

Beschwerderegulation der Anwaltskanzlei SMART Advocaten

(Version vom 30.08.2016)

(gemäß Artikel 6.28 der Verordnung betreffend der Anwälte)

Beschwerderegulation der Anwaltskanzlei SMART Advocaten

Artikel 1 Begriffsbestimmung

In dieser Beschwerderegulation werden die folgenden Begriffe wie folgt verstanden und definiert:

- *Beschwerde*: jede schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit eines Mandanten oder im Namen eines Mandanten gegenüber dem Anwalt oder zur Kanzlei gehörende Personen die unter seine Verantwortlichkeit fallen über das Zustandekommen und die Ausführung des Dienstleistungsauftrages, die Qualität der Dienstleistung oder die Höhe der Rechnung, unter Beschwerde wird nicht verstanden was gemäß Paragraph 4 des Anwaltsgesetzes als Beschwerde definiert wurde.
- *Beschwerdeführer*: der Mandant oder dessen Vertreter, der die Beschwerde äußert;
- *Beschwerdebeauftragter*: Der Anwalt, der mit der Abhandlung der Klage beauftragt wurde.

Artikel 2 Gültigkeitsbereich

1. Diese Beschwerderegulation gilt für jede Vereinbarung zwischen SMART Advocaten und einem Mandanten.
2. Jeder Rechtsanwalt bei SMART Advocaten sorgt für eine Beschwerdeerledigung gemäß der Beschwerderegulation.

Artikel 3 Zielstellungen

Diese Beschwerderegulation dient den folgenden Zielen:

- a. Festlegung eines Prozesses, der es erlaubt, Beschwerden von Mandanten innerhalb eines angemessenen Zeitraumes auf eine konstruktive Art und Weise zu erledigen;
- b. Festlegung eines Prozesses, der es erlaubt, die Ursachen von Mandantenbeschwerden festzustellen;
- c. Weiterführung und Verbesserung der bestehenden Mandantenkontakte durch gute Beschwerdeverarbeitung
- d. Schulung von Mitarbeitern im mandantenfreundlichen Umgang mit Beschwerden;
- e. Verbesserung der Qualität der Dienstleistung durch Beschwerdebearbeitung und Beschwerdeanalyse.

Artikel 4 Informationen am Anfang der Dienstleistung

1. Diese Beschwerderegulation wurde öffentlich zugänglich gemacht. Der Anwalt weist den Mandanten vor dem Abschluss der Vereinbarung darauf hin, dass die Kanzlei Swart & De Schepper Advocaten eine Beschwerderegulation anwendet und dass diese für die Dienstleistungsvereinbarung gilt.
2. SMART Advocaten hat in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommen, bei welcher unabhängigen Partei oder Instanz eine Beschwerde vorgelegt werden kann, die nach der Beschwerdeverarbeitung durch die Kanzlei nicht gelöst werden konnte. Die genannte Instanz kann angerufen werden, so dass die Parteien eine bindende Entscheidung erhalten. Dies wird auch in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.
3. Beschwerden im Sinne von Artikel 1 dieser Beschwerderegulation die nach Behandlung nicht gelöst werden konnten, kann der Mandant dem Gericht oder der Schlichtungsinstanz vorlegen. Der Mandant hat die Freiheit, um zwischen diesen beiden Wegen zu entscheiden.

Artikel 5 Internes Beschwerdeverfahren

1. Wenn ein Mandant dem Anwalt eine Beschwerde vorlegt, dann strebt der Anwalt danach, die Beschwerde in gütlicher Rücksprache mit dem Mandanten zu beseitigen. Gelingt dies nicht oder wünscht der Mandant, dass die Beschwerde einem anderen Anwalt der Kanzlei vorgelegt wird, dann wird die Beschwerde intern an M.C.J. de Schepper weitergeleitet, der somit als Beschwerdebeauftragter in dieser Angelegenheit auftritt.

2. Der Beschwerdebeauftragte informiert denjenigen, über dessen Arbeit die Beschwerde eingegangen ist, über die Beschwerde und die Behandlung derselben. Er gibt Beschwerdeführer und Beklagtem die Gelegenheit, die jeweils eigene Version darzulegen.
3. Derjenige, über den die Beschwerde eingereicht wurde, strebt danach, zusammen mit dem Mandanten zu einer Lösung zu kommen, eventuell mit Unterstützung des Beschwerdebeauftragten. Wenn eine Lösung gefunden wird, dann wird diese schriftlich festgehalten, auch die getroffene Vereinbarung zur Lösung wird schriftlich festgehalten. In diesem Fall unterschreiben der Beschwerdeführer, der Beschwerdebeauftragte und derjenige, den die Beschwerde betrifft, diese Festlegung als Bestätigung ihres Einverständnisses.
4. Der Beschwerdebeauftragte behandelt die Beschwerde – wenn diese nicht früher beseitigt wurde wie unter Absatz 1 oder 3 beschrieben – innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Beschwerde oder informiert den Beschwerdeführer über Gründe, weshalb von dieser Frist abgewichen wurde. Dabei informiert der Beschwerdebeauftragte den Beschwerdeführer auch darüber, wann die Beschwerde abgehandelt werden kann.
5. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer und denjenigen, den die Beschwerde betrifft über die Entscheidung über die Begründetheit der Beschwerde, eventuell mit Empfehlungen.
6. Wenn die Beschwerde nach Zufriedenheit beseitigt wurde, unterzeichnen der Beschwerdeführer, der Beschwerdebeauftragte und derjenige, den die Beschwerde betrifft, die Entscheidung über die Begründetheit.

Artikel 6 Diskretion und kostenfreie Beschwerdebehandlung

1. Der Beschwerdebeauftragte und derjenige, den die Beschwerde betrifft, behandeln die Beschwerde diskret.
2. Der Beschwerdeführer ist der Kanzlei keinerlei Vergütung für die Bearbeitung der Beschwerde verschuldet.

Artikel 7 Verantwortlichkeiten

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für die pünktliche Erledigung der Beschwerde verantwortlich.
2. Derjenige, den die Beschwerde betrifft, informiert den Beschwerdebeauftragten über eventuellen Kontakt und über mögliche Lösungen.
3. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Mandanten über die Erledigung der Beschwerde.
4. Der Beschwerdebeauftragte führt eine Akte über die Beschwerde.

Artikel 8 Beschwerdeerfassung

1. Der Der Beschwerdebeauftragte erfasst die Beschwerde mit dem Beschwerdegrund .
2. Eine Beschwerde kann mehrere Gründe haben.
3. *Der Beschwerdebeauftragte informiert in gewissem Zeitabstand über die Erledigung der Beschwerden und gibt Empfehlungen, wie neue Beschwerden vermieden werden und wie die Prozesse verbessert werden können.*
4. *Mindestens einmal pro Jahr werden alle Berichte und Empfehlungen während eines Meetings besprochen und der Geschäftsführung der Kanzlei zur Entscheidungsfindung vorgelegt.*