

## KWALITEITSPROTOCOL BEER ADVOCATEN

U hebt er als cliënt voor gekozen om uw belangen door ons kantoor te laten behartigen. Wij stellen dat op prijs en voelen ons verantwoordelijk voor een kwalitatief goede dienstverlening. Met dit kwaliteitsprotocol wordt beoogd om het streven naar een kwalitatief goede dienstverlening concreet te maken.

Kwaliteit kent verschillende aspecten. Voor ons is vanzelfsprekend dat de aan kantoor verbonden advocaten een goede opleiding hebben genoten en dat zij zich door middel van jaarlijkse nascholing permanent blijven ontwikkelen. Ook is van belang dat de advocaten voldoende ervaring hebben in het behandelen van het soort zaken waar het op ons kantoor om gaat. Kennis en ervaring zijn belangrijke voorwaarden voor het verlenen van goede rechtshulp. Kwaliteit gaat in onze ogen verder. Zo willen wij graag duidelijk maken waar we als kantoor staan. Dat is transparant en voorkomt tegenstrijdige belangen.

Ons kantoor kent een open cultuur waarin het mogelijk is om met elkaar over zaken en problemen te spreken. Er functioneert een systeem van intervisie waardoor er een permanent onderling overleg is over kwesties die beter kunnen.

Hierna wordt puntsgewijs concreet gemaakt wat wij bij de behandeling van zaken nastreven.

De advocaten van ons kantoor treden alleen op voor slachtoffers van letselschade of hun nabestaanden en niet voor aansprakelijkheidsverzekeraars. Wij streven in de eerste plaats een **uitstekend contact** na met onze cliënten, onder meer:

1. door u in ieder geval bij aanvang van de zaak altijd persoonlijk te spreken, bij voorkeur op ons kantoor, doch voor mindervalide cliënten kan het eerste gesprek ook bij de cliënt thuis, in het ziekenhuis of in het revalidatiecentrum plaatsvinden;
2. door u duidelijke en voor u begrijpelijke voorlichting te geven over uw juridische en financiële positie;
3. door bereikbaar te zijn, hetgeen betekent dat wij u zoveel mogelijk aanstonds persoonlijk te woord staan wanneer u contact met ons zoekt (lukt dit niet dan wordt u desgewenst zo spoedig mogelijk teruggebeld) en door e-mail zo snel mogelijk te beantwoorden;
4. door u regelmatig mondeling en/of schriftelijk te informeren over de voortgang; hieronder wordt mede verstaan dat wij van alle inkomende en uitgaande stukken een kopie aan u zenden en daarbij zo mogelijk vermelden wanneer u opnieuw bericht van ons kunt verwachten;
5. door zeer zorgvuldig om te gaan met privacy gevoelige informatie, zoals uw medische gegevens.

In de tweede plaats nemen wij bij de behandeling van de zaak voor u de **leiding van het schaderegelingsproces** in handen, waarbij wij ons actief opstellen. U kunt in dat kader van ons verwachten dat wij in goed overleg met u:

1. de voortgang van de zaak bewaken;

2. inkomende post (waaronder e-mailberichten) in beginsel binnen twee weken behandelen;
3. zorg dragen voor het vergaren van voor het vestigen van aansprakelijkheid noodzakelijke stukken, zoals politie-registratieset, proces-verbaal van politie of arbeidsinspectie, informatie uit het kenteken- of handelsregister etc.;
4. de voor de behandeling van de zaak noodzakelijke medische informatie vergaren;
5. noodzakelijke informatie inwinnen bij werkgever of UWV;
6. nauwkeurig en op gezette tijden de schade inventariseren, waarbij wij zo nodig de hulp inschakelen van een schade-expert, of een rekenkundige;
7. op tijd en aan de hand van een voorlopige schadestaat de aansprakelijke partij vragen een adequaat voorschot aan u te verstrekken;
8. op eigen initiatief goed onderbouwde voorstellen doen aan de aansprakelijke partij, met betrekking tot te verrichten (medische) expertises;
9. de weg naar de rechter niet schuwen, indien dit nodig is.

In de derde plaats staan wij in voor een **kwalitatief hoogstaande dienstverlening**:

1. wij besteden onze volledige praktijkvoering aan de behandeling van letselschade-zaken;
2. wij dragen zorg voor permanente scholing op het gebied van de letselschade, zowel door het verzorgen van interne cursussen, als door het bijwonen van voldoende cursussen, verzorgd door professionele instellingen;
3. wij houden actuele ontwikkelingen in het recht bij, wisselen die onderling uit door middel van wekelijkse intercollegiale vergaderingen en intervisie en passen die ontwikkelingen toe in de praktijk;
4. wij zijn in staat de medische aspecten van een letselschadezaak te begrijpen, al dan niet nadat deze zijn toegelicht door de aan ons kantoor verbonden medisch adviseurs;
5. wij initiëren intercollegiaal overleg over uw zaak indien dat uw belang ten goede komt.

Tot slot maken wij met u duidelijke afspraken over **de financiële kant** van onze dienstverlening. In dat kader krijgt u van ons informatie:

1. over onze algemene voorwaarden die op de rechtsverhouding met onze cliënten van toepassing zijn;
2. over de geldende criteria om voor door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand in aanmerking te komen;
3. over de hoogte van ons uurtarief, de bijkomende kosten en de mogelijkheid van (gedeeltelijk) verhaal van deze kosten op de aansprakelijke partij.

Amsterdam, januari 2019