

Reglement Rechtshulp werk en inkomen CNV Vakmensen.nl

NOVEMBER 2021

Inhoudsopgave

Definities		3
Werkings sfeer		4
Aanspraak op rechtshulp		5
Algemene bepalingen inzake de aanspraak op rechtshulp		6
Kosten van rechtsbijstand		8
Aansprakelijkheid		9
Geschillen en uitzonderingen		9
Bijlage 1	Rechtsgebieden (artikel 3)	10
Bijlage 2	Rechtshulp inzake verkeersrecht (artikel 3)	11
Bijlage 3A	Klachtenprocedure	13
Bijlage 3B	Klachtenreglement (artikel 16)	16

Definities

Artikel 1 (begripsbepaling)

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

- a. *CNV Vakmensen:*
De bij de CNV Vakcentrale aangesloten vakbond CNV Vakmensen, gevestigd en kantoor houdende te Utrecht.
- b. *Het lid:*
De natuurlijke persoon die is toegetreden tot CNV Vakmensen en van wie het lidmaatschap conform de bepalingen van de Statuten is ingegaan.
- c. *De medewerker:*
De bondsadvocaat, jurist, of specialist individuele dienstverlening in dienst van CNV Vakmensen dan wel de sociaal juridisch medewerker die werkzaamheden verricht ten behoeve van CNV Vakmensen.
- 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 Vakmensen, respectievelijk door een andere door CNV Vakmensen aangezochte rechtshulpverlener.
- f. *Collectieve actie:*
Een door het Bondsbestuur als zodanig aangemerkte uiting door werknemers van collectieve onrust tengevolge 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, 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 Vakmensen er voor kiezen om een verzoek te doen aan een buitenlandse vakbond voor verlening van rechtshulp en kan het lid bij inwilliging van dit verzoek wel worden geholpen in zaken die vallen buiten de werkingsfeer.

Artikel 3 (gebieden van rechtshulp)

1. Rechtshulp wordt gegeven 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 vallen onder de dekking van de CNV Gezinsrechtshulpverzekering op basis van de daarvoor geldende polisvoorwaarden.
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*.

Aanspraak op rechtshulp

Artikel 4 (recht op juridisch advies en rechtsbijstand).

1. Leden en degenen die ingevolge het Huishoudelijk Reglement van CNV Vakmensen in de rechten van leden treden, hebben recht op juridisch advies en rechtsbijstand door CNV Vakmensen onder de voorwaarden zoals neergelegd in dit Reglement rechtshulp werk en inkomen. Juridisch advies en rechtsbijstand worden uitsluitend gegeven in de Nederlandse taal. 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.
2. De zaak wordt geacht te zijn ontstaan op de datum waarop het voor het lid duidelijk is of redelijkerwijs duidelijk kan zijn, dat er een vraag of probleem bestaat waarvoor hij rechtsbijstand nodig heeft c.q. zou kunnen hebben.
3. Recht op juridisch advies.
Recht op juridisch advies bestaat met ingang van de dag waarop het aanmeldingsformulier door CNV Vakmensen is ontvangen, met dien verstande dat aanspraak op juridisch advies ten aanzien van een zaak die vóór die datum is ontstaan, is gelimiteerd tot een tijdsbestek van twee uur.
4. Recht op rechtsbijstand.
Recht op rechtsbijstand ontstaat vanaf aanvang van het lidmaatschap voor zover er sprake is van een zaak die is ontstaan na de datum van aanvang van het lidmaatschap.
5. In afwijking van lid 4 kan het Bondsbestuur besluiten op basis van jaarlijks vast te stellen beleid dat rechtsbijstand wordt verleend in een zaak die is ontstaan vóór datum aanvang lidmaatschap, wanneer:
 - a. die zaak samenhangt met een zaak die is ontstaan na datum aanvang lidmaatschap 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.
6. In alle gevallen waarin er binnen zes maanden na aanvang van het lidmaatschap aanspraak op rechtsbijstand wordt gemaakt, is een intentieverklaring omtrent de lidmaatschapsduur vereist.

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, directielid 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 Vakmensen 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 € 250,- netto bedraagt. Hierop bestaan twee uitzonderingen:
 1. Wanneer sprake is van een periodiek terugkerend te betalen of te ontvangen bedrag;
 2. Wanneer het Bondsbestuur besluit om een zaak vanwege het strategische karakter toch te laten behandelen, ook al betreft het een bedrag onder de hierboven genoemde grens;
- f. Indien en voor zover het lid vóórdat de melding aan CNV Vakmensen is gedaan van de gebeurtenis als bedoeld in artikel 8 lid 1 reeds elders aanspraak heeft gemaakt op rechtsbijstand, dan wel op vergoeding van de kosten van rechtsbijstand;
- g. Indien het lid, nadat de melding aan CNV Vakmensen is gedaan van de gebeurtenis als bedoeld in artikel 8 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 7 lid 4. In dit geval kan er slechts aanspraak ontstaan op vergoeding van kosten onder de voorwaarden van en zoals bepaald in artikel 7 lid 1 t/m 3 juncto artikel 14 sub b.

Algemene bepalingen inzake de aanspraak op rechtshulp

Artikel 6 (wijze van behandeling)

Het belang van het lid, niet enig eigen belang van CNV Vakmensen c.q. de medewerker namens CNV Vakmensen is bepalend voor de wijze waarop de rechtshulp door de medewerker wordt verleend.

Artikel 7 (aard en omvang van rechtshulp)

1. De aard en omvang van de te verlenen rechtshulp wordt bepaald op basis van een inhoudelijke beoordeling van de zaak door de behandelend medewerker.
2. Aanspraak op rechtshulp bestaat uitsluitend indien en voor zover er naar het oordeel van de medewerker van CNV Vakmensen een redelijke kans aanwezig is het beoogde resultaat te behalen. 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.
3. Naast het gestelde in artikel 6 en artikel 7 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.
4. Indien CNV Vakmensen besluit dat de rechtshulp niet wordt verleend door een medewerker als bedoeld in artikel 1 en het lid voor rechtsbijstand door CNV Vakmensen wordt verwezen naar een door CNV Vakmensen ingeschakelde derde behandelaar gebeurt dit op basis van de tussen CNV Vakmensen en de ingeschakelde derde gemaakte afspraken.

Artikel 8 (verplichtingen van het lid)

1. Het lid dient CNV Vakmensen 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 met het oog op de behandeling van zijn zaak nadelige handelingen.
4. Tevens is het lid gehouden alle aanwijzingen van CNV Vakmensen op te volgen alsmede om CNV Vakmensen te machtigen alle door CNV Vakmensen noodzakelijk geachte acties in naam van het lid uit te voeren.
5. Kosten voortvloeiend uit het handelen in strijd met dit artikel komen niet voor rekening van CNV Vakmensen. Door CNV Vakmensen in verband hiermee gemaakte kosten kunnen op het lid worden verhaald.

Artikel 8A (persoonsgegevens)

1. Met het melden van de gebeurtenis als bedoeld in artikel 8 lid 1 wordt het lid geacht toestemming te hebben verleend voor het verwerken van zijn persoonsgegevens door CNV Vakmensen. Deze gegevens worden door CNV Vakmensen 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 Vakmensen 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 Vakmensen.
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 Vakmensen. 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 Vakmensen 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 Vakmensen een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met de bewijsvoering vanwege een mogelijke aansprakelijkstelling, dan wel CNV Vakmensen met het lid een langere bewaartermijn overeenkomt.

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 Vakmensen besluiten om in plaats van het verlenen of verder verlenen van rechtshulp, het betrokken lid een bedrag aan te bieden ter hoogte van het financiële belang.

Artikel 10 (beëindiging)

1. Het verlenen van rechtshulp aan een lid wordt beëindigd, indien:
 - a. Het lidmaatschap van CNV Vakmensen wordt beëindigd conform de Statuten;
 - b. Een lid zijn of haar verplichting uit dit Reglement meer in het bijzonder uit artikel 8 en/of artikel 12 d en/of e niet nakomt;
 - c. Een lid de behandelaar van de zaak opzettelijk niet naar waarheid of niet volledig (ter beoordeling van de behandelaar van de zaak) informeert;
 - d. Een lid nalatig is (geweest) om de contributiebetaling volgens de voor hem geldende categorie te voldoen.
2. In bovengenoemde gevallen zal de beëindiging van de rechtshulp namens CNV Vakmensen met opgave van redenen schriftelijk aan het lid worden medegedeeld..

Artikel 11 (contributieachterstand)

Behoudens een andersluidende beslissing van CNV Vakmensen 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 aangevangen rechtshulp wordt met onmiddellijke ingang beëindigd.

Kosten van rechtsbijstand

Artikel 12 (specificatie kosten van rechtsbijstand)

Binnen de in artikel 7 beschreven kaders kunnen de kosten van rechtsbijstand omvatten:

- a. de kosten van de medewerker;
- b. de honoraria en verschotten van de door CNV Vakmensen 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 medische verklaringen van de eigen behandelend arts, waarbij een eigen bijdrage van het lid van € 30,00 verschuldigd is;
- e. de kosten van de in te schakelen onafhankelijk medisch deskundige, waarbij een eigen bijdrage van het lid € 100,00 verschuldigd is;
- f. de kosten, verbonden aan het inwinnen van noodzakelijke inlichtingen en het verzamelen van feiten;
- g. het door de gerechten geheven vast recht;
- h. 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 7.

Artikel 13 (kosten van rechtsbijstand ten behoeve van CNV Vakmensen)

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

Artikel 14 (vervangende voorziening)

Het Bondsbestuur kan besluiten om:

- a. in het geval, bedoeld in artikel 5 sub c, het lid te verwijzen naar een andere 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 g, 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.

Aansprakelijkheid

Artikel 15 (uitsluiting van aansprakelijkheid)

Iedere aansprakelijkheid in verband met het verlenen van rechtsbijstand, is beperkt tot het bedrag dat door de door CNV Vakmensen gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.

Indien deze aansprakelijkheidsverzekering niet tot uitbetaling overgaat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot € 5.000,00.

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.

Geschillen en uitzonderingen

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 Vakmensen 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 leden van de klachtencommissie worden benoemd door het Bondsbestuur. 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 7;
 - 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, wordt een dergelijk geschil ter beslechting van een bindend advies voorgelegd aan de bondsadvocaat.

Artikel 19 BIJZONDERE BEPALINGEN INZAKE RECHTSBIJSTAND EN HARDHEIDSCLAUSULE.

1. In aanvulling op artikel 4 kan het Bondsbestuur besluiten dat rechtsbijstand wordt verleend in een zaak die is ontstaan vóór datum aanvang lidmaatschap. In dat geval is een eigen bijdrage en een intentieverklaring omtrent de lidmaatschapsduur vereist.
2. Het bondsbestuur kan op basis van artikel 19 beleid ontwikkelen en dit jaarlijks door de bondsraad laten vaststellen.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, kan het bondsbestuur besluiten nemen. Het bondsbestuur rapporteert hierover aan de bondsraad.

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. Het Wetboek van Koophandel (WvK), in het bijzonder de bepalingen betreffende de arbeidsovereenkomst tot de vaart der zee.
3. De Wet op de Collectieve Arbeidsovereenkomst (Wet CAO) en de Wet op het algemeenverbindend en onverbindend verklaren van bepalingen van Collectieve Arbeidsovereenkomsten (Wet AVV).
4. 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).
5. De Wet Minimumloon en Minimum vakantiebijslag (WMM).
6. De gelijke behandelingswetgeving.
7. De Wet op de Ondernemingsraden (WOR), voor zover betrekking hebbend op de individuele rechtspositie van ondernemingsraadsleden, alsmede de daarmee gelijk gestelden.
8. De Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV).
9. De Arbeidstijdenwet (ATW) en de Wet aanpassing arbeidsduur (Waa).
10. De Arbeidsomstandighedenwet 1998 (Arbowet).

Inkomen

11. Pensioenen.

Sociale zekerheid

12. 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.

N.B. : De bovenstaande uitwerking is indicatief en niet limitatief.

Bijlage 2 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.

WERKINGSSFEER

Artikel 1 (toepasselijk recht)

CNV Vakmensen 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 Vakmensen 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 Vakmensen 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 Bondsbestuur besluiten een deel van die eigen bijdrage aan het lid te vergoeden.

GESCHILLEN EN UITZONDERINGEN

Artikel 10 (uitsluiting van rechtshulp)

Het Bondsbestuur 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 Bondsraad van CNV Vakmensen conform artikel 26 van de Statuten.

Artikel 11 (hardheidsclausule)

Het Bondsbestuur 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.

WERKINGSSFEER

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 Vakmensen ten aanzien van onder meer de kwaliteit van de 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 Vakmensen 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 of jurist in dienst van CNV Vakmensen.

Onder klager wordt verstaan: het lid van CNV Vakmensen 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 Bondsbestuur 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 wordt samengesteld uit de volgende personen:

- de secretaris/penningmeester van het Bondsbestuur (in de functie van voorzitter van de klachtencommissie);
- een teamhoofd (in de functie van secretaris van de klachtencommissie);
- een tweetal juristen, medewerkers van CNV Vakmensen (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 Vakmensen telefonisch of schriftelijk contact is geweest met klager over de kwestie.

Artikel 8 (procedure van indiening van de klacht)

- De klager meldt zijn klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail aan CNV Info.
- CNV Info neemt vervolgens telefonisch contact op met klager.
- CNV Info beoordeelt de klacht op hoofdlijnen en stuurt vervolgens 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.

Artikel 9 (bemiddeling)

Na ontvangst van de klacht stuurt CNV Info de klacht ter kennisgeving aan het teamhoofd en beoordeelt de klacht op de mogelijkheid om met behulp van bemiddeling tot een oplossing te komen. Wordt bemiddeling mogelijk geacht dan tracht CNV Info in deze fase zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen waarbij CNV Info contact heeft met het teamhoofd van de betrokken medewerker en de medewerker zelf.

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 binnen uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, dan draagt CNV Info de klacht over aan het betrokken teamhoofd die de klachtencommissie bijeen roept.

Artikel 10 (overdracht aan klachtencommissie)

Het betrokken teamhoofd 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 kennelijk 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 danwel noodzakelijk wordt bevonden.

De hoorzitting vindt plaats binnen twee 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, het teamhoofd en het Bondsbestuur. 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 Vakmensen.

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.

KLACHTENPROCEDURE ADVOCATEN**WERKINGSSFEER****Artikel 1 (grondslag en toepassing)**

Conform artikel 16 van het Reglement Rechtshulp kunnen door een lid van CNV Vakmensen klachten over de verlening van juridisch advies en rechtsbijstand aan hem door de medewerker van CNV Vakmensen aan de klachtencommissie worden voorgelegd. Ten aanzien van de advocaten in dienst van CNV Vakmensen 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 Vakmensen 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 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 Vakmensen 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 ontvangst-bevestiging 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 Vakmensen 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 september 2022