

# DE HAAN ABOGADOS

## Kantoorklachtenregeling

### Inleiding klachtenregeling

Advocaten moeten volgens de Voda (artikel 6.28 en verder) een kantoorklachtenregeling hebben. In deze regeling liggen de procedure en werkwijze vast die de advocaat of het kantoor volgt als een cliënt zich daartoe wendt met een klacht.

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet. Een klacht kan gaan over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

### Klachten naar aanleiding van uitvoering van werkzaamheden

Klachten dienen schriftelijk aan ons kantoor kenbaar gemaakt te worden. Dit kan door een e-mail te sturen aan de behandelend advocaat, aan [info@dehaanabogados.com](mailto:info@dehaanabogados.com) of aan een secretaresse. Formeel gezien, is een klacht iedere schriftelijke uiting 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. Klachten kunnen ook door medewerkers worden opgemerkt zonder dat een cliënt formeel een klacht indient. Alle medewerkers dienen daarom alert te zijn op klachten. Eventuele klachten worden inhoudelijk met de behandelend advocaat besproken.

Indien de uitvoering van werkzaamheden van de advocaat niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de bij de uitvoering betrokken personen, de opdrachtgever en andere belanghebbenden.

In deze kantoorklachtenregeling wordt een klachtenprocedure beschreven die bij serieuze klachten door onze cliënten dient te worden gevolgd om snelle en zorgvuldige afhandeling te kunnen garanderen. Hiertoe dient het bijgevoegde klachtenregistratieformulier (tevens Bijlage 6 bij het Kantoorhandboek) te worden ingevuld.

### Onderzoek en afhandeling

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en documenteert het onderzoek en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtbehandeling 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 HAAN ABOGADOS

Hij/zij stelt de betrokken advocaat en de cliënt in de gelegenheid om een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting trekt de verantwoordelijke een conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht stelt hij de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Bij afwijking van die termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en degene over wie is geklaagd, 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, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Indien de behandeling van de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt heeft geleid kan deze worden voorgelegd aan de civiele rechter van de rechtbank (plaats zoals vastgelegd in de opdrachtsbevestiging) of een andere onafhankelijke derde zoals de Geschillencommissie Advocatuur, deze laatste slechts indien de cliënt en de advocaat dit schriftelijk hebben afgesproken.

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 euro). De advocaat kan zelf de commissie verzoeken om uitspraak te doen over onbetaalde declaraties.)

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.

## **Geen kosten**

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **Klachtenopvang - communicatie naar cliënt**

Dit artikel bevat informatie over klachtenopvang van ons kantoor, ten behoeve van communicatie naar de cliënt:

*“Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot een secretaresse van ons kantoor of een e-mail sturen naar [info@dehaanabogados.com](mailto:info@dehaanabogados.com). Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onze klachtenregeling.*

*Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijk reactie op uw klacht tegemoet zien. Mochten wij onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een*

# DE HAAN ABOGADOS

*reactie van ons kunt verwachten. Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen."*

Daarnaast is in de opdrachtbevestiging die door de cliënt wordt ondertekend de volgende tekst opgenomen:

*"9.1. In geval van ontevredenheid over een bepaald aspect van de dienstverlening biedt DHA de mogelijkheid hierover een klacht bij DHA in te dienen. Die klacht zal worden behandeld volgens een interne procedure die voldoet aan de eisen van de Nederlandse Orde van Advocaten. De Cliënt heeft de mogelijkheid bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelend advocaat van DHA of aan een andere advocaat van DHA. Cliënt kan zich voor het indienen van de klacht ook wenden tot een secretaris van DHA of een e-mail sturen naar: [info@dehaanabogados.com](mailto:info@dehaanabogados.com). DHA behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in de klachtenregeling van DHA. In geval van een klacht zal DHA proberen zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem te vinden."*

# DE HAAN ABOGADOS

## Klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klacht	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Mobiel telefoonnummer	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Naam advocaat	
Naam klachtenfunctionaris	
Klachtomschrijving	
Besproken met advocaat op	
Indiening klacht	<input type="checkbox"/> mondeling <input type="checkbox"/> schriftelijk

## Classificatie klacht

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

# DE HAAN ABOGADOS

<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 de advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	

# DE HAAN ABOGADOS

Datum schriftelijke reactie naar cliënt	
---	--

## Uiteindelijke afloop van de klacht

--

Handtekeningen	
Advocaat:	Klachtenfunctionaris: