

# **ADVOCATENKANTOOR AARDOOM**

## **KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER ADVOCATENKANTOOR AARDOOM**

Het klachtenregistratieformulier is een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht. Na afhandeling van de klacht wordt dit formulier ingevoerd in het klachtenbestand.

### **GEGEVENS CLIENT/ KLAGER**

Datum binnenkomst klacht: .....

Naam klachtontvanger: .....

Naam cliënt/ klager: .....

Nationaliteit: .....

Adres: .....

E-mailadres: .....

Telefoonnummer: .....

Kenmerk zaak: ...../...../Dossiernummer.....

Betrokken advocaat: .....

### **KLACHT**

Klachtomschrijving: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Blekerssingel 77  
2806 AD Gouda  
Postbus 180  
2800 AD Gouda

info@aardoomadvocaat.nl  
[www.aardoomadvocaat.nl](http://www.aardoomadvocaat.nl)  
kvk 50644122

t 0182 515772  
f 0182 670624  
m 06 4546 4954

# ADVOCATENKANTOOR AARDOOM

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum waarop de klacht is besproken met de betrokken advocaat: .....

## **INDIENING KLACHT\***

- mondeling
- schriftelijke

## **CLASSIFICATIE KLACHT\***

De klachtenfunctionaris classificeert de klacht. Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.

### **Categorie I – Klachten over de werkwijze van/ 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

## **ADVOCATENKANTOOR AARDOOM**

- g)  belangenverstrengeling
- 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

### **Categorie 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

# ADVOCATENKANTOOR AARDOOM

## **Categorie III – Klachten over 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

## **Categorie IV – Klachten over praktijkvoering in het algemeen**

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

### **AFHANDELING KLACHT\***

Datum invoering klachtenbestand: .....

Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris:  Ja  Nee

Datum van doorverwijzing: .....

### **TE ONDERNEMEN STAPPEN**

Door betrokken Advocaat: .....

.....

.....



**ADVOCATENKANTOOR AARDOOM**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum schriftelijke reactie naar cliënt: .....

**HANDTEKENINGEN\***

Betrokken advocaat:

Klachtenfunctionaris:

..... anders, namelijk: .....

.....

.....