KLACHTENREGELING BALANS LETSELSCHADE ADVOCATEN

Het kantoor heeft een interne klachtenregeling. Deze houdt onder meer in, dat de cliënt de klacht eerst bespreekt met de behandelend advocaat. Voor de verdere procedure wordt verwezen naar de interne klachtenregeling

Het kantoor neemt deel aan de Klachten en geschillenregeling Advocatuur. Het handelen van de LSA-advocaten kan bovendien worden voorgelegd aan de LSA Ombudsman of de Geschillencommissie Declaraties van de LSA.

Een korte uitleg van deze regelingen zijn te vinden op de site van de Geschillencommissie Advocatuur: http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2713/advocatuur en op de site van de LSA:
https://www.lsa.nl/lsa/tucht-en-klachtregelingen

Regeling:

Klachten van cliënten:
hun ongenoegen over de verleende diensten door de aan kantoor verbonden advocaten en/of ondersteunend personeel of het bereikte resultaat moet serieus genomen worden. Dit moet, indien mogelijk, in overleg met de cliënt uit de wereld geholpen worden. Op door cliënten aangegeven problemen met de dienstverlening, ongeacht of die schriftelijk of mondeling kenbaar worden gemaakt moet alert gereageerd worden.

Klachten van anderen dan cliënten:
In beginsel mag een schriftelijke klacht worden verwacht. Voor het overige wijkt de onderstaande regeling niet af:

Doel
Het oplossen van verschillen van inzicht tussen het kantoor en de cliënt die in de weg staan aan een goede behandeling van de opdracht die door de cliënt aan het kantoor is verstrekt.

Werkwijze

1. De klager die ontevreden is over de dienstverlening van
    a. het kantoor te Laag-Keppel, meldt dit aan de klachtencoördinator mr. N. van Bruggen
    b. Het kantoor te Arnhem, meldt dit aan de klachtencoördinator mr. Z.J. Rittersma
    c. Een medewerker van VB Advocatuur, meldt dit aan de klachtencoördinator mr E. Copini
    d. Deze melding gebeurt schriftelijk (per post, fax of e-mail), tenzij de cliënt gemotiveerd aangeeft niet in staat te zijn tot het schriftelijk melden.
    e. Een telefonische klachtenmelding zal dan door voornoemde klachtencoördinator schriftelijk in 2-voud binnen 14 dagen worden bevestigd, waarna de cliënt de schriftelijke bevestiging ondertekent en aan het kantoor zal terugsturen.

f. Zonder ondertekening van de hiervoor bedoelde klachtbevestiging wordt de klacht niet in behandeling genomen

2. In eerste instantie zal de klachtencoördinator bevorderen dat de behandelend advocaat in overleg met de klager het geschil in een persoonlijk onderhoud bespreken en zo mogelijk oplossen. Het bereikte akkoord wordt schriftelijk bevestigd, waarna het kantoor en de cliënt deze schriftelijke bevestiging zullen ondertekenen.

3. Komen klager en advocaat er in fase 2 niet uit, dan zal de klachtencoördinator van het andere kantoor als bemiddelaar optreden, tenzij de klager dit zinloos acht en te kennen geeft deze stap over willen te slaan
    a. Melding van de klacht bij de klachtenbemiddelaar gebeurt schriftelijk;
    b. De betreffende klachtenbemiddelaar vraagt (naar zijn inzicht) aan de cliënt en aan de behandelend advocaat om een schriftelijke of mondelinge toelichting op het geschil;
    c. klachtenbemiddelaar zal aan de hand van zijn beoordeling van het geschil aanbevelingen doen om het geschil op te lossen en/of bemiddelen tussen het kantoor en de cliënt.
    d. Afspraken die voortvloeien uit de geschillenbehandeling door de klachtenbemiddelaar zullen schriftelijk aan de cliënt worden bevestigd.

4. Komen klager en kantoor er in fase 3 niet uit, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid het geschil te melden bij:
    a. de Geschillencommissie Advocatuur te melden. Verdere informatie over deze geschillenregeling is te vinden op

       https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur

    b. bij de de LSA voor afhandeling door de Ombudsman LSA of de Geschillencommissie Declaraties. Deze weg staat in verband met lidmaatschapseisen alleen open voor klachten die betrekking hebben op een LSA-advocaat

       .

       https://www.lsa.nl/lsa/tucht-en-klachtregelingen

5. Het kantoor zal zich houden aan de uitkomsten van de door de cliënt gekozen geschillenregelingsvorm, behoudens de in de betreffende regeling voorziene rechtsmiddelen. Het kantoor vertrouwt erop dat ook de cliënt zich aan de uitkomst van de geschillenregeling zal houden.