

Klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klacht ¹	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Nummer GSM	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Betrokken advocaat	
Klachtomschrijving	
Besproken met betrokken advocaat op	
Indiening klacht	<input type="checkbox"/> mondeling <input type="checkbox"/> schriftelijk

CLASSIFICATIE KLACHT²

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat	
<input type="checkbox"/>	onjuiste of krenkende uitlatingen
<input type="checkbox"/>	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
<input type="checkbox"/>	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/consequenties van de zaak
<input type="checkbox"/>	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
<input type="checkbox"/>	onvoldoende belangenbehartiging/voorbereiding ter zitting/niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
<input type="checkbox"/>	handelen zonder toestemming/overleg
<input type="checkbox"/>	Belangenverstrengeling
<input type="checkbox"/>	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/pers, misbruik van kennis
<input type="checkbox"/>	beïnvloeding/misleiding wederpartij/derden/rechter
<input type="checkbox"/>	confraternele correspondentie/schikkingsonderhandelingen/andere stukken in het geding brengen
<input type="checkbox"/>	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/omkoperij
<input type="checkbox"/>	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
<input type="checkbox"/>	intimidatie, chantage, dreigementen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/terugtrekken uit de zaak

<input type="checkbox"/>	afspraken niet nakomen of frustreren
<input type="checkbox"/>	zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/derden
<input type="checkbox"/>	Overig

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening	
<input type="checkbox"/>	geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
<input type="checkbox"/>	inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
<input type="checkbox"/>	geen of onjuiste advisering/te weinig kennis van zaken hebben
<input type="checkbox"/>	adviezen/opdrachten cliënt in de wind slaan
<input type="checkbox"/>	onnodig procederen/kansloze werkzaamheden verrichten/klager op kosten jagen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte beslag leggen/faillissement aanvragen
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening	
<input type="checkbox"/>	excessief declareren
<input type="checkbox"/>	ten onrechte declareren/voorschotten of griffierechten in rekening brengen/verrekenen
<input type="checkbox"/>	declaratie onvoldoende specificeren
<input type="checkbox"/>	declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
<input type="checkbox"/>	overige declaratieperikelen
<input type="checkbox"/>	cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
<input type="checkbox"/>	financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/derden niet nakomen
<input type="checkbox"/>	overige toevoegingsperikelen
<input type="checkbox"/>	Overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
<input type="checkbox"/>	onbereikbaar zijn/telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
<input type="checkbox"/>	dossier niet afgeven/stukken kwijtraken
<input type="checkbox"/>	Overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	Datum:

TE ONDERNEMEN STAPPEN

Door betrokken advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar client ³	

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.