



Reglement Rechtshulp werk en inkomen

Juni 2024

DEFINITIES

Artikel 1. Begripsbepaling

Het lid heeft jegens CNV aanspraak op rechtshulp krachtens het bepaalde in het Huishoudelijk Reglement van CNV met betrekking tot juridisch advies en rechtsbijstand, waarbij in dit reglement Rechtshulp werk en inkomen wordt verstaan onder:

- a. **CNV:** de vakbond CNV gevestigd en kantoor houdende te Utrecht.
- b. **Het lid:** de natuurlijke persoon die is toegetreden tot CNV en van wie het lidmaatschap conform de bepalingen van de Statuten is ingegaan.
- c. **De medewerker:** de advocaat, jurist, specialist individuele dienstverlening en sociaal juridisch medewerker in dienst van CNV.
- d. **Juridisch advies:** het geven van een mondeling of schriftelijk advies aan leden ter voorkoming of oplossing van een (dreigend) geschil, dat tot stand komt na een inhoudelijke beoordeling van een zaak, waarna aan het lid door de medewerker wordt aangegeven op welke wijze en langs welke weg het lid de zaak verder kan (laten) oppakken.
- e. **Rechtsbijstand:** het optreden in of buiten rechte voor en/of namens een lid door een medewerker van CNV of een andere door CNV ingeschakelde externe partij.
- f. **Collectieve actie:** een door het bestuur als zodanig aangemerkte uiting van collectieve onrust door werknemers ten gevolge van een cao-conflict, het afsluiten van een sociaal plan, een reorganisatie, dan wel een andere daarmee vergelijkbare en specifiek aangewezen situatie.

WERKINGSFEER

Artikel 2. Toepasselijk recht

1. Rechtshulp wordt uitsluitend verleend binnen Nederland met uitzondering van de bijzondere gemeenten Bonaire, Saba en St. Eustatius, in zaken waarin de Nederlandse rechter bevoegd is en Nederlands recht of in Nederland geldend internationaal of supranationaal recht van toepassing is.
2. In zaken waarin grensarbeid aan de orde is, kan CNV er voor kiezen om een verzoek te doen aan een buitenlandse vakbond voor verlening van rechtshulp.

Artikel 3. Gebieden van rechtshulp

1. Rechtshulp wordt verleend bij geschillen of dreigende geschillen op het gebied van arbeid, inkomen en sociale zekerheid in ruime zin. Bijlage 1 bevat een nadere aanduiding van de toepasselijke rechtsgebieden. Uitgezonderd van dekking op grond van dit reglement zijn geschillen op het terrein van arbeidsongevallen, beroepsziekten, volksverzekeringen, zorgverzekering, studiefinanciering, loon- en inkomstenbelasting en toeslagen. Geschillen met betrekking tot de in de vorige zin uitgezonderde zaken kunnen vallen onder de dekking van de CNV Gezinsrechtshulpverzekering op basis van de daarvoor geldende polisvoorwaarden en voor zover de CNV Gezinsrechtshulpverzekering is verbonden aan het lidmaatschap.
2. Ten aanzien van zaken op het gebied van het verkeersrecht zijn nadere voorwaarden gesteld voor de rechtsbijstandverlening. Deze voorwaarden zijn uitgewerkt in bijlage 2.

Artikel 4. Recht op juridisch advies en rechtsbijstand

1. Leden en degenen die ingevolge het Huishoudelijk Reglement van CNV in de rechten van leden treden, hebben recht op juridisch advies en rechtsbijstand door CNV onder de voorwaarden zoals neergelegd in dit Reglement rechtshulp werk en inkomen.
2. De voertaal in woord en geschrift is Nederlands. Daar waar het lid behoefte heeft aan juridisch advies en/of rechtsbijstand in een andere taal dan de Nederlandse taal dient hij zelf zorg te dragen voor een (beëdigd) tolk op eigen risico en eigen kosten.
3. De zaak wordt geacht te zijn ontstaan op de datum waarop het voor het lid duidelijk zou moeten zijn of redelijkerwijs duidelijk kan zijn, dat er een vraag of probleem bestaat waarvoor hij rechtsbijstand nodig heeft c.q. zou kunnen hebben.
4. Recht op juridisch advies. Recht op juridisch advies bestaat met ingang van de dag waarop het aanmeldingsformulier door CNV is ontvangen, met dien verstande dat aanspraak op juridisch advies ten aanzien van een zaak die vóór die datum, dan wel binnen drie maanden na aanvang lidmaatschap is ontstaan, is gelimiteerd tot een tijdsbestek van twee uur.
5. Recht op rechtsbijstand. Recht op rechtsbijstand ontstaat vanaf drie maanden na aanvang van het lidmaatschap voor zover er sprake is van een zaak die is ontstaan na het verstrijken van die drie maanden.
6. In afwijking van lid 5 kan worden besloten dat rechtshulp wordt verleend in een zaak die is ontstaan vóór het verstrijken van de daar genoemde wachtermijn van 3 maanden, wanneer:
 - a. die zaak samenhangt met een zaak die is ontstaan na die wachtermijn van 3 maanden en deze zaken zich bovendien lenen voor gezamenlijke behandeling.
 - b. er sprake is van lidmaatschap in verband met een collectieve actie en de rechtsbijstand betrekking heeft op die collectieve actie.

Artikel 5. Uitsluitingen en beperkingen van rechtshulp

Geen (vergoeding voor de kosten van) rechtshulp wordt verleend:

- a. Indien de gebeurtenis die het juridische probleem heeft doen ontstaan, het beoogde of redelijkerwijs te verwachten gevolg is geweest van het handelen of nalaten van het lid;
- b. Wanneer een lid problemen heeft die ontstaan uit de hoedanigheid van werkgever, statutair bestuurder ingevolge Boek 2 BW of als Zelfstandige Zonder Personeel;
- c. Aan een lid in een zaak tegen een ander lid of tegen het CNV of een bij het CNV aangesloten organisatie, tenzij CNV gebruik maakt van de in artikel 14 sub a gegeven bevoegdheid;
- d. In zaken waarin cassatieberoep bij de Hoge Raad dient te worden ingesteld. Deze uitsluiting omvat eveneens het aanvragen van een cassatieadvies bij een daartoe bevoegde advocaat;
- e. Indien het financiële belang van het lid bij het geschil of de gebeurtenis (bedoeld wordt de hoofdsom van de vordering) maximaal € 350,00 bruto bedraagt.
- f. Indien en voor zover het lid vóórdat de melding aan CNV is gedaan van de gebeurtenis als

bedoeld in artikel 7 lid 1 reeds elders aanspraak heeft gemaakt op rechtshulp, dan wel op vergoeding van de kosten daarvan;

- g. Indien het lid, nadat de melding aan CNV is gedaan van de gebeurtenis als bedoeld in artikel 7 lid 1, kiest voor inschakeling van een behandelaar, niet zijnde een behandelaar als bedoeld in artikel 1 sub c, dan wel een behandelaar als bedoeld in artikel 6 lid 4. In dit geval kan er slechts aanspraak ontstaan op vergoeding van kosten onder de voorwaarden van en zoals bepaald in artikel 6 lid 1 t/m 3 juncto artikel 14 sub b.
- h. als de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzetten.

Artikel 6. Aard en omvang van rechtshulp

- a. De aard en omvang van de te verlenen rechtshulp wordt bepaald op basis van een inhoudelijke beoordeling van de zaak door de behandelend medewerker.
- b. Aanspraak op rechtshulp bestaat uitsluitend indien en voor zover er naar het oordeel van de medewerker van CNV een redelijke kans aanwezig is het beoogde resultaat te behalen.
- c. Wanneer de medewerker van mening is dat die kans niet langer bestaat, zal hij/zij dit met opgave van redenen schriftelijk aan het lid mededelen.
- d. Naast het gestelde in artikel 6 lid 1 en lid 2 dient er sprake te zijn van een redelijke verhouding tussen de te verwachten kosten en baten voor het verlenen van de rechtshulp.
- e. Indien CNV besluit dat de rechtshulp niet wordt verleend door een medewerker als bedoeld in artikel 1 en het lid voor rechtsbijstand door CNV wordt verwezen naar een door CNV ingeschakelde derde behandelaar gebeurt dit op basis van de tussen CNV en de ingeschakelde derde gemaakte afspraken.

Artikel 7 (verplichtingen van het lid)

1. Het lid dient CNV terstond, althans zo spoedig mogelijk, mededeling te doen van een gebeurtenis waaruit een aanspraak op rechtshulp kan voortvloeien.
2. Het lid is verplicht om uit eigen beweging alle inlichtingen te verschaffen waarvan hij kan weten of vermoeden dat deze noodzakelijk zijn voor de behandeling van zijn zaak en om alle door de behandelend medewerker gewenste informatie en bescheiden terstond te verstrekken.
3. Het lid is gehouden om alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de behandeling van de zaak en zich te onthouden van ter beoordeling van CNV met het oog op de behandeling van zijn zaak nadelige handelingen.
4. Tevens is het lid gehouden alle aanwijzingen van CNV op te volgen alsmede om CNV te machtigen alle door CNV noodzakelijk geachte acties in naam van het lid uit te voeren.
5. Kosten en rechtshulp voortvloeiend uit het handelen in strijd met dit artikel komen niet voor rekening van CNV.

Artikel 8 (persoonsgegevens)

1. Met het melden van de gebeurtenis als bedoeld in artikel 7 lid 1 wordt het lid geacht toestemming te hebben verleend voor het verwerken van zijn persoonsgegevens door CNV. Deze gegevens worden door CNV gebruikt om aan het lid juridisch advies en/of rechtsbijstand te kunnen verlenen en om te kunnen controleren of het lid aan zijn contributieverplichtingen heeft voldaan. De persoonsgegevens worden door CNV op een zorgvuldige en vertrouwelijke manier verwerkt en bewaard. Daartoe zijn ter beveiliging onder meer passende technische en organisatorische maatregelen getroffen zoals voorgeschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Het lid is bevoegd een door hem gewenste rectificatie in de persoonsgegevens te laten verwerken en is verplicht om een wijziging in zijn persoonsgegevens door te geven aan CNV.

3. Het lid is bevoegd de in lid 1 gegeven toestemming in te trekken en/of bezwaar te maken en/of een klacht in te dienen tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door CNV. In het geval van bezwaar of intrekking van de toestemming kan dit leiden tot het met onmiddellijke ingang eindigen van de aanspraak op het recht op juridisch advies en/of rechtsbijstand.
4. Het lid heeft het recht op zijn verzoek een kopie te krijgen van de van hem door CNV verwerkte persoonsgegevens.
5. Bij het eindigen van de dienstverlening wordt het lid op de hoogte gesteld van de termijn gedurende welke zijn persoonsgegevens bewaard zullen blijven. Dit zal niet langer zijn dan de wettelijke bewaartermijn, tenzij naar het oordeel van CNV een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met de bewijsvoering vanwege een mogelijke aansprakelijkstelling.

Artikel 9. Afkopen van vorderingen

Bij een financieel belang van het lid bij de zaak dat uitstijgt boven het in artikel 5 sub e genoemde bedrag kan CNV besluiten om in plaats van het verlenen of verder verlenen van rechtshulp, het betrokken lid een bedrag aan te bieden.

Artikel 10. Beëindiging

1. Het verlenen van rechtshulp aan een lid wordt beëindigd, indien:
 - a. Het lidmaatschap van CNV wordt beëindigd conform de Statuten;
 - b. Een lid zijn of haar verplichting uit dit Reglement meer in het bijzonder uit artikel 7 en/of artikel 12 d niet nakomt;
 - c. Een lid de behandelaar van de zaak niet naar waarheid of niet volledig (ter beoordeling van de behandelaar van de zaak) informeert;
 - d. Een lid nalatig is (geweest) om de contributiebetaling tijdig volgens de voor hem geldende categorie te voldoen.
 - e. Het lid zich onheus uitlaat jegens CNV en/of de medewerker dan wel door toedoen van het lid een onwerkbaar situatie is ontstaan.
2. In bovengenoemde gevallen zal de beëindiging van de rechtshulp namens CNV met opgave van redenen schriftelijk aan het lid worden medegedeeld.

Artikel 11. Contributieachterstand

Behoudens een andersluidende beslissing van CNV bestaat over de periode gedurende welke er een achterstand is (geweest) in de betaling van de contributie geen aanspraak op rechtsbijstand en eventueel gedurende die periode reeds aangevraagd rechtshulp wordt met onmiddellijke ingang beëindigd.

Artikel 12. Specificatie kosten van rechtsbijstand

Binnen de in artikel 6 beschreven kaders kunnen de kosten van rechtsbijstand omvatten:

- a. de kosten van de medewerker;
- b. de honoraria en verschotten van de door CNV ingeschakelde advocaten, procesadvocaten en deurwaarders, voor zover het niet gaat om de kosten als beschreven onder c;
- c. de kosten, verbonden aan het betekenen en executeren van een rechterlijke uitspraak, welke zijn gemaximeerd tot € 750,00;
- d. de kosten van de in te schakelen onafhankelijk medisch deskundige, waarbij een eigen bijdrage van het lid € 250,00 verschuldigd is;
- e. de kosten, verbonden aan het inwinnen van volgens CNV noodzakelijke inlichtingen en het verzamelen van feiten;
- f. het door de gerechten geheven vast recht;
- g. de proceskosten van de wederpartij, voor zover door een lid verschuldigd krachtens een onherroepelijke rechterlijke uitspraak;

Of de voornoemde kosten ten behoeve van de rechtsbijstand gemaakt (moeten) worden, is afhankelijk van het belang van de zaak en staat ter beoordeling van de behandelend medewerker met inachtneming van artikel 6.

Artikel 13. Kosten van rechtsbijstand ten behoeve van CNV

Indien het lid de kosten van rechtshulp kan verhalen op een wederpartij of derde, is hij of zij verplicht om die kostenvergoeding volledig ten goede te laten komen aan CNV. Onder de kostenvergoeding wordt in elk geval verstaan het salaris advocaat/ gemachtigde, de proceskostenvergoeding, de vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en het na-salaris.

Artikel 14 (vervangende voorziening)

Het CNV kan besluiten om:

- a. in het geval, bedoeld in artikel 5 sub c, het lid te verwijzen naar een andere professionele rechtsbijstandverlener, niet zijnde een medewerker als bedoeld in artikel 1 sub c en daarbij eventueel een tegemoetkoming aan het lid in de kosten van de door deze verleende rechtsbijstand toe te kennen.
- b. in het geval, bedoeld in artikel 5 onder h, aan het lid onder overlegging van officiële door het lid betaalde nota's, eenmalig een vergoeding toe te kennen welke is gemaximeerd tot de door het lid totaal betaalde contributie gedurende de afgelopen 3 jaren.

Artikel 15. Uitsluiting van aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid in verband met het verlenen van rechtsbijstand, is beperkt tot het bedrag dat door de door CNV gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.
2. Indien deze aansprakelijkheidsverzekering niet tot uitbetaling overgaat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot € 5.000,00.
3. CNV is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat CNV is uitgegaan van door of namens het lid verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. CNV is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, immateriële schade en andere schadeposten die op grond van het Nederlands recht en het rechtsgebruik onder indirecte schade kunnen vallen.
5. Juridisch advies wordt vrijblijvend aan het lid gegeven. Het al dan niet gevolg geven aan het verkregen juridisch advies is voor eigen verantwoordelijkheid van het lid. Elke aansprakelijkheid ten aanzien van een gegeven juridisch advies is uitgesloten.

Artikel 16. Klachten over de medewerker en de behandeling van de zaak

1. Klachten van het lid over de verlening van de rechtshulp door een medewerker van CNV ten aanzien van onder meer de kwaliteit van de behandeling van de zaak of het optreden van de medewerker, kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. De werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie zijn nader bepaald in een klachtenreglement. Dit reglement is uitgewerkt in bijlage 3a en 3b.

Artikel 17. Geschillen over haalbaarheid van de zaak

Indien tussen het lid en de medewerker een verschil van mening bestaat omtrent:

- het niet of niet langer aanwezig zijn van een redelijke kans het beoogde resultaat te behalen als bedoeld in artikel 6;
- het aanwenden van enig rechtsmiddel;
- het accepteren van enig schikkingsvoorstel;

wordt een dergelijk geschil voorgelegd aan de bondsadvocaat voor het geven van een bindend advies. Deelt de bondsadvocaat de mening van het lid, dan zal de rechtshulp worden verleend met inachtneming van het bindend advies. Deelt de bondsadvocaat de mening van het lid niet, dan heeft het lid het recht om de rechtshulp elders op eigen kosten voort te zetten.

Artikel 18. Geschillen over toepassing van het reglement

Indien tussen het lid en de medewerker een verschil van mening bestaat omtrent de uitleg en toepassing van enige bepaling in dit reglement, met uitzondering van artikel 19, kan een dergelijk geschil ter beslechting van een bindend advies voorgelegd aan de bondsadvocaat.

Artikel 19. Hardheidsclausule

CNV is bevoegd om in bijzondere gevallen van dit reglement af te wijken.

Artikel 20. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 april 2024 en is van toepassing op zaken die zijn ontstaan na die datum.

Rechtsgebieden (artikel 3)**Uitwerking van de criteria arbeid, inkomen en sociale zekerheid****Arbeid**

1. Het Burgerlijk Wetboek (BW), boek 7 titel 10, waaronder de arbeidsovereenkomst, de overeenkomst betreffende aanneming van werk, de overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten (opdracht) en de overeenkomst van handelsvertegenwoordiging alsmede de op boek 7 titel 10 BW gebaseerde lagere regelgeving.
2. De Ambtenarenwet 2017.
3. Het Wetboek van Koophandel (WvK), in het bijzonder de bepalingen betreffende de arbeidsovereenkomst tot de vaart der zee.
4. De Wet op de Collectieve Arbeidsovereenkomst (Wet CAO) en de Wet op het algemeen verbindend en onverbindend verklaren van bepalingen van Collectieve Arbeidsovereenkomsten (Wet AVV).
5. De Faillissementswet (Fw), voor zover betreffend een aanvraag tot faillietverklaring, de rechtsverhoudingen van de werknemer tot de failliete werkgever en de overnameverplichtingen ex artikel 61 e.v. Werkloosheidswet (WW).
6. De Wet Minimumloon en Minimum vakantiebijslag (WMM).
7. De gelijke behandelingswetgeving.
8. De Wet op de Ondernemingsraden (WOR), voor zover betrekking hebbend op de individuele rechtspositie van ondernemingsraadsleden, alsmede de daarmee gelijk gestelden.
9. De Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV).
10. De Arbeidstijdenwet (ATW) en de Wet aanpassing arbeidsduur (Waa).
11. De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet).

Inkomen

12. Pensioenen.

Sociale zekerheid

13. Werknemersverzekeringen.

Op al deze rechtsgebieden heeft Internationaal Recht doorwerking, zoals het EEG-verdrag en de daarop gebaseerde Richtlijnen Gelijke Behandeling, het Europees Sociaal Handvest, het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, diverse IAO-verdragen, enzovoorts.

Rechtshulp inzake verkeersrecht (artikel 3)**Uitwerking van de rechtshulpverlening inzake verkeersrecht**

In aansluiting op de bepalingen van het Reglement Rechtshulp zijn de navolgende bepalingen aanvullend van toepassing.

Werkingsfeer**Artikel 1 (toepasselijk recht)**

CNV biedt rechtshulp wanneer zich zaken voordoen die te maken hebben met het verkeersrecht. Deze rechtshulp geldt voor zowel Nederland als voor het buitenland.

Artikel 2 (gebieden van rechtshulp)

Onder de noemer van het verkeersrecht vallen zaken die te maken hebben met de Wegenverkeerswet, de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen en aanverwante regelingen.

Aanspraak op rechtshulp**Artikel 3 (omvang rechtshulp)**

Rechtshulpverlening inzake verkeersrechtzaken vindt plaats, wanneer sprake is van een door een lid begane overtreding of een misdrijf.

Artikel 4 (gedraging in bedrijfstijd)

De overtreding/het misdrijf dient te zijn begaan in bedrijfstijd, c.q. uit hoofde van functioneel gebruik van het desbetreffende voertuig. Onder bedrijfstijd wordt mede begrepen de tijd waarin de werknemer zich in het kader van woon-werkverkeer verplaatst, maar met gebruikmaking van de vervoersmiddelen van de werkgever.

Artikel 5 (rechtshulp bij overtreding in Nederland)

In geval van een overtreding die begaan is in Nederland, is het lid geen eigen bijdrage verschuldigd. De rechtshulp bestaat uit advies, ondersteuning en zo nodig begeleiding.

Artikel 6 (rechtshulp bij misdrijf in Nederland)

In geval van een misdrijf dat begaan is in Nederland, is het lid wel een bijdrage verschuldigd volgens de navolgende regeling. Voor de eerste vijf uren van rechtsbijstand is geen vergoeding verschuldigd, voor het zesde tot en met tiende uur van rechtsbijstandverlening een vergoeding van 50% en voor de meerdere uren boven tien uur de volledige vergoeding van de door CNV gemaakte kosten van rechtsbijstand.

De eigen bijdrage wordt aan het lid teruggestort, indien de rechter het lid vrijspreekt van het ten laste gelegde.

Artikel 7 (rechtshulp bij overtreding en misdrijf in buitenland)

Voor alle overtredingen en misdrijven die begaan zijn in het buitenland en waarvoor naar het geldende recht toevoeging van een advocaat verplicht is, is geen eigen bijdrage regeling verschuldigd. De rechtshulp omvat maximaal tien uur gratis rechtsbijstand. Daarna moeten de door CNV gemaakte kosten van rechtsbijstand door het lid volledig worden vergoed.

Bijzondere bepalingen

Artikel 8 (verplichting rechtshulp via derde)

Indien de werkgever van het lid verplicht is het lid op grond van geldende cao-bepalingen in een voorkomend geval rechtsbijstand te verlenen, dan zal het lid van deze rechtshulp bij voorrang gebruik maken.

Artikel 9 (rechtshulp op basis van gefinancierde rechtsbijstand)

Indien het lid kiest voor rechtsbijstandverlening door een externe advocaat op basis van gefinancierde rechtsbijstand middels een verzoek daartoe aan de Raad voor Rechtsbijstand, kan het bestuur besluiten een deel van die eigen bijdrage aan het lid te vergoeden.

Geschillen en uitzonderingen

Artikel 10 (uitsluiting van rechtshulp)

Het bestuur kan rechtshulp weigeren in gevallen waarin een op grond van artikel 175 lid 2 of 3 van de Wegenverkeerswet strafbaar gesteld feit, ten laste wordt gelegd. Tegen deze beslissing staat beroep open bij de Geschillencommissie van de ledenraad van het CNV conform artikel 31 van de Statuten.

Artikel 11 (hardheidsclausule)

Het bestuur is bevoegd, zulks geheel ter harer beoordeling, om wegens klemmende redenen of bijzondere omstandigheden in een individueel geval, af te wijken van de in dit reglement neergelegde bepalingen en beperkingen.

*Versie 15 april 2010**

22 april 2024 CNV Vakmensen gewijzigd in CNV

Klachtenprocedure

Werkingsfeer

Artikel 1 (onderwerp van klachten)

Conform artikel 16 van het Reglement Rechtshulp kunnen klachten over de verlening van de rechtshulp door een medewerker van CNV ten aanzien van onder meer de wijze van behandeling van de zaak of het optreden van de medewerker, worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 2 (uitsluiting van klachtbehandeling)

Klachten over de dienstverlening van door CNV ingeschakelde derden 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 derde.

Artikel 3 (definities)

Onder medewerker wordt in dit klachtenreglement verstaan: De specialist individuele dienstverlening, jurist en/of teamleider in dienst van CNV. Onder klager wordt verstaan: het lid van CNV dat een klacht heeft als omschreven in artikel 1.

Klachtencommissie

Artikel 4 (algemene bepalingen)

De beoordeling van de klacht vindt plaats door de door het bestuur 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 kan worden samengesteld uit de volgende personen:

- de manager individuele belangenbehartiging;
- een teamleider (in de functie van secretaris van de klachtencommissie);
- een tweetal juristen, medewerkers van CNV (in de functie van lid van de klachtencommissie).

Artikel 6 (inschakeling van derde)

De klachtencommissie kan zich ten allen tijde en in alle gevallen laten bijstaan en/of adviseren door één of meerdere bondsadvocaten en/of een onafhankelijke externe adviseur /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 drie maanden na de laatste keer dat er van de kant van CNV telefonisch of schriftelijk contact is geweest met klager over de kwestie.

Artikel 8 (procedure en bemiddeling)

- De klager meldt zijn klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail.
- Na ontvangst van de klacht wordt de klacht ter kennisgeving aan de teamleider dan wel manager gestuurd die beoordeelt of de klacht met behulp van bemiddeling kan worden opgelost. Bemiddeling kan inhouden dat de betrokken medewerker wordt verzocht in contact te treden met de klager om gezamenlijk de klacht op te lossen.
- Is bemiddeling niet mogelijk of leidt dit niet tot een oplossing dan stuurt de teamleider/manager een klachtenformulier met begeleidende brief, kopie van de klachtenregeling en retourenvelop aan de klager.
- De klager vult het klachtenformulier in (al dan niet met bijlage en begeleidende brief), ondertekent het formulier en retourneert de klacht.
- Na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier roept de teamleider/manager de klachtencommissie bijeen.

Artikel 9 (ontvankelijkheid)

Een klacht is ontvankelijk als:

- deze binnen de in artikel 7 genoemde termijn is ingediend,
- deze van voldoende belang is voor de individuele belanghebbende,
- deze voldoende is beschreven en onderbouwd en daarmee begrijpelijk voor de klachtencommissie,
- partijen een serieuze poging hebben gedaan om samen tot een minnelijke oplossing te komen.

Artikel 10 (overdracht aan klachtencommissie)

De betrokken teamleider/manager draagt zorg voor een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klachtencommissie, aan de klager en de betrokken medewerker.

De betrokken medewerker wordt in de gelegenheid gesteld om na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie 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 niet-ontvankelijk is, kan de klachtencommissie de klacht zonder hoorzitting schriftelijk afdoen.

Artikel 12 (hoorzitting)

De klager en de betrokken medewerker worden door de klachtencommissie gehoord, indien en voor zover dit naar het oordeel van de klachtencommissie wenselijk dan wel noodzakelijk wordt bevonden.

De hoorzitting vindt plaats binnen drie weken nadat de beslissing tot het houden van een hoorzitting is genomen.

De klachtencommissie kan besluiten van de hoorzitting een verslag te maken en aan de klager toe te sturen/ te overhandigen.

Artikel 13 (termijn van afhandeling)

De klachtencommissie zal, behoudens de situatie als bedoeld in artikel 14, maximaal zes weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, uitspraak doen.

Artikel 14 (verlenging van de afhandelingstermijn)

Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft en/of in het geval een hoorzitting heeft plaatsgevonden, wordt de totale periode van afhandeling verlengd met een periode van maximaal zes weken. De klager krijgt hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht.

Artikel 15 (uitspraak)

De uitspraak van de klachtencommissie wordt aan de klager verzonden en een afschrift daarvan wordt verzonden aan de betrokken medewerker, de teamleider en de manager. De uitspraak is bindend.

In haar uitspraak kan de klachtencommissie, al dan niet ambtshalve, indien zij een gedraging, handelen of nalaten van een medewerker vaststelt, aanbevelingen doen om maatregelen te treffen.

Artikel 16 (vergoeding van kosten)

In de uitspraak van de klachtencommissie wordt ook bepaald of en tot welke hoogte de door de klager in verband met de klachtenbehandeling gemaakte onkosten worden vergoed door CNV.

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 hoorzitting van de klacht.

Overige bepalingen

Artikel 17 (huishoudelijk reglement)

De klachtencommissie is bevoegd een huishoudelijk reglement op te stellen als onderdeel van dit klachtenreglement.

Klachtenreglement (ex artikel 16 Reglement Rechtshulp)**KLACHTENPROCEDURE ADVOCATEN****Werkingsfeer****Artikel 1 (grondslag en toepassing)**

Conform artikel 16 van het Reglement Rechtshulp kunnen door een lid van CNV klachten over de verlening van juridisch advies en rechtsbijstand aan hem door de medewerker van CNV aan de klachtencommissie worden voorgelegd. Ten aanzien van de advocaten in dienst van CNV is dit klachtenreglement opgesteld conform artikel 6.28 Verordening op de Advocatuur en geldt dat de klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris.

Artikel 2 (definities)

Onder medewerker wordt verstaan: de bondsadvocaat dan wel de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen.

Onder klachtenfunctionaris wordt verstaan: de advocaat-patroon. Indien de klacht is gericht tegen de klachtenfunctionaris dan wordt de klacht afgehandeld door een andere advocaat.

Onder klager wordt verstaan: het lid van CNV dat een klacht heeft.

Onder klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uiting van ongenoegen door klager over de uitkomst van de behandeling van de zaak, de kwaliteit van de behandeling of het optreden van de medewerker, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

Artikel 3 (bereik en doelstellingen)

Iedere medewerker draagt zorg voor klachtafhandeling conform dit klachtenreglement.

Dit klachtenreglement heeft tot doel om een procedure vast te leggen om klachten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen. Beoogd is de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Klachtenprocedure**Artikel 4 (tijdstip van indiening van de klacht)**

Klachten dienen zo spoedig mogelijk ingediend te worden, maar uiterlijk zes maanden na de laatste keer dat er door de medewerker telefonisch of schriftelijk contact is geweest met de klager over de kwestie.

Artikel 5 (procedure)

- De klager meldt zijn klacht schriftelijk aan het advocatenkantoor van CNV en deze klacht wordt doorgeleid aan de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht.
- De klachtenfunctionaris stelt de medewerker over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de medewerker over wie is geklaagd in de gelegenheid binnen 2 weken na ontvangstbevestiging van de klacht een toelichting te geven op de klacht.
- De medewerker over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris kan zich ten allen tijde en in alle gevallen laten bijstaan door een onafhankelijk extern adviseur en/of een inhoudelijk deskundige. De klachtenfunctionaris doet hiervan per omgaande schriftelijk mededeling aan de klager en aan de medewerker over wie is geklaagd.

Artikel 6 (termijn van afhandeling)

De klachtenfunctionaris doet zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangstbevestiging van de klacht uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 7 (verlenging van de afhandelingstermijn)

Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft kan de termijn van afhandeling worden verlengd. De klachtenfunctionaris doet daarvan mededeling aan klager en aan degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.

Artikel 8 (uitspraak)

De uitspraak van de klachtenfunctionaris wordt aan de klager verzonden en een afschrift daarvan wordt verzonden aan de betrokken medewerker.

In de uitspraak kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen om maatregelen te treffen.

Pas nadat de klacht is afgehandeld en de klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtenfunctionaris kan hij zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Artikel 9 (kosteloze klachtenbehandeling)

Voor de behandeling van de klacht worden aan de klager geen kosten door CNV in rekening gebracht.

Artikel 10 (geheimhouding)

De klachtenfunctionaris en de medewerker over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

Artikel 11 (verantwoordelijkheden)

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- De medewerker over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met klager en een mogelijke oplossing.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Versie maart 2024