadden klagers hun klacht al bij de deken ingediend. Ook

gelet op deze gang van zaken kunnen klagers worden ontvangen in dit klachtonderdeel.

5.17 Over de inhoud van dit klachtonderdeel overweegt de raad het volgende. Gedragsregel 17, lid 3 bepaalt dat zodra een advocaat voorziet dat de declaratie aanmerkelijk hoger zal worden dan de aanvankelijk aan de cliënt opgegeven schatting, hij zijn cliënt daarvan op de hoogte stelt. Verweerster heeft in haar e-mail van 29 juni 2021 een zeer globale inschatting gegeven van € 1.500,00 per tuchtklacht. Daarbij heeft zij uitdrukkelijk aangegeven dat zij het lastig vond om een inschatting te geven. De inschatting is ook te laag gebleken, maar zoals volgt uit de bespreking van klachtonderdeel g) heeft verweerster klagers tijdig laten weten dat het kostenmaximum bijna bereikt was. Daarna heeft verweerster met klagers prijsafspraken gemaakt en voor klaagster 3 een toevoeging aangevraagd. Naar het oordeel van de raad heeft verweerster hiermee in voldoende mate voldaan aan de op haar rustende verplichting neergelegd in gedragsregel 17 lid 3. Klachtonderdeel h) is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel i) - interne klachtprocedure niet op orde

5.18 Klagers hebben op 13 augustus 2023 bij het kantoor van verweerster een klacht ingediend over de wijze waarop verweerster de tuchtzaken heeft behandeld. Zij stellen zich op het standpunt dat de interne kantoorklachtenregeling van het kantoor van verweerster onvoldoende kwalitatief geborgd is. Het kantoor van verweerster heeft bij monde van verweerster op 23 augustus 2023 zelf op de klacht van klagers gereageerd. Buiten het feit dat daarin feitelijke onjuistheden staan, is de afwikkeling niet objectief, aangezien verweerster de klacht over haarzelf, zelf heeft behandeld.

5.19 Dit klachtonderdeel faalt. Verweerster heeft niet onzorgvuldig gehandeld door eerst zelf op de klacht van klagers te reageren en daarmee te proberen om de onvrede die bij klagers heerste over dienstverlening weg te nemen. Aan het eind van haar brief heeft verweerster klagers gewezen op de mogelijke vervolgstappen die klagers konden nemen als zij van mening waren dat de klacht onvoldoende was beantwoord. Zo heeft verweerster gewezen op de klachtenregeling van haar kantoor, de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Advocatuur of bij de Orde van Advocaten. Van klachtwaardig handelen is de raad niet gebleken. Klachtonderdeel i) is ongegrond.

Klachtonderdeel j) - delen medische informatie in de klachtprocedure

5.20 Klagers verwijten verweerster ten slotte dat zij in deze klachtprocedure onnodig medische gegevens en andere gevoelige informatie heeft gedeeld. Het is volgens klagers verkeerd en ongepast om gegevens te delen die niets te maken hebben met de ingebrachte klachten en die bovendien gevoelig zijn, zoals informatie uit het medisch dossier, meldingen bij Veilig Thuis en foto's van de wond van klaagster 3.

5.21 Dit klachtonderdeel slaagt niet. Verweerster heeft onderbouwd toegelicht dat - nu de klacht de kwaliteit van haar dienstverlening betreft - zij het van belang acht om duidelijkheid te bieden over de aard en omvang van het volledige (met name) medische dossier en de daarbinnen verrichtte werkzaamheden. Naar het oordeel van de raad kan van verweerster in het kader van haar verdediging niet verwacht worden dat zij terughoudend omgaat met het overleggen van stukken. Daarbij rust bovendien zowel op de deken als op de leden van de raad een geheimhoudingsplicht.

Klachtonderdeel j) is ongegrond.

6 MAATREGEL

6.1 Uit het klachtdossier en het verhandelde ter zitting komt het beeld naar voren dat verweerster haar uiterste best heeft gedaan om zowel de kwestie rondom de

zorgmelding bij van tafel te krijgen, als om de daaropvolgende tuchtzaken van klagers tegen de medewerkers van het E zo goed mogelijk te behandelen. De procedure over de zorgmelding heeft verweerster, zoals klagers erkennen, met goed gevolg afgerond. Ook in de tuchtklachtprocedures heeft verweerster laten zien goed doordachte stappen te hebben genomen. Klagers hebben ook op meerdere momenten laten weten tevreden te zijn over de inhoud van het werk van verweerster. Niettemin hebben zij klachten tegen verweerster ingediend. Hun onvrede had met name betrekking op de voortvarendheid van verweersters werk. Hoewel deze klachten grotendeels door de raad ongegrond zijn bevonden, geldt dat niet voor het klachtonderdeel d) dat ziet op het zeer kort voor de zitting toezenden van de pleitnota aan klagers. Wanneer verweerster deze pleitnota eerder aan klagers had toegezonden, had dit stuk nog met klagers besproken kunnen worden. Verweerster heeft tijdens de behandeling van de onderhavige klachten meteen erkend dat dit niet goed is gegaan. De raad weegt dit mee in zijn oordeel. Ook heeft verweerster ter zitting aandacht gevraagd voor de werkdruk in de sociale advocatuur. En hoewel deze werkdruk niet ten koste van de cliënt mag gaan, heeft de raad wel begrip voor de druk waaronder verweerster als sociale advocate klaarbijkelijk staat. Alles overwegende en in aanmerking nemende dat verweerster een schoon tuchtrechtelijk verleden heeft, ziet de raad aanleiding om af te zien van het opleggen van een maatregel.

7 GRIFFIERECHT

7.1 Omdat de raad de klacht gedeeltelijk gegrond verklaart, moet verweerster op grond van artikel 46e lid 5 Advocatenwet het door klagers betaalde griffierecht van € 50,- aan klagers vergoeden binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden. Klagers geven binnen twee weken na de datum van deze beslissing hun rekeningnummer schriftelijk aan verweerster door.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart klachtonderdeel d) gegrond;
- verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;
- bepaalt dat geen maatregel wordt opgelegd;
- veroordeelt verweerster tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klagers.

Aldus beslist door mr. K.M. van Hassel, voorzitter, mrs. J.H. Stek en P.F.P. Nabben, leden, bijgestaan door mr. N. Borgers-Abu Ghazaleh als griffier en uitgesproken in het openbaar op 4 november 2024.

Griffier Voorzitter

Verzonden op: 4 november 2024