

Inleiding

De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan. In de overeenkomst wordt hiervan melding gemaakt.

Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Een klacht heeft betrekking op de schriftelijk uiting – via de website op basis van onderstaande formulieren - van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

Onderzoek

De bestuurder van het kantoor onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtenbehandeling is gericht op het zoeken naar een oplossing voor de klacht die zowel voor de cliënt als voor de advocaat acceptabel is. Indien gewenst kan worden besloten de identiteit van de klagers (in eerste instantie) vertrouwelijk te houden.

De bestuurder documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen. Hij stelt de betrokken advocaat en de cliënt in de gelegenheid om een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting wordt een conclusie getrokken met betrekking tot de gegrondheid van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt de klager en de betrokken advocaat schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld omtrent de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij afwijking van de termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en de betrokken advocaat, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de betrokken advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Als de behandeling van de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt heeft geleid wordt de klacht voorgelegd aan De Geschillencommissie Advocatuur (indien mogelijk). Is dit niet mogelijk, dan is uitsluitend nog een gerechtelijke procedure aan de orde.

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt zaken over de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie. De commissie is ook bevoegd te oordelen over verzoeken om schadevergoeding (tot maximaal € 10.000). De advocaat kan zelf de commissie verzoeken om uitspraak te doen over onbetaalde declaraties).

Melding van klachten via de formulieren op de website met onderstaande formulieren

Kantoorhandboek Advocatenkantoor DH Legal hecht grote waarde aan de tevredenheid van cliënten. Het kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie verzoeken wij u deze klacht eerst te bespreken met uw advocaat. Indien de klacht niet naar uw tevredenheid op deze wijze wordt afgehandeld, kunt u vervolgens via de website op basis van onderstaande formulieren uw klacht indienen.

We zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. De oplossing zal altijd schriftelijk door het kantoor aan u worden bevestigd. Binnen vier weken kunt u de schriftelijke reactie op uw klacht tegemoetzien. Mocht onverhoopt van deze termijn moeten worden afgeweken, dan informeren wij u tijdig met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat alle gegronde klachten worden meegenomen in de jaarlijkse evaluatie binnen het kantoor en we onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

Klachtenregistratieformulier

Klacht Opgave	
Datum binnenkomst klacht	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Mobiel telefoonnummer	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Betrokken advocaat	
Naam klachtenfunctionaris	
Klachtomschrijving	
Besproken met betrokken advocaat op	
Indiening klacht	Via de website

Classificatie klacht: invullen door client van onderstaande formulieren (voor zover van toepassing)

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 op de 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/stukken in het geding
<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"/>	Client 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