

## ‘Klagen is weergevoelig’

Meelijwekkende figuren die diep in de juridische problemen zijn geraakt, en die vervolgens ook nog eens door hun advocaat in de steek worden gelaten. Maar ook meneer X die regelmatig langskomt omdat hij zich als advocaat wil laten beëdigen. Nee, hij heeft geen rechten gestudeerd, een kniesoor die daarop let. Of een keurige meneer, strak in pak, die ineens griezellig hard begint te grienen. Op het Amsterdamse dekenspreekuur, waar we in tegenstelling tot Den Haag niet bij mogen zitten, komt van alles langs, zoveel is duidelijk.

### ‘Anderen hebben de stellige overtuiging: ik wil niet dat een ander dit overkomt’

Het spreekuur wordt gedaan door plaatsvervangend dekens mr. M.F. Passier, mr. J.M.C. ten Hoope en mr. L.N. Smallegange. Anders dan in Den Haag hoeft er in Amsterdam geen afspraak te worden gemaakt. Klagers kunnen elke donderdagmiddag langskomen in het gerechtsgebouw aan de Parnassusweg. Er komt inderdaad van alles voorbij, van serieus tot regelrecht psychotisch. De alarmknop zou daarom eigenlijk wel moeten werken. Gelukkig biedt de notulist enig gevoel van veiligheid. Gemiddeld bezoeken twee tot drie klagers het spreekuur, mede afhankelijk van het weer. ‘Bij mooi weer komen er minder, bij

volle maan meer. Klagen is zeer weergevoelig,’ zegt Ten Hoope. Het gemiddelde zegt ook niet alles. De eerste keer dat Passier het spreekuur liep, kwamen er maar liefst negen klagers opdagen.

De drie plaatsvervangend dekens laten er geen misverstand over bestaan: er komen veel klagers die eigenlijk niet op het spreekuur thuishoren. Mensen met grote psychische of sociale problemen, die vaak door andere instanties, die het ook niet meer weten, naar het dekenspreekuur worden verwezen. Het spreekuur als afvoerputje van grootstedelijke problematiek. ‘We krijgen mensen die stemmen horen, of die verhalen vertellen waar geen touw aan vast te knopen valt. Of nog erger: de geniale gek. Op het oog zeer slimme mensen die alles minutieus uitzoeken, vaak omdat ze hun verlies niet kunnen accepteren. Je staat met zulke cliënten voor een lastige keuze: afkappen of een luisterend oor bieden. Het komt er uiteindelijk vaak op neer dat wij de advocaat in die gevallen een beetje in bescherming nemen. Ik heb één keer tegen iemand gezegd: u kunt beter naar de psychiater gaan. Dat liep volledig uit de hand,’ aldus Smallegange.

#### BEMIDDELING

Uiteraard komen er ook mensen met reële klachten. Klachten over declaraties, advocaten die termijnen uit het oog hebben verloren, enzovoort. In veel gevallen wordt er bemiddeld. ‘Dan bellen we de advocaat over bijvoorbeeld de declaratie. Het komt best

vaak voor dat er dan wat van de rekening af gaat. In een enkel geval ziet de advocaat zelfs helemaal af van de declaratie,’ vertelt Ten Hoope.

Die toegeeflijkheid gaat doorgaans het raam uit als het een klacht van een advocaat tegen een advocaat betreft, is de ervaring van de drie. ‘Dat zijn heel lastige zaken. Soms gaat het er vreselijk kinderachtig aan toe. Dan regent het over en weer klachten. Geen land meer mee te bezeilen,’ stelt Passier. Een bemiddelingspoging op het kantoor van de deken, ultimum remedium, wil dan nog wel eens helpen.

De drie plaatsvervangend dekens hebben meestal niet veel moeite om de beperkingen van hun eigen rol duidelijk te maken, althans bij de ‘serieuze’ klagers. Al blijft het soms lastig om duidelijk te maken dat de Orde niet treedt in (de kwaliteit van) het werk van de advocaat. Ook de beperkte rol van de Orde als het gaat om schadevergoeding valt meestal wel uit te leggen. ‘Veel serieuze klagers hebben zoiets van: baat het niet, dan schaadt het niet. Anderen hebben de stellige overtuiging: ik wil niet dat een ander dit overkomt. Die gaan door, ook al hebben ze er zelf geen direct belang bij.’ ■

(LW)

