

Kanzleibeschwerderegulation Anwaltskanzlei Hundscheid Advocaten

Artikel 1 Begriffsbestimmungen

In dieser Kanzleibeschwerderegulation gelten als:

- *Beschwerde*: jede schriftliche Mitteilung der Unzufriedenheit des oder im Namen des Mandanten dem Anwalt oder den unter dessen Verantwortung tätigen Personen gegenüber bezüglich des Zustandekommens sowie der Ausführung einer Auftragsvereinbarung, der Dienstleistungsqualität oder des Rechnungsbetrages, wobei es sich nicht um eine Beschwerde nach Paragraphen 4 des niederländischen Anwaltsgesetzes [Advocatenwet] handelt;
- *Beschwerdeführer*: der Mandant oder dessen Vertreter, der eine Beschwerde einreicht;
- *Beschwerdebeauftragter*: der Anwalt, der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist.

Artikel 2 Anwendungsbereich

1. Diese Kanzleibeschwerderegulation findet auf jede Auftragsvereinbarung zwischen Hundscheid Advocaten und dem Mandanten Anwendung.
2. Jeder Anwalt von Hundscheid Advocaten bearbeitet die Beschwerde entsprechend dieser Kanzleibeschwerderegulation.

Artikel 3 Zielsetzungen

Ziel dieser Kanzleibeschwerderegulation ist:

- a. die Festlegung eines Verfahrens, um Beschwerden von Mandanten innerhalb einer angemessenen Frist auf konstruktive Art und Weise zu bearbeiten;
- b. die Festlegung eines Verfahrens, um die Ursachen der Beschwerden der Mandanten festzustellen;
- c. Beibehalt und Verbesserung bestehender Beziehungen durch eine ordnungsgemäße Beschwerdebearbeitung;
- d. die Mitarbeiter darin auszubilden, kundenorientiert auf Beschwerden zu reagieren;
- e. Qualitätsverbesserung der Dienstleistung durch Beschwerdebearbeitung und Beschwerdenanalyse.

Artikel 4 Informationen zu Beginn der Dienstleistung

1. Diese Kanzleibeschwerderegulation wurde veröffentlicht. Der Anwalt macht den Mandanten vor Abschluss der Auftragsvereinbarung darauf aufmerksam, dass die Kanzlei eine Kanzleibeschwerderegulation anwendet und dass diese auf die Dienstleistung Anwendung findet.
2. Hundscheid Advocaten hat in der Auftragsvereinbarung festgelegt, welcher unabhängigen Partei oder Instanz eine Beschwerde, die nach der Beschwerdebearbeitung nicht aufgehoben wurde, zwecks einer verbindlichen Entscheidung vorgelegt werden kann und hat auch in der Auftragsbestätigung darauf hingewiesen.
3. Beschwerden wie in Artikel 1 dieser Kanzleibeschwerderegulation erwähnt, die nach der Beschwerdebearbeitung nicht aufgehoben wurden, werden dem Präsidenten der Rechtsanwaltskammer [Deken der Orde van Advocaten] (Bezirk Limburg) oder dem Gericht vorgelegt.

Artikel 5 Internes Beschwerdeverfahren

1. Wenn ein Mandant eine Beschwerde bei der Kanzlei einreicht, wird diese Beschwerde an mr. T.M.T.M. Lindeman, in seiner Eigenschaft als Beschwerdebeauftragter, weitergeleitet. Wenn die Beschwerde sich auf mr. T.M.T.M. Lindeman bezieht, wird die Beschwerde an mr. F.H.I. Hundscheid weitergeleitet.
2. Der Beschwerdebeauftragte informiert denjenigen, auf den sich die Beschwerde bezieht, dass eine Beschwerde eingereicht wurde und bietet dem Beschwerdeführer und demjenigen, auf den sich die Beschwerde bezieht, die Möglichkeit, die Beschwerde zu erläutern bzw. dazu Stellung zu nehmen.
3. Derjenige, auf den sich die Beschwerde bezieht, wird sich gemeinsam mit dem Mandanten, eventuell mithilfe des Beschwerdebeauftragten, um eine Lösung bemühen.

4. Der Beschwerdebeauftragte wird die Beschwerde innerhalb von vier Wochen nach Eingang bearbeiten oder wird dem Beschwerdeführer unter Angabe der Gründe über eine Abweichung dieser Frist informieren, wobei zudem die Frist, innerhalb welcher die Beschwerde tatsächlich beurteilt werden wird, aufzuführen ist.
5. Der Beschwerdebeauftragte wird den Beschwerdeführer und denjenigen, auf den sich die Beschwerde bezieht, schriftlich über die Beurteilung der Beschwerdeberechtigung informieren, eventuell mit weiteren Empfehlungen.
6. Wenn die Beschwerde zur Zufriedenheit bearbeitet wurde, wird die Beurteilung der Beschwerdeberechtigung sowohl vom Beschwerdeführer als auch vom Beschwerdebeauftragten und von demjenigen, auf den sich die Beschwerde bezieht, unterzeichnet.

Artikel 6 Geheimhaltung und unentgeltliche Beschwerdebearbeitung

1. Der Beschwerdebeauftragte und derjenige, auf den sich die Beschwerde bezieht, werden bei der Beschwerdebearbeitung Geheimhaltung wahren.
2. Für den Beschwerdeführer fallen im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung keine Kosten an.

Artikel 7 Zuständigkeitsbereiche

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für die rechtzeitige Beschwerdebearbeitung zuständig.
2. Derjenige, auf den sich die Beschwerde bezieht, informiert den Beschwerdebeauftragten ständig über eventuellen Kontakt und eine mögliche Lösung.
3. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer ständig über die Beschwerdebearbeitung.
4. Der Beschwerdebeauftragte ist für die Aktualisierung der Beschwerdeakte zuständig.

Artikel 8 Beschwerderegistrierung

1. Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde unter Angabe des Gegenstands der Beschwerde.
2. Eine Beschwerde kann in mehrere Beschwerdegegenstände eingeteilt werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte erstattet über die Bearbeitung der Beschwerden regelmäßig Bericht und legt Empfehlungen zur Vorbeugung neuer Beschwerden und zur Verbesserung der Verfahren vor.
4. Mindestens ein Mal jährlich werden die Berichte und Empfehlungen in der Kanzlei besprochen und zur Beschlussfassung vorgelegt.