Model klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klacht	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Mobiel telefoonnummer	
Dossiernummer zaak	
Betrokken advocaat	
Naam klachtenfunctionaris	
Klachtomschrijving	
Besproken met betrokken advocaat op	
Indiening klacht	[ ] mondeling [ ] schriftelijk

Classificatie klacht

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

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

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

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

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
[ ]	onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
[ ]	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
[ ]	Overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	[ ] ja	[ ] nee	Datum:

Te ondernemen stappen

Door betrokken advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

Uiteindelijke afloop van de klacht

Handtekeningen	
Betrokken advocaat:	Klachtenfunctionaris: