

## INDIENING KLACHT



schriftelijk



mondeling

## CLASSIFICATIE KLACHT

### KLASSE I KLACHTEN OVER DE WERKWIJZE VAN/ DE BEJEGENING DOOR DE ADVOCAAAT

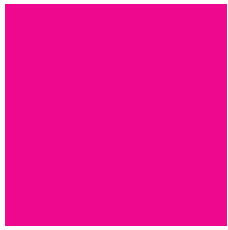
- A. onjuiste of krenkende uitlatingen
- B. traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
- C. onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
- D. niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- E. onvoldoende belangenbehartiging/ 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. 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
- I. overige toevoegingsperikelen
- J. 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 betrokken advocaat: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

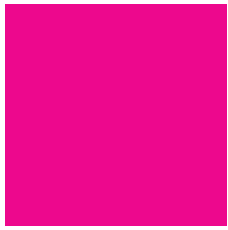
---

---

---

■ Datum schriftelijke reactie cliënt: \_\_\_\_\_





## UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## HANDTEKENINGEN

---

■ Betrokken advocaat

■ Klachtenfunctionaris

---

- i 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
- ii een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
- iii het kantoor dient de klacht binnen vier weken na indiening schriftelijk afgehandeld te hebben

