

Kanzleibeschwerdenverfahren Advorius Advocaten

Artikel 1 Definitionen

In diesem Kanzleibeschwerdenverfahren haben die folgenden Begriffen folgende Bedeutung:

- *Beschwerde*: jede schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit durch oder im Namen des Mandanten gegenüber dem Rechtsanwalt („advocaat“) und den unter dessen Verantwortung tätigen Personen in Bezug auf das Zustandekommen und die Ausführung des Auftrags/Mandats, die Qualität der Dienstleistungen oder die Höhe der Rechnung, wobei es sich nicht um eine Beschwerde im Sinne des Paragraphen 4 des Rechtsanwaltsgesetzes („Advocatenwet“) handelt;
- *Beschwerdeführer*: der Mandant oder dessen Vertreter, der eine Beschwerde einreicht;
- *Beschwerdebeauftragter*: der mit der Bearbeitung der Beschwerde beauftragte Rechtsanwalt;

Artikel 2 Anwendungsbereich

1. Dieses Kanzleibeschwerdenverfahren ist auf allen Dienstleistungsverträge zwischen Advorius Advocaten und ihren Mandanten anwendbar.
2. Jeder Anwalt bei Advorius Advocaten ist für die Bearbeitung der Beschwerden gemäß dem Kanzleibeschwerdenverfahren verantwortlich.

Artikel 3 Zielsetzungen

Dieses Kanzleibeschwerdenverfahren hat zum Ziel:

1. das Einrichten eines Verfahrens zur konstruktiven Bearbeitung der Mandantbeschwerden innerhalb eines angemessenen Zeitraums;
2. die Einführung eines Verfahrens zur Ermittlung der Ursachen der Beschwerden der Mandanten;
3. die Erhaltung und Verbesserung bestehender Beziehungen durch ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerden;
4. die Schulung des Personal kundenorientiert auf Beschwerden zu reagieren;
5. die Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen durch Bearbeitung und Analyse der Beschwerden.

Artikel 4 Informationen bei Anfang der Dienstleistung

1. Dieses Kanzleibeschwerdenverfahren ist veröffentlicht. Der Text dieses Verfahrens ist auf der Website der Kanzlei angezeigt. Zusätzlich informiert der Rechtsanwalt den Mandant vor Abschluss des Dienstleistungsvertrages, dass die Kanzlei ein Kanzleibeschwerdenverfahren verwendet und dieses Verfahren auf die Dienstleistungen Anwendung findet.
2. Advorius Advocaten hat in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen die unabhängige Partei oder Behörde erwähnt, bei der eine Beschwerde die nach Bearbeitung nicht gelöst werden konnte, eingeleitet werden kann zwecks Erwerbung einer verbindlichen Entscheidung, und hat dies bei der Auftragsbestätigung bekannt gegeben.
3. Beschwerden im Sinne des 1. Artikels dieses Kanzleibeschwerdenverfahrens die nach einer Bearbeitung nicht gelöst werden konnten, können dem Zivilgericht des Bezirksgerichts Limburg mit Sitz in Roermond vorgelegt werden.

Artikel 5 internes Beschwerdeverfahren

1. Wendet sich ein Mandant mit einer Beschwerde bezüglich einer des Rechtsanwälte von Advorius Advocaten in Steyl an die Kanzlei, sodann wird diese Beschwerde an Herrn M.H.E. Brands von NederRhein Advocatuur weitergeleitet, der sodann als Beschwerdebeauftragter fungiert.
2. Der Beschwerdebeauftragte unterrichtet die beschwerte Person über die Einreichung der Beschwerde und gibt dem Beschwerdeführer und der beschwerten Person die Möglichkeit die Beschwerde zu erläutern.
3. Die beschwerte Person versucht gemeinsam mit dem Mandant eine Lösung zu finden, je nachdem mit Vermittlung des Beschwerdebeauftragtes.

4. Der Beschwerdebeauftragter erledigt die Beschwerde innerhalb von vier Wochen ab dem Eingang der Beschwerde oder unterrichtet den Beschwerdeführer unter Angabe der Gründe über Abweichung von dieser Frist unter Erwähnung der Frist, innerhalb derer ein Urteil zur der Beschwerde abgegeben werden soll.
5. Der Beschwerdebeauftragte teilt dem Beschwerdeführer und der beschwerten Person schriftlich das Urteil zur Begründetheit der Beschwerde mit, je nachdem begleitet von Empfehlungen.
6. Insofern die Beschwerde zufriedenstellend geklärt wurde, unterzeichnen der Beschwerdeführer, der Beschwerdebeauftragte und die beschwerte Person die Beschwerdebeurteilung.

Artikel 6 Geheimhaltung und kostenlose Bearbeitung der Beschwerden

1. Der Beschwerdebeauftragte und die beschwerte Person halten bei der Bearbeitung der Beschwerde die Vertraulichkeit ein.
2. Der Beschwerdeführer schuldet keine Gebühren für die Kosten der Bearbeitung der Beschwerde.

Artikel 7 Verantwortlichkeiten

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für eine fristgerechte Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.
2. Die beschwerte Person hält den Beschwerdebeauftragten über jeden Kontakt und eine mögliche Lösung auf dem Laufenden.
3. Der Beschwerdebeauftragte hält den Beschwerdeführer über die Bearbeitung der Beschwerde auf dem Laufenden.
4. Der Beschwerdebeauftragte hält die Beschwerdeakte auf dem neuesten Stand.

Artikel 8 Registrierung von Beschwerden

1. Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde und zusätzlich den Gegenstand der Beschwerde.
2. Eine Beschwerde kann in mehreren Gegenstände bzw. Teilaspekte unterteilt werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte erstattet regelmäßig Bericht über die Bearbeitung der Beschwerden und gibt Empfehlungen zur Vermeidung neuer Beschwerden und zur Verbesserung des Verfahrens.
4. Mindestens einmal pro Jahr werden die Berichte und Empfehlungen in der Kanzlei erörtert und im Rahmen der Kanzleiverwaltung vorgelegt.