



NEDERLANDSE ORDE VAN ADVOCATEN

Kantoorhandboek

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28

februari 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	
Inleiding en doelstelling kantoorhandboek	3
Het kantoor	
Kantooropzet	3
Toegankelijkheid en bereikbaarheid	3
Samenwerken en uitbesteden	5
Kantoorregelingen	
Beschikbaarheid en agendering	6
Vervangingsregeling	6
Digitale communicatie en ICT-beveiliging	7
Calamiteiten	10
Archivering	11
Financieel	
Financieel beleid	12
Verzekering beroepsaansprakelijkheid	13
Derdengelden	14
Betalingsverwerking	15
Kwaliteitsbeheer	
Geheimhouding	16
Algemene verordening gegevensbescherming	17
Klachten	20
Kantoorklachtenregeling	21
Medewerkers	
Onderhouden of ontwikkelen professionele kennis en kunde	24
Cliëntacceptatie	
Cliëntacceptatie en ongebruikelijke transacties (Wwft)	25
Relatiebeheer	28
Belangen	29
De opdracht	
Opdrachtaanvaarding	30
Algemene voorwaarden	33
Uitvoering werkzaamheden	36
Dossiervorming	37
Afronding	38

Inleiding en doelstelling kantoorhandboek

Dit is het kantoorhandboek van Advocatenkantoor Vlasmarkt28, waarin de werkwijzen van het kantoor voor een deel zijn vastgelegd.

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 is de handelsnaam van de eenmanszaak waarbinnen door mr. P.M.J.T. Schumans de advocatenpraktijk wordt uitgeoefend.

Het kantoor is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Middelburg onder nummer 65462114.

Dit kantoorhandboek is van toepassing bij de behandeling van alle zaken door het kantoor.

Toegankelijkheid en bereikbaarheid kantoor

Ons kantoor is duidelijk herkenbaar door de plaatsing van onze naam op de gevel.

Bezoekadres:	Londensekaai 3 te Middelburg
Postadres:	Postbus 326, 4330 AH Middelburg
Telefoonnummer:	0118 - 485 666
Faxnummer:	087 - 78 444 38
E-mail:	advocaten@vlasmarkt28.nl
Website:	www.vlasmarkt28.nl
KvK nummer:	65462114
BTW-nummer:	NL159076626B01
IBAN:	NL58RABO0340111275

De toegankelijkheid van het kantoor (op de eerste verdieping) voor minder validen wordt beperkt door een verdiepingstrap.

Ons kantoor is geopend voor cliënten van, zowel fysiek als telefonisch op:

- Maandag, dinsdag en donderdag van 9.00 uur tot 17.00 uur (middagpauze 12.30 tot 13.30)
- Woensdag en vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur.

Buiten kantoor tijden en bij afwezigheid van de advocaat is het kantoor telefonisch bereikbaar door middel van voicemail.

De contactgegevens van ons kantoor staan gepubliceerd op onze website, ons briefpapier, de visitekaartjes en de online telefoongids. Wijzigingen dienen zo spoedig mogelijk te worden doorgevoerd in alle media waarin deze contactgegevens zijn opgenomen.

Nummerherkenning

Ten behoeve van nummerherkenning zijn onze geheimhoudernummers opgegeven aan de algemeen secretaris van de Nederlandse orde van advocaten, via de website Nummerherkenning (nummerherkenning.advocatenorde.nl). Ook heeft ons kantoor voor deze nummers aangegeven of deze moeten worden doorgegeven aan het systeem van nummerherkenning van de Dienst Justitiële Inrichtingen.

Op ons kantoor wordt gebruik gemaakt van telefoons en fax met geheimhoudernummer, tenzij zwaarwegende omstandigheden dat beletten. Om afluisteren te voorkomen belt de advocaat niet in het openbaar en ziet erop toe dat personen zonder verschoningsrecht of een van dat van de advocaat afgeleid verschoningsrecht geen gebruik maken van de geheimhoudernummers. Mocht een van de nummers oneigenlijk worden gebruikt, dan wordt dit onverwijld gemeld bij de algemeen secretaris. Bij wijziging van een of meer van deze nummers wordt ook zo spoedig mogelijk kennis gegeven aan de algemeen secretaris. Bij verlies of diefstal van een mobiele telefoon met geheimhoudernummer laten wij dit nummer blokkeren.

Postverwerking

Inkomende post wordt dagelijks direct gesorteerd en voorzien van een dagtekening. De advocaat dient uiterlijk één werkdag na ontvangst alle zakelijke post doorgenomen te hebben. Correspondentiestukken dienen dagelijks uitgeprint te worden zodat ze dezelfde dag nog kunnen worden verzonden.

E-mail

E-mail dient minimaal dagelijks/ieder dagdeel bekeken en waar nodig beantwoord te worden.

Samenwerken en uitbesteden

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie samenwerken en uitbesteden.

Uitbesteding

In de praktijk kan het voorkomen dat externe deskundigen worden geraadpleegd. In beginsel – zwaarwegende of dringende omstandigheden daargelaten - schakelt de advocaat geen externe deskundige in zonder voorafgaande toestemming van de cliënt.

Uiteraard dienen alle deskundigen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen, indien zij toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie.

Het is van groot belang dat deze externe deskundigen dezelfde hoge mate van kwaliteit naleven. De advocaat dient de kwaliteit van de afgeleverde dienst te bewaken en is hiervoor verantwoordelijk.

Samenwerkingverbanden

Er is geen sprake van een samenwerkingsverband met andere (vrije) beroepsbeoefenaren zoals advocaten en mediators. Mr. Schumans is wel tevens werkzaam als bewindvoerder bij de maatschap Vlasmarkt Bewindvoeringen te Middelburg.

Beschikbaarheid en agendering

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie beschikbaarheid en agendering.

Aanspreekbaarheid en bereikbaarheid van de advocaat

Om cliënten snel en effectief van dienst te kunnen zijn, is de aanspreekbaarheid en bereikbaarheid van de advocaat essentieel. De advocaat informeert indien van toepassing de externe waarnemer over zijn aanspreekbaarheid en bereikbaarheid. Aan de cliënt dient op eenvoudige wijze kenbaar te kunnen worden gemaakt wanneer de advocaat te bereiken is.

Planning

Verschillende werkzaamheden hebben verschillende prioriteiten. Een goede planning is voor een goede praktijkvoering onontbeerlijk. De advocaat spant zich ervoor in zaken tijdig af te handelen.

Termijnen

Ons agendasysteem is op zodanige wijze ingericht, dat kan worden gewaarborgd dat termijnen niet worden overschreden.

Afwezigheid en ziekte

In geval van (plotselinge) afwezigheid moet elke advocaat terstond vervangen kunnen worden. Daarom dient op schrift vastgesteld te zijn hoe vervanging bij afwezigheid geregeld is. De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld bij langdurige of permanente vervanging in een zaak.

Vervangingsregeling

Het kantoor draagt er zorg voor dat bij vakanties of langdurige afwezigheid van de advocaat voor een goede vervanging wordt zorggedragen of dat het dossier intern dan wel extern wordt overgedragen in goed overleg met de cliënt.

Bij geplande afwezigheid wordt de zaakwaarnemer zo goed mogelijk geïnformeerd over de inhoud van de zaak, de afspraken met de cliënt, de stand van zaken in het dossier, de te nemen vervolgstappen en de eventuele bereikbaarheid van de behandelend advocaat in geval van spoed.

Bij niet geplande afwezigheid draagt het kantoor er zorg voor dat het dossier zo spoedig mogelijk door een vervangend advocaat wordt bestudeerd en er zo spoedig mogelijk contact wordt opgenomen met de cliënt over de ontstane situatie om de mogelijkheid van zaakwaarneming en overdacht van de zaak te bespreken.

De zaken van het kantoor worden bij afwezigheid waargenomen door Advocatenkantoor Goedegebure, gevestigd te Middelburg (Postbus 16, 4330 AA Middelburg), telefoon 0118-700276.

Digitale communicatie en ICT-beveiliging

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie digitale communicatie en ICT-beveiliging. Onder communicatiemiddelen worden middelen verstaan zoals computersystemen, smartphones, tablets, gegevensdragers, software, internet en e-mail. De wijze waarop wij met deze communicatiemiddelen omgaan, wordt in dit artikel beschreven.

Uitgangspunt

Uitgangspunt binnen ons kantoor is een zakelijk en professioneel gebruik van alle communicatiemiddelen, waarbij zorgvuldig en integer handelen, alsmede onze integriteit en goede naam in acht worden genomen. Hierbij worden ook artikelen 2:10 en 3:15a van het Burgerlijk Wetboek in acht genomen, alsmede de beleidsregels inzake de Meldplicht datalekken.

Verantwoordelijkheid

Het kantoor is aanspreekpunt voor alle zaken rondom automatisering en tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van onze automatisering inclusief beveiligingssoftware en beveiligingsbeleid.

Advocatenpas

Voor fysieke legitimatie als advocaat in de gevallen waarin dit bij of krachtens enige wet verplicht is, en voor beveiligde digitale communicatie met een aantal webapplicaties van de NOvA en andere organisaties zoals het digitale loket van de Rechtspraak, heeft de advocaat een Advocatenpas. Eventueel heeft de advocaat een derde (niet zijnde advocaat) gemachtigd om namens hem toegang te hebben tot door de advocaten aan te wijzen beveiligde internetomgevingen. De advocaat blijft verantwoordelijk voor het gebruik van de pas; door hemzelf of door een gemachtigde.

Als zich iets voordoet waardoor de geldigheid van de pas in het geding kan komen, maakt de advocaat daarvan direct schriftelijk melding bij de algemeen secretaris van de NOvA en de helpdesk van QuoVadis (via advocatenpas@quovadisglobal.com). Dat moet in elk geval worden gedaan bij:

- ernstige beschadiging, verlies of diefstal;
- intrekking van de bevoegdheid gebruik te maken van de Advocatenpas.

Beveiliging

Beveiliging is ook de verantwoordelijkheid van het kantoor. Er wordt bewust omgegaan met informatiebeveiliging en het van nemen de nodige (technische) beschermingsmaatregelen, onder andere om de kans op een cyberaanval of datalek zo klein mogelijk te maken.

Als advocatenkantoor lopen wij een relatief groot risico op een cyberaanval, gezien het belang van de zaken die wij behandelen. De meest voorkomende vormen van cybercrime waar wij mee te maken kunnen krijgen zijn:

- besmetting met ransomware;
- datadiefstal;
- wachtwoorddiefstal;
- manipulatie van financiële transacties;
- afluisteren;
- toegang verschaffen voor vervolgaanvallen;
- verstoring van technologie.

Het netwerk, de servers en alle computers binnen ons kantoor zijn beveiligd, en informatie wordt beveiligd opgeslagen. Wij streven ernaar onze relaties ervan te overtuigen om een vertrouwd en veilig kanaal te gebruiken voor het uitwisselen van informatie. Verder zorgen wij ervoor dat onbevoegden geen toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens.

De toegang tot de software en de bestanden is geregeld via gebruikersnamen en wachtwoorden. Geïnstalleerde software wordt zo goed mogelijk up-to-date gehouden en er wordt prioriteit gegeven aan beveiligingsupdates. Verder zijn wij waakzaam voor 'social engineering: onbekenden die telefonisch, via e-mail of in persoon iets interessants aanbieden om zich toegang te verschaffen tot onze systemen of informatie.

Voor het gebruik van mobiele apparaten zijn specifieke maatregelen genomen om deze apparaten veilig te maken. Er wordt altijd ten minste een pincode of wachtwoord gebruikt om een computer of smartphone te ontgrendelen. Er wordt zorgvuldig omgegaan met het gebruik van draadloze netwerken binnen of buiten ons kantoor, teneinde het risico van afluisteren of 'hacking' zo beperkt mogelijk te houden. Buiten ons kantoor wordt internetverbinding bij voorkeur via een VPN-verbinding gebruikt, omdat mobiele datanetwerken niet per definitie veilig zijn. Er worden geen privé USB-sticks in ons zakelijke netwerk gebruikt.

Gebruik systemen

De infrastructuur voor elektronische communicatie is kwetsbaar en dus beveiligd. De kwetsbaarheid vraagt bij het gebruik om speciale aandacht op de volgende punten:

- Inlognaam en wachtwoord zijn sterk en persoonsgebonden en geven toegang tot de computersystemen;
- Het downloaden van software is niet toegestaan, tenzij over het gebruik overeenstemming is bereikt;
- Gratis software mag niet worden gebruikt, tenzij over het gebruik overeenstemming is bereikt;
- Linkjes en email-bijlagen van onbekenden mogen niet zomaar worden geopend. Hierin kunnen virussen en malware verstopt zitten;
- Onbedoelde inbreuken op beveiliging, van binnenuit of van buitenaf, dienen onmiddellijk te worden gemeld.

Waarborgen

Binnenkomend internetverkeer en e-mailverkeer wordt door firewalls, speciale antivirus- en antispyware software zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen, spyware, ransomware en soortgelijk ongerief. Gevoelige informatie wordt altijd beschermd met een login. Bij het versturen of ontvangen van persoonsgegevens of bij het inloggen op systemen wordt uitsluitend gebruik gemaakt van een versleutelde verbinding.

Informatiebeveiligingsincident

Worden wij onverhoopt toch met een informatiebeveiligingsincident geconfronteerd, dan doen wij er alles aan de schade zo beperkt mogelijk te houden. Wij zorgen voor voldoende capaciteit om snel te reageren op een beveiligingsincident. Hoe langer een virus rondwaalt of een hacker toegang heeft tot onze systemen, hoe groter de schade kan zijn. De te nemen acties zijn:

- Allereerst – al dan niet via technische ondersteuning – de controle terugwinnen over onze systemen, informatie en werkzaamheden;
- Onderzoek doen naar wat er heeft plaatsgevonden en passende maatregelen te nemen. Dit kan inhouden dat wij systemen tijdelijk buiten gebruik stellen, om verdere invloed van buitenaf te voorkomen en met meer zekerheid te kunnen vaststellen wat er precies is gebeurd;
- Beveiligingsincidenten administreren (als wij niet kunnen aantonen dat wij verantwoord met informatiebeveiliging omgaan, kan dit invloed hebben op onze aansprakelijkheid);
- Een crisis- en communicatieplan opstellen om betrokkenen op de hoogte te brengen.
- Indien noodzakelijk melding maken van het incident;

Disclaimer

In alle uitgaande berichten via de e-mail is een disclaimer opgenomen.

Back-up en recovery

De software en opgeslagen gegevens van het kantoor dienen in het geval van een calamiteit zo spoedig mogelijk hersteld te kunnen worden. Dit wil zeggen dat het systeem in de staat van direct voor de calamiteit gebracht dient te worden. Elke dag wordt er een back-up gemaakt op een tape c.q. schijf. Op iedere laatste dag van de week wordt een back-up gemaakt. In veel gevallen wordt de back-up “automatisch” gemaakt en wordt een eventueel foutrapport van de back-up per e-mail aan de interne automatiseringsverantwoordelijke verzonden.

Bewaren back-ups

De weekback-ups worden door de interne automatiseringsverantwoordelijke buiten kantoor bewaard en op de dag waarop deze nodig is meegenomen naar kantoor.

Calamiteiten

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie calamiteiten.

Ons kantoor heeft de verantwoordelijkheid (naar het personeel en de cliënten) om rekening te houden met calamiteiten en het treffen van voorzieningen om de omvang van de schade te beperken. Het is van belang om te inventariseren waar de organisatie het meeste risico loopt en wat de maatregelen zijn die het kantoor heeft getroffen om de schade te beperken. Calamiteiten hebben niet enkel betrekking op aardbevingen, stormschade etc., maar kunnen bijvoorbeeld ook betrekking hebben op het vertrek van een personeelslid of het kwijtraken van een usb-stick met gevoelige informatie. We kunnen calamiteiten als volgt categoriseren:

Persoonlijke omstandigheden

- Overlijden;
- Langdurige ziekte.

Gebouwen en inventaris

- Brand-, rook-, en waterschade;
- Inbraak en daardoor verliezen van cliëntgegevens;
- Stroomstoring.

ICT

- Diefstal van computers;
- Server crash;
- Corrupte backupfiles;
- Uitval van telecommunicatie;
- Hacks.

Overig

- Bedreiging;
- Overval;
- (Beroeps)fouten.

Indien één van de calamiteiten/scenario's zich voordoet wordt besloten welke actie we kunnen ondernemen. Waar mogelijk willen wij echter ook al voortijdig de risico's in kaart brengen, en hiervoor procedures maken.

Archivering

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie fysieke archivering. Ons kantoor hanteert een uniforme werkwijze wanneer het gaat om het archiveren van cliëntdossiers. Voor alle zaken wordt een papieren dossier geopend, dat bewaard wordt in een afgesloten dossierkast. De dossiers worden tevens digitaal beheerd met de software 'AdvocaatCentraal'. Het bewaren van dossiers dient allereerst in het belang van de advocaat zelf. Daarnaast zijn wij daarmee in staat te voldoen aan de wettelijke bewaar- en verjaringstermijnen. Nadat dossiers worden afgesloten, worden deze opgeborgen in het archief. In de dossiermap dienen alle relevante stukken te zijn opgenomen. Op de dossiermap dienen zichtbaar de naam, cliëntcode en jaartal te worden vermeld. Bij archivering passen wij het 'VINDT' principe toe:

- Vertrouwelijk, archivering van de dossiers waarborgt de vertrouwelijke behandeling van de gegevens;
- INzichtelijk, archivering van de dossiers gebeurt op inzichtelijke wijze;
- Deugdelijk/Duurzaam, het kantoor garandeert een deugdelijke/duurzame archivering van de dossiers;
- Toegankelijk, ook na archivering garandeert kantoor de toegankelijkheid met betrekking tot de dossiers en de dossiergegevens.

Wij nemen bij het voeren van onze administratie artikel 2:10 van het Burgerlijk Wetboek in acht. Alle bij de administratie behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers worden dus volgens de wettelijke bewaartermijn bewaard.

Wettelijke termijn

De dossiers en gegevensdragers dienen conform de wettelijke termijn te worden bewaard:

Verjaringstermijn rechtsvordering opvragen van stukken	5 jaar na einde bemoeienis met de zaak
Bewaartermijn van administratieve gegevens	7 jaar
Bewaartermijn gegevensdragers	7 jaar
Bewaartermijn op grond van de AWR	7 jaar
Neerlegging van de praktijk	5 of 20 jaar
Verjaringstermijn voor beroepsfouten	5 of 20 jaar

Financieel beleid

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie financieel beleid.

Financieel beleid

Een goed financieel beleid is essentieel om de duurzaamheid van het totale beleid van ons kantoor te bewaken. Voor dit financieel beleid wordt jaarlijks voor aanvang van het nieuwe jaar een begroting opgesteld waarin het budget voor uitgaven gespecificeerd is weergegeven. Tevens wordt een begroting van de omzet opgesteld.

Financiële verantwoordelijkheid en financieel proces

De advocaat is verantwoordelijk voor een gedegen registratie van uren, declaraties debiteurenbeheer, tariefstelling, betalingsverwerking, schriftelijke bevestigingen van overboekingen van derdengelden en zaken welke in aanmerking komen voor toevoeging. Deze registratie dient vastgelegd te worden in een administratiesysteem. Het administratiesysteem dient de mogelijkheid te bieden om te zien of door cliënten en andere partijen aan hun betalingsverplichtingen is voldaan. Het kantoor maakt hiertoe gebruik van AdvocaatCentraal (softwarepakket van CentralServices BV te Utrecht).

Urenverantwoording

De advocaat dienen verantwoording af te leggen over de uitgevoerde werkzaamheden. Dit vereist nauwkeurige vastlegging van voor cliënten gemaakte uren. In de eerste plaats is dit nodig om te kunnen declareren, maar het kan ook door zowel het kantoor als de advocaat worden gebruikt om inzicht te krijgen in het effectief functioneren. Daarnaast kan het de herkomst / het uitblijven van de omzet verklaren.

De advocaat dient minimaal alle dossiergerelateerde urenbestedingen per dag vast te leggen in een urenregistratiesysteem. Uren worden genoteerd in eenheden van vijf minuten. De urenbesteding moet elke dag, en bij voorkeur direct na de verrichte werkzaamheden, worden genoteerd. Dit voorkomt het lekken van uren.

Declaratie

Maandelijks worden de voor cliënten gemaakte uren als declarabel geregistreerd op basis van de urenregistratie. De advocaat controleert aan het begin van de maand of hij zijn urenregistratie van de afgelopen maand geheel op orde heeft, en werkt dit zo nodig bij. De advocaat dient de declaratievoorstellen te controleren op urenbesteding en tarief. Waar nodig dienen correcties op de voorstellen te worden vastgelegd. Eventueel kan de advocaat besluiten de declaratie te matigen. Pas nu is immers inzichtelijk of de bestede tijd in verhouding staat tot de inspanning en/of bereikte resultaten. Mocht de advocaat van mening zijn dat te veel tijd is geregistreerd, dan blijft minder tijd in rekening brengen mogelijk. Deze werkwijze heeft als voordeel dat voor de cliënt inzichtelijk wordt dat meer tijd is besteed dan in rekening is gebracht. Eveneens kan de advocaat aangeven dat hij het declareren nog even wil uitstellen.

De definitieve declaraties worden tijdig verzonden. Een kopie van de declaratie wordt in het dossier van de desbetreffende cliënt opgenomen.

Interne financiële overzichten

Binnen zes maanden na afloop van het boekjaar worden de balans en de staat van baten en lasten op schrift gesteld.

Verzekering beroepsaansprakelijkheid

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie verzekering beroepsaansprakelijkheid.

Elke advocaat dient verzekerd te zijn tegen het risico van beroepsaansprakelijkheid. In de Verordening op de advocatuur zijn hierover diverse bepalingen opgenomen.

Zie artikel 6.24 en 6.25, van de Verordening op de advocatuur voor de vereisten waaraan de verzekering moet voldoen. Deze eisen zijn onder meer:

- De verzekering dekt per advocaat of indien van toepassing per samenwerkingsverband ten minste schade tot een bedrag van € 500.000 per aanspraak en tot ten minste twee maal dat bedrag per verzekeringsjaar.
- De verzekering dekt de schade voortvloeiend uit alle werkzaamheden die gerekend kunnen worden tot de beroepsuitoefening van de advocaat, daaronder begrepen het optreden als curator in een faillissement, als bewindvoerder in een (voorlopige) surséance van betaling en in andere hoedanigheid waarin de advocaat door de rechter wordt benoemd, dan wel als mediator, bindend adviseur of arbiter;
- De verzekering is ten minste van kracht voor gebeurtenissen in de lidstaten van de Europese Unie en landen die partij zijn bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte en Zwitserland;
- De verzekering is aangegaan met een verzekeraar van wie aannemelijk is dat deze voldoet aan redelijkerwijs te stellen eisen van solvabiliteit;
- De verzekering dekt mede de burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de advocaat voor handelingen en nalatigheden van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

In artikel 6.26, van de Verordening op de advocatuur staat dat een advocaat schriftelijk met de cliënt overeen kan komen dat de beroepsaansprakelijkheid, buiten het bedrag van het eigen risico, wordt beperkt tot het bedrag waarop de verzekering aanspraak op uitkering geeft, indien de advocaat voldoet aan artikel 6.24 en de verzekering voldoet aan artikel 6.25.

Het kantoor heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij AIG Europe Limited te Rotterdam. Een eventuele Stichting Dergengelden is daarin meeverzekerd, alsook andere nevenfuncties. Iedere aansprakelijkheid van Advocatenkantoor Vlasmarkt28 is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, zoals ook vermeld in artikel VI van de Algemene Voorwaarden. Voor informatie over de financiële en geografische dekking – conform de polisvoorwaarden – kunt u contact met mij opnemen. Het kantoor heeft tot op heden geen beroep hoeven doen op deze verzekering.

Derdengelden

Inleiding

Dit artikel gedeelte bevat de instructie derdengelden.

De NOvA heeft een aantal bepalingen op het gebied van beroepsaansprakelijkheid, samenwerking en derdengelden opgesteld. Ons kantoor zet zich uiteraard in om aan die bepalingen te voldoen. Een inventarisatie van de geldende bepalingen en gedragsregels maakt het mogelijk om de vereiste handelingen te integreren in het kwaliteitsbeleid van het kantoor en het dagelijkse werkproces. Hiervoor is vereist dat de relevante polissen, statuten en andere administratie op overzichtelijke wijze bewaard en bijgewerkt worden.

Ons kantoor ontvangt geen derdengelden in de zin van de Verordening op de advocatuur. Wij zijn dan ook vrijgesteld van de verplichting een stichting derdengelden ter beschikking te hebben. Worden wij toch met derdengelden geconfronteerd, dan zorgen wij ervoor dat de gelden conform artikel 6.19, eerste lid van de Verordening op de advocatuur, direct naar de rechthebbende worden overgemaakt.

Het kantoor heeft zelf geen stichting derdengelden, maar kan zo nodig gebruik maken van een derdenrekening t.n.v. Stichting Beheer Derdengelden Van Kampen Advocatuur en Mediation te Goes, die voldoet aan de vereisten van de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze stichting is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41115433. De stichting houdt een derdenrekening aan die uitsluitend wordt gebruikt voor het ontvangen, tijdelijk beheren en doorbetalen van gelden van derden, zoals cliënten. Het geld binnen de stichting is afgescheiden van het vermogen van de advocaat. Alle betalingen van deze rekening kunnen slechts worden verricht op basis van de handtekening van beide bestuurders van de stichting.

Betalingsverwerking

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie betalingsverwerking.

Betalingen ten behoeve van dossiers

De advocaat is financieel verantwoordelijke voor het doen van dossiergerelateerde betalingen. Zo nodig gaan deze vergezeld van facturen.

Facturen ten behoeve van het kantoor

Facturen betreffende uitgaven ten behoeve van het kantoor dienen door de financieel verantwoordelijke te worden gecontroleerd. De financieel verantwoordelijke controleert de betalingen door het dagelijks nakijken van de bankbetalingen.

Contante betalingen

De algemene regel is dat betalingen slechts giraal worden verricht of aanvaard, tenzij er uitzonderlijke feiten of omstandigheden zijn die contante betaling rechtvaardigen. Indien er contante betalingen worden verricht of aanvaard van € 5.000,- of meer in een zaak of in een periode van ten hoogste een jaar ten behoeve van dezelfde cliënt, dient eerst overleg met de deken plaats te vinden. Dit overleg vindt plaats voorafgaand aan de betaling die wordt verricht of aanvaard, of, indien dat redelijkerwijs niet mogelijk is, onverwijld na die betaling (artikel 6.27, van de Verordening op de advocatuur). In onze administratie wordt verwerkt dat dit overleg heeft plaatsgevonden. De advocaat mag slechts gelden, geldswaardige papieren, kostbaarheden of andere zaken aannemen, indien hij zich ervan heeft vergewist welke gelden, geldswaardige papieren, kostbaarheden of andere zaken het betreft en zich ervan heeft overtuigd dat dit in het kader van een door hem behandelde zaak een redelijk doel dient (artikel 6.20, van de Verordening op de advocatuur).

Door cliënten

Betalingen door cliënten ten behoeve van de dossierbehandeling worden afgewikkeld door de advocaat. Hij controleert of een eventuele contante betaling gerechtvaardigd is (zie artikel 6.27, tweede en derde lid, van de Verordening op de advocatuur) en of deze gemeld moet worden op basis van de Wwft. Voor meer informatie hierover dient de instructie ten aanzien van de Wwft te worden gevolgd. Indien de betaling kan worden aangenomen, wordt zowel door de advocaat als door de cliënt voor de betaling getekend. Een kopie van het ontvangstbewijs dient in de kasadministratie te worden gearhiveerd.

Betalingen van derdengelden

Indien de advocaat wordt verzocht derdengelden te betalen aan de cliënt neemt hij de Instructie derdengelden in ogenschouw.

Betaling griffiegeld

Indien een advocaat zich in een procedure meldt, is hij verantwoordelijk voor de tijdige betaling van de griffiegelden. Griffiegeld wordt deswege ook onverwijld aan de cliënt gefactureerd.

Geheimhouding

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie geheimhouding. De vertrouwelijkheid van de relatie tussen advocaat en cliënt staat centraal in de beroepsuitvoering van de advocaat. Onder alle omstandigheden dient de advocaat geheimhouding te waarborgen.

Alle interne en externe personen die op enige wijze toegang krijgen of kunnen krijgen tot relevante gegevens van dossiers en/of cliënten dienen daarom vooraf een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Dit kan worden beschreven in een overeenkomst van opdracht of in een separate geheimhoudingsverklaring. Indien een advocaat informatie of toegang tot het kantoor verschaft, dient hij de desbetreffende persoon een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

Voor de ondertekening moet de identiteit van de persoon geverifieerd worden. Indien onduidelijk is of een persoon een geheimhoudingsverklaring heeft getekend, moet dit uit voorzorg nogmaals gebeuren.

Tevens wordt zorg gedragen voor de verklaringen van overige personen die toegang tot relevante gegevens kunnen krijgen. De ondertekende verklaringen worden in een speciaal daarvoor bestemde ordner bewaard.

Meldplicht Datalekken

Per 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat wij direct een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens zodra wij een ernstig datalek hebben of vermoeden. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (lekken) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens. Denk hierbij aan een kwijtgeraakte USB-stick met persoonsgegevens, een gestolen laptop of een inbraak in een databestand door een hacker. Aan de betrokkenen (de mensen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt) dient het lek in beginsel ook te worden gemeld.

De Algemene verordening gegevensbescherming stelt strenge eisen aan de registratie van (mogelijke) datalekken die zich op ons kantoor hebben voorgedaan. Deze registratie is gericht op zowel de interne organisatie als extern. Ons kantoor documenteert alle datalekken.

Een melding van een datalek wordt door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van ons advocatenkantoor gedaan via het meldloket datalekken (<https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl>).

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft beleidsregels rond de meldplicht datalekken opgesteld. Deze zijn bedoeld om organisaties te helpen bij het bepalen of er sprake is van een datalek dat zij moeten melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel aan de betrokkenen. Wij houden ons aan deze beleidsregels. Het overtreden van de meldplicht kan door de Autoriteit Persoonsgegevens worden bestraft met oplegging van een bestuurlijke boete. Meer informatie is te vinden op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Algemene verordening gegevensbescherming

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Privacystatement

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 respecteert uw persoonsgegevens en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die aan ons wordt verstrekt of anderszins verkrijgen vertrouwelijk wordt behandeld. Bij persoonsgegevens gaat het om alle informatie over een persoon. Ook gegevens die indirect iets over iemand zeggen, zijn persoonsgegevens. Met het onderstaande wordt uitvoering gegeven aan de in de AVG neergelegde informatieplicht aan de betrokkenen wiens persoonsgegevens het kantoor verwerkt. Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 verwerkt persoonsgegevens om diensten aan te kunnen bieden, dienstverlening te kunnen verbeteren en om persoonlijk met u als betrokkene te kunnen communiceren. Het kantoor verwerkt de hierna genoemde persoonsgegevens uitsluitend voor de hierna te noemen doeleinden:

- het verlenen van juridische diensten, waaronder de uitvoering van een overeenkomst en het voeren van (gerechtelijke) procedures
- innen van declaraties
- advisering, bemiddeling en verwijzing
- voldoen aan onze juridische en wettelijke verplichtingen

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 verwerkt de navolgende (soorten of categorieën) persoonsgegevens ten behoeve van de dienstverlening of die door betrokkene vanuit eigen initiatief zijn verstrekt:

[vermeld hier zelf de opsomming van de betreffende persoonsgegevens, zo volledig mogelijk uitschrijven]

Voor genoemde persoonsgegevens verwerkt het kantoor omdat deze door u als betrokkene op eigen initiatief zijn verstrekt, in het kader van de dienstverlening zijn verkregen, door derde partijen aan ons kenbaar zijn gemaakt, waaronder wederpartijen, of via openbare bronnen bekend zijn geworden.

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 verwerkt de hierboven genoemde persoonsgegevens uitsluitend op basis van de hierna te noemen gronden als bedoeld in artikel 6 van de AVG:

- wettelijke verplichting
- uitvoering van een overeenkomst
- verkregen toestemming van betrokkene(n)
- gerechtvaardigd belang

Het kantoor deelt uw persoonsgegevens alleen met derde partijen voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening met inachtneming van de hiervoor genoemde doeleinden. Hierbij valt te denken aan waarneming van de praktijk door een andere advocaat, het (laten) uitvoeren van een deskundigheidsonderzoek of het inschakelen van een andere derde partij namens en in opdracht van het kantoor, zoals een IT-leverancier, maar ook het verstrekken van uw persoonsgegevens in verband met (gerechtelijke) procedures of correspondentie met de wederpartij. Daarnaast kan het kantoor persoonsgegevens verstrekken aan een derde partij, zoals een toezichthouder of een andere met openbaar gezag beklede instantie, voor zover daartoe een wettelijke verplichting bestaat. Met de derde partij die namens en in opdracht van het kantoor uw persoonsgegevens verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor die derde partij eveneens gehouden is tot naleving van de AVG. Door het kantoor ingeschakelde derde partijen, die als verwerkingsverantwoordelijke

diensten aanbieden, zijn voor de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens zelf verantwoordelijk voor de naleving van de AVG. Hierbij valt te denken aan een accountant, notaris, ingeschakelde andere derde partij ten behoeve van een second opinion of deskundigenrapport.

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 hecht grote waarde aan de beveiliging en bescherming van uw persoonsgegevens en zorgt, rekening houdend met de stand van de techniek, voor passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. In het geval het kantoor gebruik maakt van diensten van derde partijen, zoals een IT-leverancier, zal het kantoor in het kader van de bescherming van persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst afspraken vastleggen over afdoende beveiligingsmaatregelen.

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 bewaart persoonsgegevens die worden verwerkt niet langer dan noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden van de gegevensverwerking dan wel op grond van wet- en regelgeving is vereist.

Een verzoek tot inzage, correctie, beperking, verzet, overdraagbaarheid van gegevens, verwijdering van uw persoonsgegevens of intrekking van eerder gegeven toestemming, kunt u sturen via onderstaande contactgegevens. U ontvangt binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek nader bericht van ons. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij het kantoor aan uw verzoek als betrokkene geen of niet volledige uitvoering kan geven. Hierbij valt te denken aan de geheimhoudingsplicht van advocaten en wettelijke bewaartermijnen.

Uw verzoeken zoals hiervoor bedoeld, kunt u schriftelijk richten aan:
Advocatenkantoor Vlasmarkt 28, Postbus 326, 4330AH Middelburg

Teneinde zeker te weten dat wij op basis van uw verzoek de betreffende persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken, vragen wij u ter verificatie een kopie over te leggen van een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs met een afgeschermd pasfoto en BSN-nummer. Alleen verzoeken die betrekking hebben op uw eigen persoonsgegevens worden in behandeling genomen.

Op de website(s) van ons kantoor (www.vlasmarkt28.nl) zijn geen knoppen (ook wel buttons genaamd) en/of links opgenomen om webpagina's te kunnen promoten of delen op sociale (media) netwerken of websites van derden, zoals Twitter, LinkedIn of Facebook. Het kantoor houdt geen toezicht op en is niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door en via zulke derde partijen. Het gebruik van die media is dus voor uw eigen risico. Voordat u van die diensten van derde partijen gebruik maakt, is het raadzaam eerst het privacy statement van die derden door te lezen. Voorzover gebruiksgegevens bij van de website(s) voor statistische doeleinden worden bijgehouden zijn deze in beginsel anoniem en worden niet verkocht aan derden. De website van maakt geen gebruik van cookies van Google Analytics.

De website van het kantoor maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door websites kunnen worden gebruikt om gebruikerservaringen efficiënter te maken. Volgens de wet mogen wij cookies op uw apparaat opslaan als ze strikt noodzakelijk zijn voor het gebruik van de site. Voor alle andere soorten cookies hebben we uw toestemming nodig. Wij gebruiken uitsluitend noodzakelijke en/of functionele cookies. Cookies om content en advertenties te personaliseren, om functies voor social media te bieden en om ons websiteverkeer te analyseren gebruiken we niet. We delen geen informatie over uw gebruik van onze site met derden. U gaat akkoord met onze cookies als u onze website blijft gebruiken.

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 heeft het recht de inhoud van dit privacy statement op ieder gewenst moment zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Aanpassingen van het privacy statement

worden op de website van het advocatenkantoor gepubliceerd. Raadpleeg daarom met regelmaat onze website(s).

Aanvullende afspraken tussen verwerkingsverantwoordelijken

Als u gebruikmaakt van de diensten van een derde partij die in opdracht en ten behoeve van u persoonsgegevens verwerkt, en deze net als u als verwerkingsverantwoordelijke kan worden aangemerkt, bent u niet verplicht een verwerkersovereenkomst op te stellen. Dit is bijvoorbeeld het geval als u als arbeidsrechtadvocaat een medisch deskundige opdracht geeft een advies of inhoudelijke beoordeling op te stellen. Of als u als familierechtadvocaat bij een echtscheiding aan een andere advocaat vraagt ter controle een nieuwe alimentatieberekening te maken. In zulke gevallen is de partij aan wie u persoonsgegevens verstrekt, in het kader van een opdracht, ook een verwerkingsverantwoordelijke, want diegene bepaalt zelf de doelen en middelen op basis waarvan de verwerking plaatsvindt. Vervolgens stuurt die partij weer persoonsgegevens, eventueel met aanvullingen of aanpassingen, terug aan u ter verdere behandeling van uw dossier. Het is dan raadzaam om met die partij aanvullende afspraken te maken over de eenzijdige verstrekking van persoonsgegevens dan wel uitwisseling daarvan.

Een voorbeeldbrief met aanvullende afspraken onder de AVG vindt u op <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg>.

Een kantoor kan te maken krijgen met een beroep van betrokkenen op uitvoering van hun privacy-rechten.

Ter verduidelijking wordt onder de rechten van betrokkene begrepen:

- a. recht op informatie (ontvangst privacyverklaring)
- b. recht op inzage (m.u.v. persoonlijke aantekeningen van verwerkingsverantwoordelijke)
- c. recht op correctie, aanvulling, verwijdering of afscherming (alleen van feitelijke gegevens)
- d. recht van verzet
- e. recht op dataportabiliteit
- f. recht op vergetelheid
- g. recht op beperking van de verwerking van persoonsgegevens
- h. recht om eerder gegeven toestemming in te trekken.

Als advocatenkantoor moet u (operationele dan wel interne) processen inrichten om de betrokkene(n) zo veel als mogelijk tegemoet te kunnen komen deze rechten te kunnen invoeren. Het gaat er hierbij om dat u als kantoor in het statement aangeeft op welke laagdrempelige manier(en) een betrokkene contact met het advocatenkantoor kan opnemen en op welke manier en binnen welk tijdsbestek hierop teruggekomen wordt door het kantoor. Het kan ook zijn dat er een procedure in het leven is geroepen op kantoor als het gaat om de verwerking van verzoeken van betrokkenen op het gebied van privacy zoals hierboven onder sub a t/m h is opgesomd. Er is veel mogelijk; omschrijf in een privacystatement wat op uw kantoor van toepassing is om zodoende de betrokkenen op de hoogte te brengen en informatie daarover te verschaffen.

Klachten

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie klachten. Van de klachtenregeling kan kennis worden genomen op de website, in de algemene voorwaarden en op de bevestigingsbrief. De klachtenregeling is van toepassing worden op iedere overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan.

Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Klachten dienen schriftelijk aan ons kantoor kenbaar gemaakt te worden. Formeel gezien, is een klacht iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet. Klachten kunnen echter ook door medewerkers worden opgemerkt zonder dat een cliënt formeel een klacht indient. Alle medewerkers dienen daarom alert te zijn op klachten. Eventuele klachten worden inhoudelijk met de behandelend advocaat besproken.

In onze kantoorklachtenregeling wordt een klachtenprocedure beschreven die bij serieuze klachten door onze cliënten dient te worden gevolgd om snelle en zorgvuldige afhandeling te kunnen garanderen.

Onderzoek

De advocaat onderzoekt als klachtenfunctionaris de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle documentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtbehandeling is gericht op het zoeken naar een oplossing voor de klacht die zowel voor de cliënt als voor de advocaat acceptabel is.

De klachtenfunctionaris documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen. Hij stelt de betrokken advocaat en de cliënt in de gelegenheid om een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting trekt de verantwoordelijke een conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht stelt hij de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Bij afwijking van die termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

In onze klachtenregeling staat tevens vermeld aan welke instantie de klacht (het geschil) kan worden voorgelegd als de behandeling van de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt heeft geleid. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.

Kantoorklachtenregeling

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Klachtenregeling Advocatenkantoor Vlasmarkt28

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Vlasmarkt28 en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Advocatenkantoor Vlasmarkt28 draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachten-regeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Advocatenkantoor Vlasmarkt28 heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Onderhouden of ontwikkelen professionele kennis en kunde

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie onderhouden of ontwikkelen professionele kennis en kunde.

Het uitgangspunt bij ons kantoor is dat medewerkers zich zo goed mogelijk kunnen blijven ontwikkelen ten behoeve van de praktijkvoering. Dit betekent dat een vakinhoudelijke opleiding voorop staat en er niet alleen aandacht is voor de verplichte studiepunten.

Registratie punten

De door de advocaten behaalde punten worden binnen het kantoor geregistreerd. Sinds 1 januari 2010 dient de advocaat jaarlijks in totaal ten minste 20 punten te behalen, waarvan ten minste de helft betrekking heeft op juridische activiteiten op een voor zijn praktijk relevant rechtsgebied.

Cliëntacceptatie en ongebruikelijke transacties (Wwft)

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie cliëntacceptatie en ongebruikelijke transacties in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) in werking getreden. De wetgeving bevat de verplichting voor advocaten om bij bepaalde diensten de cliënt en eventuele uiteindelijk belanghebbende te identificeren en een eventuele ongebruikelijke transactie te melden bij het daartoe aangewezen meldpunt. Per 25 juli 2018 is de Wwft aangescherpt.

Stappenplan voor de toepassing van de Wwft

Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 hanteert het volgende stappenplan:

1. Houdt rekening met de geïdentificeerde risico's uit de National Risk Assessment.
2. Bepaal of de gevraagde of verleende dienst onder de Wwft valt.
3. Voer het cliëntenonderzoek uit.
 - 3.1. Identificeer de cliënt.
 - 3.2. Verifieer de identiteit van de cliënt
 - 3.3. Stel vast of er sprake is van een (pseudo-)UBO.
 - 3.4. Stel vast of de vertegenwoordiger van de cliënt bevoegd is.
 - 3.5. Stel vast of er sprake is van een politiek prominent persoon (PEP).
 - 3.6. Stel het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast.
 - 3.7. Leg de gegevens van het cliëntenonderzoek vast in het dossier in uw administratie.
 - 3.8. Monitor de zakelijke relatie.
 - 3.9. Wat te doen bij de introductie van een cliënt.
4. Het melden van ongebruikelijke transacties.

Toelichting

De Wwft is van toepassing op advocaten en advocatenkantoren voor zover zij zelfstandig onafhankelijk beroeps- of bedrijfsmatig advies geven of bijstand verlenen bij:

- het aan- of verkopen van registergoederen;
- het beheren van geld, effecten, munten, muntbiljetten, edele metalen, edelstenen of andere waarden;
- het oprichten of beheren van vennootschappen, rechtspersonen of soortgelijke lichamen als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel b van de Algemene wet inzake rijksbelastingen;
- het aan- of verkopen van aandelen in, of het geheel of gedeeltelijk aan- of verkopen dan wel overnemen van ondernemingen, vennootschappen, rechtspersonen of soortgelijke lichamen als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel b, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen;
- werkzaamheden op fiscaal gebied die vergelijkbaar zijn met de werkzaamheden van belastingadviseurs; of
- het vestigen van een recht op hypotheek op een registergoed.

De Wwft is ook van toepassing op advocaten en advocatenkantoren voor zover zij zelfstandig onafhankelijk beroeps- of bedrijfsmatig optreden in naam en voor rekening van een cliënt bij enigerlei financiële transactie of onroerende zaaktransactie.

In artikel 1a, vijfde lid van de Wwft bepaalt wanneer de Wwft niet van toepassing is op advocaten en advocatenkantoren (vrijstelling Wwft).

De Wwft verplicht de advocaat bij het verlenen van de in artikel 1a, vierde lid, onderdeel c, onder 1° en 2° van de Wwft genoemde diensten een cliëntenonderzoek in te stellen. Dit onderzoek wordt verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Er zijn drie soorten cliëntenonderzoek, namelijk het regulier cliëntenonderzoek, het vereenvoudigd cliëntenonderzoek en het verscherpt cliëntenonderzoek.

Onderdeel van het cliëntenonderzoek is dat de advocaat zijn cliënt behoort te identificeren en deze identiteit behoort te verifiëren. Een cliëntenonderzoek dat naar reeds bestaande cliënten is verricht bij de eerste gelegenheid geactualiseerd.

De Wwft bevat de verplichting om de uiteindelijk belanghebbende te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om deze identiteit te verifiëren. Indien er geen uiteindelijk belanghebbende kan worden vastgesteld, moet er een pseudo-UBO benoemd worden.

Er moet worden vastgesteld of de natuurlijk persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is. Dit geldt ook in het geval uw cliënt een trustee is of vennoten van een personenvennootschap zijn. Ook dan dient te worden vastgesteld of de natuurlijk persoon bevoegd is om namens cliënt op te treden.

Een advocaat moet op grond van artikel 8, vijfde lid over passende risicobeheersystemen, waaronder op risico gebaseerde procedures beschikken, om te kunnen bepalen of de cliënt of de uiteindelijk belanghebbende een politiek prominent persoon (PEP) is. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een Nederlandse en een buitenlandse PEP.

De beoogde aard van de zakelijke relatie kan worden vastgesteld middels onderzoek naar de aard, de herkomst, de bestemming en andere unieke kenmerken van de betrokken waarden of zaken.

Een kantoor moet alle informatie die nodig is om de cliëntenonderzoeksverplichtingen na te leven vastleggen. Het kantoor moet aantonen op welke wijze de risico's op witwassen en financieren van terrorisme bij het cliëntenonderzoek zijn betrokken.

Voor natuurlijke personen is een kopie van het identiteitsbewijs vaak voldoende, mits de kopie door de advocaat is gemaakt. Voor rechtspersonen is een uittreksel uit de KvK voldoende, mits dit door de advocaat zelf is opgevraagd.

De zakelijke relatie met de cliënt wordt gemonitord en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties worden gecontroleerd teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die het kantoor heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.

Indien een cliënt wordt geïntroduceerd door een advocaat, een notaris of andere adviseur die aan de Wwft is onderworpen kan de identificatie en verificatie van de cliënt worden overgenomen. Het kantoor blijft ook in dat geval altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van het cliëntenonderzoek.

Op grond van de Wwft kan de advocaat verplicht zijn om (voorgenomen) ongebruikelijke transacties te melden. De advocaat kan zich in dat geval niet beroepen op de geheimhoudingsplicht van artikel 18a Wwft. Wanneer de advocaat geen diensten verleent die onder de Wwft vallen mag hij ook geen ongebruikelijke transacties melden. Het vervallen van de geheimhoudingsplicht op basis van artikel 18a Wwft is in dat geval niet van toepassing.

Ongebruikelijke transacties moeten worden gemeld bij de FIU-Nederland. De FIU-Nederland verzamelt, registreert, bewerkt en analyseert de binnengekomen meldingen ten behoeve van het voorkomen en opsporen van misdrijven.

Er zijn twee indicatoren waarbij gemeld moet worden. Deze objectieve indicatoren zijn:

- Een transactie van of ten behoeve van een (rechts)persoon die woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft in een staat die op grond van artikel 9 van de Vierde anti-witwasrichtlijn in gedelegeerde handelingen van de Europese Commissie is aangewezen als een staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme.
- Een transactie voor een bedrag van €10.000,- of meer, betaald aan of door tussenkomst van de instelling in contanten, met cheques aan toonder, een vooraf betaald betaalinstrument (prepaid card) of soortgelijke betaalmiddelen.

Er is één indicator waarbij kantoor een afweging moet maken of er gemeld moet worden. Deze subjectieve indicator is:

- Een transactie waarbij de instelling aanleiding heeft om te veronderstellen dat deze verband kan houden met witwassen of financieren van terrorisme.

Tot slot geldt de meldplicht ook wanneer het cliëntenonderzoek niet kan worden voltooid of een zakelijke relatie wordt beëindigd en er indicaties zijn dat er sprake is van betrokkenheid bij witwassen of financieren van terrorisme.

Relatiebeheer

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie relatiebeheer. Relatiebeheer is het bewust onderhouden van contacten met bestaande relaties.

Aanname nieuwe cliënten

Wanneer een potentieel nieuwe cliënt contact opneemt met ons kantoor, wordt eerst bepaald wat er bij de cliënt speelt. Indien wij constateren dat wij op kantoor niet over de vereiste kennis en kunde beschikt, wordt de cliënt verwezen. Indien de advocaten van ons kantoor wel over de vereiste kennis beschikken, zal een kennismakingsgesprek worden ingepland. Tijdens dit gesprek dient ook aandacht besteed te worden aan de vereisten die de Wwft de advocaat oplegt.

Belangen

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie belangen. Bij binnenkomst van een nieuwe zaak controleert de advocaat of er sprake is van een tegenstrijdig belang. Indien een tegenstrijdig belang wordt geconstateerd door de advocaat, dient hij de cliënt daarvan op de hoogte te brengen en de zaak niet te behandelen.

Indien halverwege de behandeling van de zaak blijkt dat er sprake is van een tegenstrijdig belang, dient door de advocaat contact op te worden genomen met de cliënt en dient hij hem hierover te informeren. Dit gebeurt schriftelijk. Daarnaast moet de opdracht worden gestaakt. In beginsel zal de cliënt met de meeste anciënniteit voorrang verdienen boven de cliënt met de minste anciënniteit.

De behandelend advocaat dient, indien hij de behandeling moet staken, de cliënt te helpen met het vinden van een nieuwe advocaat. De cliënt wordt enkel een neutrale mededeling gedaan dat ten gevolge van een mogelijk tegenstrijdig belang de zaak niet in behandeling genomen kan worden. Met het oog op de geheimhoudingsplicht mag hierover geen inhoudelijke mededeling worden gedaan.

In het kader van eventuele belangenverstremming zoals bedoeld in de gedragsregels, wordt er door ons een administratie van oud-cliënten bijgehouden, voor statistische doeleinden en 'niet langer dan noodzakelijk'. Dit laatste ziet met name op de praktijkuitoefening van ons kantoor uit welke hoofde die betreffende persoonsgegevens zijn verzameld. Dataminimalisatie is de basis, dus wij bewaren geen volledig dossier en bewaren alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor een check.

Oorbaar belang

Uiteraard wordt alles in het werk gesteld om te voorkomen dat ons kantoor betrokken raakt bij strafbare handelingen van welke aard dan ook. Onze advocaten zijn verplicht bij de aanvaarding van elke opdracht na te gaan of niet in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat de opdracht strekt tot voorbereiding, ondersteuning of afscherming van onwettige activiteiten. Indien een advocaat direct of indirect betrokken raakt bij strafbare handelingen en sprake is van opzet of verwijtbaar handelen of nalaten zal hij direct door ons kantoor geschorst worden.

Opdrachtaanvaarding

Inleiding

Dit artikel bevat de instructie opdrachtaanvaarding. Voordat een potentiële cliënt daadwerkelijk cliënt kan worden, volgt eerst een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek dient helder te worden of wij de cliënt echt kunnen helpen.

Planning en bevestiging van afspraken

Nadat een afspraak met een cliënt is gemaakt, kan een schriftelijke bevestiging van de afspraak naar de cliënt worden verzonden.

De bevestiging dient in ieder geval de naam van de advocaat, datum, tijdstip en locatie van de afspraak te vermelden. Tevens dient de brief te vermelden welke eventuele bescheiden de cliënt dient mee te nemen. Wordt er geen schriftelijke bevestiging van de afspraak verstuurd, dan dient de cliënt anderszins (bijvoorbeeld telefonisch) op de hoogte te worden gesteld van de hiervoor genoemde gegevens.

Het intakegesprek

Tijdens het intakegesprek dient de cliënt een goede uitgebreide voorlichting te krijgen over zijn zaak. De cliënt dient geïnformeerd te worden over:

- De werkzaamheden van de advocaat (o.a. met wie de cliënt de overeenkomst van opdracht sluit, en wie betrokken is bij de opdracht);
- Het belang van de zaak;
- De kansen en eventuele gevolgen van bepaalde (rechts)handelingen; indien van toepassing wordt ook aandacht besteed aan de mogelijkheden van cassatie, de kosten daarvan en wie de cassatie zal uitvoeren;
- Het te verwachten tijdsbeslag;
- De financiële consequenties (uurtarief, eventueel bijkomende kosten. Komt de cliënt in aanmerking voor toevoeging dan dient gebruik te worden gemaakt van de formulieren en modellen zoals opgenomen op de website van de Raad voor Rechtsbijstand (www.rvr.org > Mijn RvR);
- De manier van communiceren (telefoon, post, e-mail);
- De bereikbaarheid van de advocaat.

Bij elk intakegesprek dient te worden nagegaan wat voor soort dienst de cliënt vraagt en of de Wwft van toepassing is (zie hiervoor de instructie Wwft). Het eerste verkennende (of intake)gesprek dat de advocaat met de cliënt voert vóór aanvang van de dienst is vrijgesteld van de verplichtingen uit de Wwft.

De advocaat dient ervoor te zorgen dat de cliënt een zo volledig mogelijk beeld van de werkzaamheden van de advocaat krijgt. Op deze wijze kan latere ontevredenheid of onduidelijkheid voorkomen worden. Om dit te bewerkstelligen kan gebruik worden gemaakt van een model intakechecklist.

Na ontvangst wordt aan de cliënt duidelijk gemaakt welke onderwerpen tijdens de intake besproken zullen worden en wat het doel is van dit gesprek. De cliënt wordt de ruimte geboden om zijn verhaal te doen en om overige vragen te stellen.

Na het gesprek maakt de advocaat een opdrachtoomschrijving.

Financiële aspecten van de opdracht

Een voor de cliënt belangrijk aspect is de financiële kosten van de dienstverlening. Daarom dient hier tijdens het intakegesprek apart aandacht aan besteed te worden. Bij de toezending van de opdrachtbevestiging wordt dit nogmaals bondig weergegeven. Ook wanneer de cliënt in aanmerking komt voor speciale tarieven of gefinancierde rechtsbijstand worden de kosten toegelicht door de advocaat, in het bijzonder de hoogte van de eigen bijdrage. Indien gaandeweg blijkt dat bij de cliënt onduidelijkheid bestaat over de financiële aspecten dient de advocaat zo spoedig mogelijk helderheid te verschaffen.

De advocaat dient op basis van de informatie die naar voren komt tijdens het intakegesprek onderstaande punten duidelijk aan de cliënt te communiceren bij het behandelen van de financiële consequenties. De advocaat kan onderstaande lijst Financiële aspecten gebruiken bij het intakegesprek.

Financiële aspecten:

- De te verwachten vergoeding voor de dienstverlening van de advocaat. Hierbij dient zo nauwkeurig mogelijk een inschatting gemaakt te worden, zodat voor de cliënt duidelijk is welke kosten hij kan verwachten;
- Eventuele bijkomende kosten, zoals griffierrecht en kosten van derden;
- De mogelijke uitspraken van de rechter met betrekking tot de proceskosten en de in deze zaak te verwachten uitkomst;
- De wijze en frequentie van declareren;
- Of en wanneer gebruik gemaakt wordt van voorschotten en op welke wijze deze voorschotten verrekend worden. Er kan met de cliënt worden afgesproken om het aantal te declareren uren vooraf te begroten en dit bedrag na afloop van de procedure te verrekenen;
- Indien van toepassing worden de regels en afspraken over het ontvangen en beheren van gelden voor de cliënt besproken. Hoofregel is dat de advocaat de cliënt hiervan op de hoogte zal houden en zo spoedig mogelijk na afloop van het geschil dit bedrag zal verrekenen. Dit zal uiterlijk binnen 5 werkdagen moeten plaatsvinden. Er mogen slechts gelden, geldswaardige papieren, kostbaarheden of andere zaken worden aangenomen of bewaard, indien de advocaat zich ervan heeft vergewist welke gelden, geldswaardige papieren, kostbaarheden of andere zaken het betreft en zich ervan heeft overtuigd dat dit in het kader van een door hem behandelde zaak een redelijk doel dient;
- De algemene voorwaarden die het kantoor hanteert inzake betalingstermijnen, incassoregelingen en de aansprakelijkheidsregeling;
- Indien er door verandering van werkwijze extra kosten te verwachten zijn wordt dit vooraf kenbaar gemaakt aan de cliënt.

Tariefbepaling

Gedurende het kennismakingsgesprek wordt duidelijk om wat voor zaak het voor de cliënt gaat. Op basis van de verkregen informatie dient de advocaat te bepalen welk uurtarief wordt gehanteerd. Het te hanteren uurtarief is in principe het tarief dat door het kantoor is vastgesteld. Advocatenkantoor Vlasmarkt 28 hanteert een uurtarief ad € 150,00 exclusief BTW. De advocaat heeft echter de vrijheid een tarief boven of onder het vastgestelde tarief te hanteren.

De overeenkomst van opdracht

Wanneer tijdens het intakegesprek overeenstemming met de cliënt is bereikt over de opdracht, wordt een schriftelijke opdrachtbevestiging aan de cliënt toegezonden. Een dossier wordt voor de zaak aangemaakt. Een kopie van de opdrachtbevestiging wordt toegevoegd aan het dossier.

De opdrachtbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- Persoonsgegevens van de cliënt;
- Een omschrijving van de zaak en een plan van aanpak of een aanzet daartoe;
- Vermelding van de persoon, het samenwerkingsverband of de rechtspersoon waarmee de cliënt de overeenkomst van opdracht sluit, en wie betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst van opdracht;
- Vermelding van de verantwoordelijke advocaat;
- De financiële consequenties;
- Een korte omschrijving van de te verrichten werkzaamheden;
- Van toepassing verklaring van de kantoorklachtenregeling;
- Een forumkeuze bij geschillen.
- Toepasselijkheid van algemene voorwaarden

Op grond van de dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG) moet het kantoor tijdig, dus voor sluiting van de schriftelijke overeenkomst, zoals getekende opdrachtbevestiging of raamwerkovereenkomst, of verrichting van de dienst, informatie over de dienst verstrekken. Deze informatie moet correct, helder en ondubbelzinnig zijn.

Contactmomenten

Tijdens het intakegesprek met een nieuwe cliënt wordt duidelijk aangegeven wanneer contact met de cliënt wordt opgenomen.

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor dienstverlening van Advocatenkantoor Vlasmarkt28

Postbus 326, 4330 AH Middelburg

Londensekaai 3

tel. 0118-485666

KvK 65462114

iban NL58RABO0340111275

I. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Het kantoor: de advocaat of op basis van een arbeid-, uitzend-, of volontaireovereenkomst aan het kantoor verbonden natuurlijke personen en rechtspersonen.
2. Cliënt: de contractspartij van het kantoor.
3. Honorarium: de financiële vergoeding (tijdevenredig of anderszins) – exclusief verschotten als in sub. d. bedoeld – die het kantoor voor uitvoering van de overeenkomst met de cliënt is overeengekomen of die voor de betreffende werkzaamheden geldt.
4. Verschotten: de kosten die het kantoor in het belang van de uitvoering van de overeenkomst maakt.

II. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht die met het kantoor worden gesloten, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.

III. Overeenkomst van opdracht

1. Een overeenkomst van opdracht komt eerst tot stand, nadat de opdracht door het kantoor is aanvaard. Ten aanzien van de totstandkoming van een overeenkomst kan het kantoor slechts worden vertegenwoordigd door aan het kantoor verbonden advocaten en door medewerkers krachtens schriftelijke volmacht.
2. De cliënt stemt ermee in, dat het kantoor de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren door het kantoor of zo nodig door derden.

IV. Declaratie

1. Voor de uitvoering van een overeenkomst is de cliënt het honorarium, vermeerderd met verschotten en omzetbelasting, verschuldigd, tenzij anders geldt.
2. Verrichte werkzaamheden kunnen, indien de uitvoering van de overeenkomst zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, tussentijds in rekening worden gebracht.
3. Het kantoor is steeds gerechtigd van de cliënt de betaling van een voorschot te verlangen. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de eerstvolgende declaratie.
4. In zaken die worden behandeld op basis van het wettelijke systeem van gefinancierde rechtshulp geldt het bepaalde in dit artikel slechts voor de kosten die op grond van de afgegeven toevoegingsbeslissing voor rekening van de cliënt komen.

V. Betaling

1. Alleen betaling door overmaking op een van de ten name van het kantoor of de betreffende daarmee gelieerde stichtingen derdengelden, gestelde bank- of girorekeningen, dan wel betaling in contanten (tot het op het moment van betaling in de advocatuur ter zake algemeen aanvaarde/bepaalde maximum) tegen behoorlijk bewijs van voldoening, leidt tot kwijting van de cliënt.
2. Betaling van declaraties van het kantoor dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van deze termijn is de cliënt van rechtswege in verzuim en is een verdragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente verschuldigd.
3. Indien het kantoor invorderingsmaatregelen treft tegen de cliënt die in verzuim is, komen de kosten, vallende op die invordering met een minimum van 10% van de openstaande declaraties ten laste van de cliënt.

4. Indien aan een cliënt een proceskostenvergoeding wordt toegekend, komt deze vergoeding toe aan de advocaat, onder de verplichting van de advocaat het door cliënt reeds betaalde bedrag aan kosten rechtsbijstand te verrekenen met de vergoeding.

VI. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van het kantoor jegens cliënten en derden voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
2. Bij het inschakelen van derden door het kantoor, zal het kantoor steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het kantoor is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.
3. De aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor opzet of grove schuld van het kantoor en/of haar leidinggevenden.

VII. Gefinancierde rechtshulp door de Raad voor Rechtsbijstand

1. Voor alle werkzaamheden, die voorafgaande aan de datum van afgifte van een toevoeging worden verricht, is door cliënt een voorschot verschuldigd. Het verlopen van termijnen komt voor rekening en risico van cliënt, indien door cliënt niet tijdig hetzij voornoemd voorschot hetzij – na afgifte van de toevoeging – de opgelegde eigen bijdrage en de verschotten (zoals o.a. griffierecht, deurwaarderskosten, uittreksels) zijn voldaan.
2. Indien de Raad voor Rechtsbijstand van oordeel is dat de cliënt niet voor een toevoeging in aanmerking komt dan is voor de tot dan toe verleende en nog te verlenen rechtsbijstand alsnog het overeengekomen uurtarief verschuldigd.
3. Bij declaratie van de toevoeging zal door de Raad voor Rechtsbijstand een resultaatsbeoordeling plaatsvinden. Tenzij zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten, wordt de toevoeging met terugwerkende kracht ingetrokken door de Raad, indien; a.) de rechtzoekende de kosten van rechtsbijstand kan verhalen op een derde, of b.) op het moment van de definitieve afhandeling van de zaak waarvoor die toevoeging was verleend de rechtzoekende als resultaat van die zaak een vordering met betrekking tot een geldsom ter hoogte van tenminste 50% van het heffingsvrije vermogen heeft (artikel 34 G lid 1 onder a en b, Wet op de rechtsbijstand).

Uitvoering werkzaamheden

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie uitvoering werkzaamheden. De gedragsregels verplichten advocaten om de belangen van cliënten correct te behartigen. Het is van groot belang dat cliënten geïnformeerd worden over de ontwikkelingen in een zaak en de mogelijke (rechts)handelingen die een cliënt wenst. Advocaten dienen tijdens het intakegesprek reeds in begrijpelijke taal uit te leggen wat de advocaat voor de cliënt kan betekenen. Hierbij wordt ook uitleg gegeven over de financiële afhandeling, de kantoorklachtenregeling en de wijze waarop de advocaat de cliënt op de hoogte zal houden. Indien er werkzaamheden worden verricht die een hoger dan normaal risico voor het kantoor met zich meebrengen, inclusief afwijkend toezicht en meldplicht, dan wordt indien nodig contact opgenomen met de deken.

De cliënt dient van alle handelingen en ontwikkelingen in een zaak op de hoogte gehouden te worden. Ook wanneer een zaak voor langere tijd wordt waargenomen door een andere advocaat wordt de cliënt hiervan op de hoogte gesteld. De cliënt dient voldoende tijd te krijgen om de stukken goed te keuren.

Correspondentie met cliënten en relaties dient zoveel mogelijk schriftelijk plaats te vinden op briefpapier van ons kantoor of per beveiligde e-mail.

De voortgang van een zaak wordt schriftelijk gedocumenteerd in het dossier. Alle handelingen en contactmomenten worden vastgelegd. Ook worden kopieën van brieven en andere schriftelijke gegevens aan het dossier toegevoegd. Zo ook e-mails. Het dossier zal na de financiële afhandeling opgeschoond en vervolgens in het archief geplaatst worden.

Dossiervorming

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie dossiervorming. Alle dossiers dienen op dezelfde wijze ingedeeld te worden. Hierdoor is het mogelijk om snel relevante informatie te vinden over een bepaalde zaak. De advocaat is verantwoordelijk voor de indeling en volledigheid van het dossier.

Voor de verwerking van gegevens in dossiers bestaat een aantal vastomlijnde regels.

Dossiers dienen als volgt ingedeeld te worden:

- De intake (waaronder het intakeformulier);
- De opdrachtbevestiging;
- Communicatie met de cliënt;
- Processtukken;
- Financiële registratie;
- Overige stukken;
- Resultaat controle Wwft.

Het is belangrijk dat door de bij de opdracht betrokken personen gemakkelijk (digitaal) in de dossiers gezocht kan worden.

Het dossier dient te allen tijde up-to-date te zijn. Na de financiële afhandeling van een zaak wordt het dossier opgeschoond en opgeborgen in het archief.

Dossiers dienen na gebruik direct in de dossierkast te worden opgeborgen. Dit dient in ieder geval aan het eind van een werkdag te gebeuren. De dossierkast bevindt zich in een ruimte die enkel toegankelijk is voor betrokken medewerkers die een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

Indien er sprake is van zaak die onder de Wwft, valt registreren wij de gegevens met betrekking tot de naleving van de verplichtingen uit de Wwft (het cliëntenonderzoek en eventuele meldingen) in een apart (sub)dossier. Op deze wijze kan altijd worden aangetoond dat de Wwft correct is nageleefd zonder dat in het zaaksdossier gekeken hoeft te worden.

Bewijsvoering

De advocaat dient gemaakte afspraken en gevoerde gesprekken schriftelijk vast te leggen in het dossier van de cliënt. Uiteraard worden ook processuele stukken en bewijsstukken aan het dossier toegevoegd. Dit is van belang voor eventuele bewijsvoering, maar ook voor het geval een andere advocaat de zaak dient waar te nemen.

Communicatie

Processtukken dienen aan het dossier te worden toegevoegd. Een kopie hiervan dient zo spoedig mogelijk te worden toegezonden aan de cliënt. Indien nodig wordt de cliënt tijd geboden om de stukken door te nemen en goed te keuren. De cliënt wordt de mogelijkheid geboden contact op te nemen als er sprake is van onduidelijkheden.

Afronding

Inleiding

Dit gedeelte bevat de instructie afronding. Een goede afronding van alle handelingen van het kantoor maakt deze handelingen controleerbaar. Daarom heeft ons kantoor een instructie ontwikkeld voor de financiële afhandeling van een dossier en de archivering van cliëntdossiers.

Financiële afronding

Nadat de laatste juridische handeling in een zaak is verricht, moet worden overgegaan tot de financiële afhandeling van het dossier. Voordat een einddeclaratie aan de cliënt wordt verzonden, dient gecontroleerd te worden of alle nota's en eindnota's van derden al in het dossier zijn opgenomen. Indien de nota's van derden niet binnen 14 dagen na de laatste juridische handeling zijn ontvangen, wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld van het uitstel van de financiële afronding.

Voor het geval van of voor de cliënt bedragen op de derdengeldenrekening staan, zie de Instructie derdengelden.

In geval van toevoeging dient een uitdraai gemaakt te worden van de aan de zaak bestede uren. Deze worden door de behandelende advocaat gecontroleerd en op de toevoeging ingevoerd. Geschreven uren worden als zodanig aangemerkt, eventuele openstaande verschotten worden zo spoedig mogelijk bij de cliënt in rekening gebracht.

Archivering

Het dossier van een cliënt wordt als afgesloten aangemerkt zodra de laatste financiële afhandeling heeft plaatsgevonden. Voordat het dossier kan worden gearchiveerd dient de behandelend advocaat het dossier op te schonen. Stukken worden indien nodig in de financiële administratie opgenomen of aan de cliënt retour gezonden. Alle dossiers die worden aangelegd dienen op overzichtelijke wijze te worden bewaard in het archief. Er wordt aan de cliënt medegedeeld dat het dossier gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn zal worden gearchiveerd.