

ALGEMENE VOORWAARDEN:

1. Uw advocaat doet zijn best het gewenste en gehoopte resultaat te bereiken maar garandeert niet dat dit lukt.
2. Uw advocaat voert de opdracht/werkzaamheden persoonlijk uit en is in eigen naam uw opdrachtnemer, maar kan en mag (onderdelen van) zijn werk door één van zijn kantoorgenoten laten uitvoeren als dat nodig is. Uw advocaat houdt dan toezicht en de verantwoordelijkheid. Bij uitvoering van de opdracht geldt alleen uw belang. Uw advocaat houdt zich echter wel aan de kernwaarden, geldende wetten en regels, zoals de gedragsregels voor advocaten, verordeningen en richtlijnen van de Nederlandse Orde van Advocaten. Uw advocaat handelt op een manier als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat mag worden verwacht. Als uw advocaat zich bij zijn werk door anderen laat bijstaan, dan doet uw advocaat dat niet zonder dat u toestemming gegeven hebt. Voor bijstand door een deurwaarder en procesadvocaat geeft u automatisch toestemming, die toestemming wordt niet vooraf gevraagd.
3. VSVW Advocaten is een kostenmaatschap waarbij iedere advocaat voor eigen rekening en risico werkzaam is. Uitsluitend de advocaat met wie een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan en/of die de opdracht aan u bevestigd heeft kan aansprakelijk zijn. De aansprakelijkheid van die advocaat is beperkt tot het bedrag dat in een voorkomend geval onder de beroepsaansprakelijkheid van die advocaat voor uitkering in aanmerking komt.
4. Uw advocaat houdt u op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen, voortgang en wijzigingen in de zaak. U kunt altijd bellen of e-mailen als u vragen hebt. Uw advocaat probeert u zo snel mogelijk te antwoorden.

OPZEGGEN VAN DE OPDRACHT

5. U kunt de opdracht steeds en altijd opzeggen.
6. Uw advocaat kan dat niet, tenzij er een gewichtige reden is en hij op redelijke gronden niet bereid is de opdracht volgens uw wensen uit te voeren (u en uw advocaat worden het dus niet eens over de inhoud en/of strategie). U moet dan wel de gewerkte tijd betalen. Dat verwacht uw advocaat, ook als u de opdracht hebt opgezegd.

FINANCIËLE AFSPRAKEN:

7. Als er geprocedeerd moet worden, dan kan u gevraagd worden een voorschotdeclaratie te betalen voor het honorarium en griffierecht. U kunt meer over griffierechten lezen op www.rechtspraak.nl. De dagvaarding of het processtuk wordt dan pas uitgebracht of ingediend wordt als deze declaratie is voldaan. U moet hier alert op zijn, want er kunnen termijnen verstrijken als niet op tijd is betaald. Uw advocaat aanvaardt dan geen enkele aansprakelijkheid. De betalingstermijn is normaal 14 dagen, maar kan korter zijn ter voorkoming van het verlopen van een termijn. Deze afspraak geldt ook voor normale declaraties: betaalt u niet op tijd, dan kan uw advocaat zijn of haar werkzaamheden opschorten of zelfs beëindigen. Ook kan uw advocaat zonder procedure om een voorschot vragen, pas als dat betaald is, gaat hij aan de slag. Uw advocaat maakt hierover altijd aparte afspraken met u.
8. U spreekt met uw advocaat een honorarium af, dat is exclusief belaste en onbelaste verschotten en omzetbelasting. Verschotten zijn de voor u gedane uitgaven, denk aan griffierecht, deurwaarderskosten, reis- en verblijfkosten, salaris procesadvocaat, handelsregister, uittreksel gemeentelijke basisadministratie, aangetekende stukken, en bijvoorbeeld een koerier. Voor zakelijke cliënten vraagt uw advocaat in de regel geen gefinancierde rechtsbijstand aan. Uw advocaat kan ook besluiten een zaak van een particuliere cliënt niet op basis van gefinancierde rechtsbijstand te behandelen. Als uw advocaat wel voor u gefinancierde rechtsbijstand aanvraagt, dan moet u een eigen bijdrage betalen en kosten van griffierecht. Lees meer daarover op www.rechtsbijstand.nl Er kunnen ook nog andere kosten bijkomen waar u dan over geïnformeerd wordt (bijvoorbeeld kosten van het handelsregister of gemeentelijke basis administratie). Weest u er alert op dat, in het geval dat u een procedure verliest, de proceskostenveroordeling niet onder de gefinancierde rechtsbijstand valt. Meer over gefinancierde rechtsbijstand leest u op www.rechtsbijstand.nl. Houdt u er ook rekening mee dat toegekende gefinancierde rechtsbijstand kan worden ingetrokken als u door het resultaat van de zaak boven de inkomens-/vermogensgrens komt. U kunt daarover meer lezen op www.rechtsbijstand.nl

9. Uw advocaat declareert achteraf of per voorschot. Declaraties worden verrekend met een eventueel betaald voorschot. Als uw voorschot niet meer toereikend is voor verdere behandeling van uw zaak, dan zal uw advocaat u een nieuwe voorschotdeclaratie sturen.
10. Betaalt u niet of niet op tijd, dan kan uw advocaat de werkzaamheden opschorten en behoudt hij zich ook het recht voor de opdracht neer te leggen en alle werkzaamheden te staken. Ook moet u dan, behalve door de gewerkte tijd, incassokosten en rente betalen.
11. Uw advocaat probeert altijd de kosten te beperken. U kunt altijd een overzicht van bestede tijd vragen, u kunt ook altijd afspreken tussentijds bij het bereiken van een bepaald bedrag gewaarschuwd te worden.

AANSPRAKELIJKHEID

12. De aansprakelijkheid van uw advocaat voor eventuele beroepsfouten is in zijn totaliteit steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de (beroeps-) aansprakelijkheidsverzekering van uw advocaat wordt uitbetaald met inbegrip van het bedrag van het eigen risico. VSVW is een kostenmaatschap, alleen de advocaat met wie u een opdrachtovereenkomst sluit (uw advocaat dus) is contractspartij en aansprakelijk.

KLACHTENREGELING

13. Onze klachtenregeling ligt ter inzage op het kantoor en beschrijft de interne klachtenprocedure. Deze procedure houdt in dat u uw klachten eerst aan de advocaat kenbaar maakt. Slaagt die er niet in uw klachten te verhelpen dan kunt u deze voorleggen aan de in de klachtenregeling genoemde klachtfunctionaris. De klachtenregeling vindt u ook hier: <https://vsvw.nl/over-vsvw-advocaten/> Hij staat ook onder aan deze voorwaarden.

TOEPASSELIJK RECHT

14. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
15. Geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechtbank. Vanzelfsprekend hoopt uw advocaat enig geschil onderling op te lossen en zal daar zijn best voor doen.

Klachtenbehandeling

Procedure klachten

Een klacht is elke negatieve reactie van een cliënt, een medewerker of een ander contactpersoon over ons product of onze dienstverlening in de ruimste zin.

1. Klachtencoördinator

Het kantoor heeft mr. Nynke van der Vegt of mr. Maarten Krikke als klachtencoördinator aangewezen. De taken van de klachtencoördinator zijn in deze procedure aangegeven.

2. Directe afhandeling van een klacht

- De direct betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
- Hij/zij maakt aantekening van de klacht, waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van degene die verantwoordelijk is voor de zaak.
- Indien een klacht of ongenoegen wordt geuit, dient de betrokken advocaat direct te handelen, altijd na overleg met de accountmanager of, indien de advocaat zelf account manager is, met de klachtencoördinator.
- De termijn waarbinnen een reactie naar de cliënt plaatsvindt is maximaal 24 uur.
- Ook wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt direct contact opgenomen met de cliënt en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven op welke termijn men terugkomt op de klacht.

3. Registratie klachten, fouten en verbetermogelijkheden

- Alle opgemerkte klachten, fouten en verbetermogelijkheden geuit door cliënten en medewerkers worden door de meest betrokken advocaat vastgelegd in een schriftelijke notitie met als kop: "klacht/aanmerking van / inzake".
- De advocaat vermeldt tevens de ondernomen of te ondernemen actie in deze notitie, na overleg met de accountmanager of klachtencoördinator.

- Aansluitend zorgt de advocaat ervoor dat de notitie in het bezit komt van de accountmanager en de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator maakt een overzicht van alle soorten klachten/suggesties ten behoeve van het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.

4. Bespreken

- De klachtencoördinator brengt de verschillende klachten of fouten aan de orde (indien betrokkene dat wenst, geanonimiseerd) in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.
- Het kantoor initieert onmiddellijk acties om structurele verbeteringen door te voeren en oplossingen te bespreken zodat de klachten en fouten in de toekomst voorkomen worden.

5. Resultaten

- De klachtencoördinator houdt de voortgang van verbeteracties/maatregelen ter voorkoming van de klachten en fouten bij en spreekt zondig de advocaten hierop aan.
- De klachtencoördinator houdt eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten.
- De klachtencoördinator maakt een inschatting of aanvullende maatregelen van de noodzakelijk zijn, doet voorstellen voor die maatregelen en ziet toe op de uitvoering.

5. Evalueren en overzicht klachten

- Het gehele overzicht van klachten, fouten en verbetermogelijkheden wordt periodiek in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg besproken, met daarbij de genomen verbeteracties. De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door het kantoor geëvalueerd.