

Klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klacht¹

Naam klachtontvanger

Naam cliënt

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

Fax-nummer

Dossiernummer zaak

Betrokken advocaat

KLACHTOMSCHRIJVING

Besproken met betrokken advocaat op

CLASSIFICATIE KLACHT²**KLASSE I KLACHTEN OVER DE WERKWIJZE VAN / DE BEJEGENING DOOR DE ADVOCaat**

- a. onjuiste of krenkende uitlatingen
- b. traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
- c. onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
- d. niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- e. onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
- f. handelen zonder toestemming/ overleg
- g. belangenverstremgeling
- h. geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/pers, misbruik van kennis
- i. beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
- j. confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
- k. fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/omkoperij
- l. klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
- m. intimidatie, chantage, dreigementen
- n. ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
- o. afspraken niet nakomen of frustreren
- p. zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
- q. overig

KLASSE II KLACHTEN OVER JURIDISCH-INHOUDELIJKE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING

- a. geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
- b. inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
- c. geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
- d. adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
- e. onnodig procederen/kansloze werkzaamheden verrichten/klager op kosten jagen
- f. ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
- g. ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
- h. overig

KLASSE III KLACHTEN OVER DE FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING

- a. excessief declareren
- b. ten onrechte declareren/voorschotten of griffierechten in rekening brengen/verrekenen
- c. declaratie onvoldoende specificeren
- d. declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
- e. overige declaratieperikelen
- f. cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
- g. financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
- h. overige toevoegingsperikelen
- i. overig

KLASSE IV KLACHTEN OVER DE PRAKTIJKVOERING IN HET ALGEMEEN

- a. onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- b. dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
- c. overig

Datum van invoering klachtenbestand

Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris Ja Nee Datum

TE ONDERNEMEN STAPPEN

Door betrokken advocaat

Door de klachtenfunctionaris

Datum schriftelijke reactie naar client³

UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT⁴

Handtekeningen

Betrokken advocaat:

Klachtenfunctionaris:

¹ de klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven

² een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld

³ het kantoor dient de klacht binnen vier weken na indiening schriftelijk afgehandeld te hebben

⁴ tot twaalf maanden na schriftelijke afhandeling van de klacht door het kantoor kan de cliënte de zaak nog voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur