



VADEMECUM TELE-GAA

U bent van dienst voor TELE-GAA? Lees dan nog even op voorhand deze richtlijnen.

LET OP! Als u zich laat vervangen voor uw ingeplande zitdag TELE-GAA dan volstaat het NIET om een vervanger via de applicatie aan te duiden – u moet ons ook op voorhand verwittigen – de doorschakeling van de telefoon is niet gekoppeld aan de applicatie GAA, dit moet handmatig gewijzigd worden bij elke vervanging! Stuur ruim op voorhand een e-mail aan cjb@balielimburg.be (of bel Kristof HERMANS of Bart COOLS).

Als u géén oproepen zou ontvangen tijdens uw zitdag is er zeker iets mis, de lijn is steeds druk bezet. Contacteer dan onmiddellijk Autosoft of Bart COOLS.

Als men 0800 74 323 belt buiten de uren hoort de beller een ingesproken bericht over de openingsuren van TELE GAA en een verwijzing naar de fysieke zitdagen.

Tijdens de openingsuren en wanneer de lijn vrij is hoort men:

“Welkom bij Gratis Advocaten Advies Limburg. Wij verbinden u door met de advocaat van dienst.”

Als u als advocaat van dienst een oproep ontvangt via het 0800 nummer komt deze oproep steeds van het nummer 011 49 85 19. U kan dit nummer best bewaren in uw contacten als “TELE GAA” zodat u onmiddellijk weet dat het een oproep is voor het Gratis Advocaten Advies.

Als de lijn bezet is hoort men:

“De advocaat is in gesprek. Probeer het later opnieuw. Dit kan elke donderdag van 16u00 tot 18u00.”

Wanneer de lijn wordt doorgeschakeld naar uw persoonlijk nummer antwoordt u:

“Goedemiddag, ik ben de advocaat van dienst (= dus geen gegevens van uw eigen kantoor) Waarmee kan ik u helpen?”

! Zorg dat u iedereen die inbelt ook kan antwoorden. Als u van dienst bent dient u de hele tijd ter beschikking te zijn, elke oproep die geregistreerd wordt moet beantwoord worden. Het niet-beantwoorden van oproepen wordt geregistreerd.

Vergeet niet op het einde van het gesprek te vragen naar de volgende gegevens voor uw digitaal verslag in de module Gratis Advocaten Advies:

- Geboortejaar
- Burgerlijke staat
- Geslacht
- Nationaliteit
- Postcode
- Noteer ook de behandelde materie en het geboden advies
- + noteer de doorverwijzende instantie

Zorg dat je ingelogd bent in de applicatie op het privaat luik vooraleer je je telefoondienst begint zodat je tegelijkertijd je digitaal verslag kan invullen.

De algemene richtlijnen van het normale advies gelden ook hier:

- Probeer snel tot de kern van het probleem te komen.
- Lange gesprekken betekenen lange wachttijden voor andere bellers.
- Uiteraard geen namen van advocaten doorgeven.
- Niet doorverwijzen naar het eigen kantoor
- Wel uitleg geven over aanvraag tweedelijnsbijstand, of doorverwijzen naar www.advocaat.be, gespecialiseerde diensten, e.d.m.

Als dienstdoende advocaat ben je de stem van Balie Limburg. Als een gesprek niet goed verloopt, blijf correct en sluit het gesprek zo snel mogelijk af.

Vergoeding wordt op dezelfde manier geregeld als bij de gewone zitdagen. De betaling gebeurt op het einde van het werkingsjaar na volledig afsluiten van uw digitaal verslag. Betaling gebeurt op het nummer dat u heeft opgegeven voor de uitbetaling van de pro Deo-vergoedingen.

Het aantal en de duur van telefoongesprekken wordt geregistreerd door het 0800 nummer. Na deze periode zullen we een volledig overzicht hebben van hoeveel oproepen er zijn geweest, hoeveel oproepen effectief konden beantwoord worden en hoe lang de gesprekken hebben geduurd.

Feedback over de werking kan je geven per e-mail op cjb@balielimburg.be

Bedankt voor uw medewerking en veel succes!

Kristof HERMANS

Gratis Advocaten Advies Limburg #GAALimburg

COMMISSIE JURIDISCHE BIJSTAND ARRONDISSEMENT LIMBURG

Parklaan 25 B-3500 HASSELT KBO 0685.433.375

cjb@balielimburg.be

Voor meer info, bezoek de website: <https://www.balielimburg.be/gratis-advocaten-advies> of de FB-pagina [@GratisAdvocatenAdviesLimburg](#)