

Samenwerkingsprotocol
ConsuWijzer - Het Juridisch Loket

Afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en stichting het Juridisch Loket over de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting door ConsuWijzer, onderdeel van de dienst Consumentenautoriteit van het ministerie van Economische Zaken, en stichting het Juridisch Loket.

Considerans

- 1) Met onderhavig samenwerkingsprotocol wordt uitvoering gegeven aan artikel 5.1 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) dat betrekking heeft op de vastlegging van afspraken in samenwerkingsprotocollen over consumentenvoorlichting. Op basis van dat artikel kunnen tussen de Minister van Economische Zaken en stichting het Juridisch Loket afspraken worden gemaakt over de wijze waarop de Consumentenautoriteit en het Juridisch Loket samenwerken. De in dit samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken zien onder meer op de samenwerking in het kader van consumentenvoorlichting door ConsuWijzer, onderdeel van de dienst Consumentenautoriteit van het ministerie van Economische Zaken (hierna: ConsuWijzer) en stichting het Juridisch Loket (hierna: het Juridisch Loket).
- 2) De Consumentenautoriteit, de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) werken sinds juli 2006 samen in het gezamenlijk informatieloket voor consumentencontacten, ConsuWijzer.
- 3) ConsuWijzer heeft als doelstellingen:
 - zijn van een centraal informatiepunt voor de consument (bundeling van informatie in één loket) vanuit de toezichthouders Consumentenautoriteit, OPTA en NMa;
 - informeren van consumenten over hun rechten en plichten door optimale toegang te bieden tot kwalitatief hoogstaande informatie en indien nodig door te verwijzen naar complementaire instanties;
 - leveren van een bijdrage aan de assertiviteit van de consument door het verstrekken van informatie om problemen te voorkomen en zelf op te lossen;
 - leveren van een bijdrage aan de informatievoorziening ten behoeve van de handhavingfunctie van de toezichthouders.
- 4) Het Juridisch Loket is er voor iedere rechtzoekende met een vraag op het gebied van arbeidsrecht, personen- en familierecht, verbintenissenrecht, consumentenrecht, huurrecht, sociaal zekerheidsrecht, vreemdelingenrecht, strafrecht en bestuursrecht.
- 5) De missie van het Juridisch Loket is erop gericht om de burger op een open en transparante manier gratis hoogwaardige juridische informatie en advies te verstrekken. Het Juridisch Loket is een moderne, publieke organisatie die landelijk opereert en voor iedereen gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk is. Een zakelijke en betrouwbare gesprekspartner die de weg wijst in het recht en tevens een rol speelt in het aanbieden van alternatieve geschillenbeslechting.
- 6) Met ingang van 1 januari 2007 maakt het Europees Consumenten Centrum (ECC) integraal onderdeel uit van het Juridisch Loket. Het ECC behandelt klachten van Europese consumenten over een Nederlandse ondernemer. Klachten van Nederlanders consumenten over een ondernemer in een ander Europees land worden door het ECC doorgestuurd naar het ECC in het land van de ondernemer. Het ECC speelt bij de behandeling van klachten een bemiddelende rol maar treedt niet op als belangenbehartiger.

De in dit Samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken tot samenwerking tussen de Staatssecretaris en het Juridisch Loket zijn tevens van toepassing op het ECC.

- 7) De in dit Samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken tot samenwerking tussen de Staatssecretaris en het Juridisch Loket strekken tot samenwerking met betrekking tot de informatieverstrekking aan de consument/rechtzoekende om de doelstellingen van ConsuWijzer en het Juridisch Loket te bereiken en de dienstverlening aan de consument/rechtzoekende te optimaliseren.

Artikel 1 - Wederzijds verwijzen van consumenten/rechtzoekenden

1. Om een goede dienstverlening aan de consument/rechtzoekende te verzorgen verwijst:
 - a. het Juridisch Loket een consument naar ConsuWijzer indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat vermeld is in de bijlage bij dit protocol;
 - b. Consuwijzer een rechtzoekende naar het Juridisch Loket indien de rechtzoekende informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van het Juridisch Loket behoort.
2. Het verwijzen geschiedt op een voor consumenten/rechtzoekenden zo efficiënt mogelijke wijze. In geval van een telefonisch contact wordt de consument/rechtzoekende, indien mogelijk, telefonisch doorverbonden of wordt het telefoonnummer van ConsuWijzer dan wel het Juridisch Loket en/of het adres van de website verstrekt. In geval van een brief of een email wordt deze brief of email zoveel mogelijk elektronisch doorgestuurd aan ConsuWijzer dan wel het Juridisch Loket. ConsuWijzer en het Juridisch Loket dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van de naar hen verwezen consumentencontacten.

Artikel 2 - Informatie-uitwisseling

1. ConsuWijzer en het Juridisch Loket zullen zoveel mogelijk samenwerken met betrekking tot de uitwisseling van informatie om de consumentenvoorlichting te optimaliseren.
2. ConsuWijzer en het Juridisch Loket informeren elkaar over ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden van de andere partij, voor zover wettelijke bepalingen hieraan niet in de weg staan.

Artikel 3 - Overleg

ConsuWijzer en het Juridisch Loket voeren zo vaak als zij dat noodzakelijk achten overleg over de uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 4 - Contactpersoon

ConsuWijzer en het Juridisch Loket benoemen ieder vanuit de interne organisatie een contactpersoon die het aanspreekpunt is voor hetgeen is afgesproken in dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 5 - Werkafspraken

Ter uitwerking van dit samenwerkingsprotocol zal de Consumentenautoriteit, namens de Staatssecretaris van Economische Zaken, met het Juridisch Loket over de in dit protocol geregelde onderwerpen nadere werkafspraken maken. Deze werkafspraken zullen onder meer gaan over de benoeming van contactpersonen, de te hanteren doorverwijscriteria en de informatie-uitwisseling.

Artikel 6 - Kosten

Kosten die voortvloeien uit de in dit samenwerkingsprotocol opgenomen afspraken worden door ConsuWijzer en het Juridisch Loket niet onderling verrekend.

Artikel 7 - Evaluatie, wijzigingen

1. ConsuWijzer en het Juridisch Loket zullen de uitvoering van dit samenwerkingsprotocol jaarlijks evalueren.
2. Het samenwerkingsprotocol kan door partijen worden gewijzigd.

Artikel 8 - Inwerkingtreding

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin mededeling van dit protocol wordt gedaan.

Artikel 9 - Citeertitel

Dit protocol wordt aangehaald als: Samenwerkingsprotocol Consuwijzer – het Juridisch Loket.

Den Haag,

De Staatssecretaris van Economische Zaken ,

drs. F. Heemskerk

De directeur van het Juridisch Loket,

Drs. J.A. Waal

Van dit protocol zal mededeling worden gedaan in de Staatscourant.