



Kantoorklachtenregeling Blauwborst advocatuur

Artikel 1 Begripsbepalingen In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- o *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;
- o *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- o *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Blauwborst advocatuur en de cliënt.
2. Blauwborst advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Blauwborst advocatuur wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van Blauwborst advocatuur. Daarnaast wordt gewezen op deze klachtenregeling via de algemene voorwaarden en tevens bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Amsterdam.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mw. mr. P.M.L. van der Schot-Schröder, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. 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.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Eenmaal per jaar analyseert de klachtenfunctionaris de klachten en indien nodig worden aanbevelingen ter verbetering opgegeven.

De algemene voorwaarden van Blauwborst advocatuur, waarin een beperking van de aansprakelijkheid is bedongen, zijn op alle opdrachten van toepassing. De algemene voorwaarden worden op verzoek extra toegezonden en zijn tevens beschikbaar op www.blauwborstadvocatuur.nl/algemenevoorwaarden. Blauwborst advocatuur ontvangt geen derdengelden en beschikt niet over een derdengeldenrekening.



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/onjuist informeren 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



[]	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

De algemene voorwaarden van Blauwborst advocatuur, waarin een beperking van de aansprakelijkheid is bedongen, zijn op alle opdrachten van toepassing. De algemene voorwaarden worden op verzoek extra toegezonden en zijn tevens beschikbaar op www.blauwborstadvocatuur.nl/algemenevoorwaarden. Blauwborst advocatuur ontvangt geen derdengelden en beschikt niet over een derdengeldenrekening.



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	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

Uiteindelijke afloop van de klacht

--

Handtekeningen	
Advocaat:	Klachtenfunctionaris: