

Inhoud	
Inleiding.....	3
Indeling kantoorhandboek.....	3
Wijzigingen en updates.....	3
Leesbaarheid, formulering.....	3
Het kantoor.....	5
Inleiding.....	5
Rechtsgebieden: verplichte registratie en bekendmaking.....	5
Registratie.....	6
Vakbekwaamheid.....	6
Kantoororganisatie.....	7
Authenticatiemiddel.....	7
Verzekering Beroepsaansprakelijkheid.....	8
Verrichten en aanvaarden van betalingen.....	9
Financieel beleid.....	10
Financiële verantwoordelijkheid.....	11
Financieel proces.....	11
Urenverantwoording.....	11
Declaratie.....	11
Interne financiële overzichten.....	12
Derdengelden.....	12
Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme.....	14
Dossier- en zaaksbeheer.....	15

Bereikbaarheid.....	16
Planning en termijnen.....	16
Vervanging.....	17
Afsluiting.....	18
Archivering.....	19
Informatiemanagement.....	20
Beveiliging.....	21
Risicomanagement.....	24
Werkzaamheden met een hoger risico.....	25
Overig.....	26
Algemene verordening gegevensbescherming.....	27
Relatie met de cliënt.....	28
Eerste contact met de cliënt, aard en omvang zaak en haalbaarheid.....	29
Overeenkomst van opdracht, cliënt voorzien van informatie.....	31
Financiële consequenties.....	32
Vertrouwelijkheid.....	33
Kwaliteit derden.....	34
Betrekken oordeel cliënt verbeteren dienstverlening.....	34
Kantoorklachtenregeling.....	36
Belangenverstremgeling.....	37
Nummerherkenning.....	38

Inleiding

Kantoorhandboek » Inleiding

Dit is het kantoorhandboek van **Maasstad Advocatuur**, waarin de werkwijzen van het kantoor voor een deel zijn beschreven.

Indeling kantoorhandboek

Het kantoorhandboek bevat beschrijvingen conform artikel 6.4 van de Voda (beschrijving werkwijze) en de artikelen 31 (dossierbeheer) en 32 (kantoorhandboek) van de Roda.

Het betreft de volgende onderwerpen.

- de vakbekwaamheid;
- de kantoororganisatie;
- de administratie;
- derdengelden;
- de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme;
- het dossier- en zaaksbeheer;
- informatiemanagement;
- risicomangement;
- cliënt-relatie;

Wijzigingen en updates

Regelmatig worden er intern wijzigingen in het kantoorhandboek doorgevoerd omdat werkwijzen aangescherpt worden of omdat wet- en regelgeving wordt gewijzigd. Ook komen er periodiek updates beschikbaar vanuit de NOvA.

Leesbaarheid, formulering

In het belang van de leesbaarheid is bij het aanduiden van personen standaard gebruik gemaakt van de aanduidingen 'hij' en 'hem'. Hiermee willen wij geenszins de indruk wekken dat de bedoelde functies binnen het kantoor alleen door mannen vervuld (kunnen) worden; waar 'hij' of 'hem' staat kan respectievelijk 'hij/zij' of 'hem/haar' gelezen worden.

Het kantoor

Kantoorhandboek » Het kantoor

Inleiding

Maasstad Advocatuur is een zelfstandig gevestigd advocatenkantoor gespecialiseerd in mediarecht en ondernemingsrecht in Rotterdam, in het arrondissement Rotterdam.

Rechtsgebieden: verplichte registratie en bekendmaking

Ten behoeve van cliënten op mijn kantoor onderscheid de advocaat de volgende rechtsgebieden:

1. Algemene praktijk
2. Burgerlijk recht
3. Ondernemingsrecht
4. Bestuurdersaansprakelijkheid
5. Burgerlijk procesrecht
6. Arbitrage
7. Litigation
8. Beslag- en executierecht

Registratie

Mr IB Jansse heeft in het rechtsgebiedenregister van de Nederlandse orde van advocaten de volgende hoofd- (en sub) rechtsgebieden geregistreerd: Arbeidsrecht

Deze registratie verplicht mij elk kalenderjaar volgens de normen van de Nederlandse orde van advocaten tien opleidingspunten te behalen op ieder geregistreerd hoofdrechtsgebied.

Vakbekwaamheid

Kantoorhandboek » Vakbekwaamheid

Ons uitgangspunt is dat wij ons 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.

De advocaat zorgt ervoor dat hij zijn punten haalt door bijvoorbeeld het volgen van cursussen op onze rechtsgebieden bij door de algemene raad erkende opleidingsinstellingen en het schrijven van juridisch inhoudelijke artikelen.

Opleiding

Artikel 4.1 van de Verordening op de Advocatuur ('Voda') bepaalt in lid 1 dat wij bij de uitoefening van zijn beroep vakbekwaam zijn, waaronder wordt begrepen dat wij de professionele kennis en kunde bezitten die nodig is voor het uitoefenen van de praktijk. Het artikel bepaalt in lid 2 dat een advocaat alleen zaken aanneemt waarvoor hij de deskundigheid bezit dan wel waarvoor hij gebruik maakt van de deskundigheid van een ander.

Het uitgangspunt is dat het kantoor 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.

De advocaat heeft de verplichte beroepsopleiding met succes afgerond. Hij voldoet jaarlijks aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten voorgeschreven onderwijsverplichtingen. Wij zorgen er op die wijze voor dat wij de studiepunten behalen door bijvoorbeeld het volgen van cursussen op zijn rechtsgebieden bij door de algemene raad erkende opleidingsinstellingen.

Intervisie

De advocaat neemt deel aan intervisie.

Intervisie is een gestructureerde en periodieke bespreking in een kleine groep hiërarchische gelijkwaardige professionals waarin dilemma's en vragen over het eigen functioneren, de praktijkvoering en praktijkuitoefening centraal staan. De groep kan bestaan uit zowel partners als medewerkers, zolang iedere advocaat zich veilig voelt om aan het overleg mee te doen en zich niet beoordeeld voelt door een kantoorgenoot.

Kantoororganisatie

Kantoorhandboek » Kantoororganisatie

Authenticatiemiddel

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, hebben de advocaten een advocatenpas. De advocaten hebben een of meerdere kantoormedewerkers of contactpersonen [naam] gemachtigd om namens hen toegang te hebben tot door de advocaten aan te wijzen beveiligde internetomgevingen. De gemachtigde heeft daartoe een eigen pas. De advocaten blijven verantwoordelijk voor het gebruik van de pas; door de advocaat of door een gemachtigde.

Als zich iets voordoet waardoor de geldigheid van de pas in het geding kan komen, maken wij daarvan direct schriftelijk melding bij de helpdesk van QuoVadis via advocatenpas@quovadisglobal.com.

Dat doet de advocaat in elk geval bij:

- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van mijn advocatenpas;
- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van de advocatenpas van een door ons gemachtigde kantoormedewerker of de contactpersoon;
- intrekking van de bevoegdheid gebruik te maken van de advocatenpas door een daartoe gemachtigde kantoormedewerker of de contactpersoon, niet zijnde de advocaat.

Eens in de zoveel tijd, maar minimaal eenmaal per jaar, kijken wij na of de machtigingen die wij hebben afgegeven nog kloppen (via Beheer Advocatenpas op <https://advocatenpas.advocatenorde.nl>).

Als een advocaat zijn kantoor verlaat en werkzaam blijft als advocaat, dan neemt hij zijn pas mee naar het nieuwe kantoor. De eventuele machtigingen die hij voor medewerkers van mijn kantoor heeft afgegeven (bijvoorbeeld voor een secretaresse) worden dan automatisch van de pas afgehaald, zodat hij met een 'schone' pas naar het nieuwe kantoor gaat. Als de advocaat stop als advocaat, stuurt hij zijn pas op naar de raad van de orde.

Als een gemachtigde medewerker het kantoor verlaat, en hij gaat op een ander advocatenkantoor werken, dan neemt hij zijn pas mee naar het nieuwe kantoor. De

machtigingen die op de pas staan, worden daar niet automatisch vanaf gehaald. De machtigingen die de advocaat heeft toegekend aan deze medewerker haalt hij zelf weer weg (via beheer advocatenpas op <https://advocatenpas.advocatenorde.nl>).

Verzekering Beroepsaansprakelijkheid

Het kantoor heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering voldoet aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan gestelde eisen.

Verrichten en aanvaarden van betalingen

Betalingen ten behoeve van dossiers

De advocaat geeft opdracht aan de financieel verantwoordelijke (administratie) om dossier gerelateerde betalingen te doen. Indien mogelijk dienen deze opdrachten vergezeld te gaan van door de advocaat getekende facturen. De financieel verantwoordelijke verwerkt de betalingsopdrachten en voert deze binnen de aangegeven tijd uit.

Hetzelfde geldt voor betalingen ten laste van de rekening van de stichting beheer derdengelden kantoor. Betalingen ten laste van deze derdengeldenrekening worden uitgevoerd in overeenstemming met de voor derdengelden geldende regelgeving en de beschrijving derdengelden.

Facturen ten behoeve van het kantoor

Facturen betreffende uitgaven ten behoeve van het kantoor worden door de financieel verantwoordelijke gecontroleerd.

Contante betalingen (artikel 6.27 Voda)

De algemene regel is dat betalingen slechts giraal worden verricht of aanvaard, tenzij er 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. In de 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 de advocaat zich ervan heeft overtuigd dat dit in het kader van een door hem behandelde zaak een redelijk doel dient (artikel 6.20, van de Voda).

Betalingen door cliënten

Betalingen door cliënten ten behoeve van de dossierbehandeling worden door de advocaat afgewikkeld. De advocaat controleert of een eventuele contante betaling gerechtvaardigd is (zie artikel 6.27. tweede en derde lid, van de Voda) en of deze gemeld moet worden op basis van de Wwft. Voor meer informatie hierover wordt de beschrijving ten aanzien van de Wwft 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 wordt in de kasadministratie gearhiveerd.

Betalingen van derdengelden

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

Betaling griffiegeld

De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige betaling van de griffiegelden.

Administratie

Kantoorhandboek » Administratie

Financieel beleid

Een goed financieel beleid is essentieel om de duurzaamheid van het totale beleid van het 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

Binnen ons kantoor is één persoon, namelijk mr. W. Boeters, eindverantwoordelijk voor een gedegen administratie van de uren, declaraties, debiteurenbeheer, tariefstelling, betalingsverwerking, toevoegingen en schriftelijke bevestigingen van overboekingen van derdengelden. Daarnaast bewaakt hij het financiële beleid en de budgetten. Minimaal eens per kwartaal maakt hij tevens een overzicht van het verloop van de budgetten.

Financieel proces

De advocaten voeren een gedegen registratie van uren, declaraties en zaken welke in aanmerking komen voor toevoeging. Deze registratie wordt vastgelegd in een administratiesysteem. Het administratiesysteem biedt de mogelijkheid om te zien of door cliënten en andere partijen aan hun betalingsverplichtingen is voldaan.

Urenverantwoording

Nauwkeurige vastlegging van voor cliënten gemaakte uren is vereist. In de eerste plaats is dit nodig om te kunnen declareren, maar het kan ook door 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 legt minimaal alle dossier-gerelateerde urenbestedingen per dag vast in een urenregistratiesysteem. Uren worden genoteerd in eenheden van [aantal] 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.

Vervolgens worden door de financieel verantwoordelijke declaratievoorstellen gemaakt. De advocaat controleert de declaratievoorstellen 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. Na controle van de declaratievoorstellen worden deze individueel door de advocaat voor akkoord van een paraaf voorzien. De financieel verantwoordelijke ziet toe op een spoedige terug ontvangst van de declaratievoorstellen.

De definitieve declaraties worden tijdig verzonden. Een kopie van de declaratie wordt in het dossier van de desbetreffende cliënt opgenomen. (Of: op nummervolgorde gearhiveerd/geregistreerd. Zo kunnen gemakkelijk de ontvangen betalingen worden gedocumenteerd.)

Interne financiële overzichten

Tip: Om het verloop van het jaarlijkse budget en de begroting van inkomsten en omzet te kunnen bewaken, is het aan te raden minimaal eens per kwartaal de stand van zaken aan de hand van een financieel overzicht te bespreken. Het overzicht wordt periodiek opgesteld door de financieel verantwoordelijke.

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

Derdengelden

Kantoorhandboek » Derdengelden

Er wordt door Maasstad Advocatuur geen gebruik gemaakt van een stichting derdengelden.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme

Kantoorhandboek » Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme

Identificatie, verificatie en melding

Advocaten zijn volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht om bij bepaalde aangewezen diensten de cliënt te identificeren, te verifiëren en in het kader van die dienstverlening verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transacties te melden.

Onder de Wwft vallende werkzaamheden

De Wwft is van toepassing op advocaten en advocatenkantoren voor zover zij zelfstandig onafhankelijk beroeps- of bedrijfsmatig advies geven of bijstand verlenen bij (artikel 1 a, vierde lid, onderdeel c, onder 1^o):

- 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 (artikel 1 a, vierde lid, onderdeel c, onder 2^o).

Procesvrijstelling

De Wwft is niet van toepassing op advocaten en advocatenkantoren voor zover zij voor een cliënt werkzaamheden verrichten betreffende de bepaling van diens rechtspositie, diens vertegenwoordiging en verdediging in rechte, het geven van advies voor, tijdens en na een rechtsgeding of het geven van advies over het instellen of vermijden van een rechtsgeding (artikel 1 a, vijfde lid). Deze zogenaamde procesvrijstelling geldt ook indien de dienstverlening één van de hiervoor genoemde diensten betreft.

Maasstad Advocatuur

Gelet op het bovenstaande verleent Maasstad Advocatuur geen diensten waarop de Wwft van toepassing is.

Dossier- en zaaksbeheer

Kantoorhandboek » Dossier-en zaaksbeheer

Dossiers worden na gebruik door de advocaat opgeborgen in de dossierkast. Dit gebeurt in ieder geval aan het einde van een werkdag. De dossierkast bevindt zich in een ruimte die enkel toegankelijk is voor betrokken medewerkers die een geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Alle dossiers worden op dezelfde wijze ingedeeld. Hierdoor is het mogelijk om snel relevante informatie te vinden over een bepaalde zaak. De advocaat is verantwoordelijk voor de indeling en volledigheid.

Dossiers worden als volgt ingedeeld:

- 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 is te allen tijde up-to-date. Na de financiële afhandeling van een zaak wordt het dossier opgeschoond en opgeborgen in het archief. Indien er sprake is van een zaak die onder de Wwft valt, registreert de advocaat 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 legt gemaakte afspraken en gevoerde gesprekken schriftelijk vast in het dossier van de cliënt. Uiteraard voegt de advocaat ook processuele stukken en bewijsstukken aan het dossier toe. Dit is van belang voor eventuele bewijsvoering, maar ook voor het geval een andere advocaat de zaak dient waar te nemen.

Communicatie

Processtukken worden aan het dossier toegevoegd. Een kopie hiervan wordt zo spoedig mogelijk 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.

Bereikbaarheid

Om cliënten snel en effectief van dienst te kunnen zijn, is de aanspreekbaarheid en bereikbaarheid van de advocaat essentieel. De advocaat informeert de (externe) waarnemer over zijn aanspreekbaarheid en bereikbaarheid. Aan de cliënt maakt de advocaat op eenvoudige kenbaar wanneer hij te bereiken is.

Het kantoor is van maandag tot en met vrijdag geopend voor cliënten van 08:30 tot 17:00, zowel fysiek als telefonisch.

Voor de telefonische bereikbaarheid geldt het volgende:

- Als de advocaat tijdelijk niet aanwezig is, vraagt/vragen mijn achtervang/de telefoniste(s) degene die belt dan of kan worden teruggebeld;
- Indien de advocaat het kantoorpand verlaat, zorgt hij ervoor dat de telefoniste(s) weet/weten wanneer hij weer bereikbaar is;
- Indien wordt beloofd binnen een bepaalde tijdslimiet terug te bellen, komt de advocaat dit na;
- De vertrouwelijkheid van alle gesprekken is gewaarborgd.

De contactgegevens van het kantoor staan gepubliceerd op onze website, in de algemene informatiefolder van ons kantoor, op ons briefpapier, op de visitekaartjes en in de online telefoongids. De contactgegevens worden actueel gehouden. Als een advocaat bijvoorbeeld verhuist, uit dienst gaat of zich van het tableau wil laten uitschrijven, past hij dit aan in 'Mijn orde' (mijnorde.advocatenorde.nl). Meer informatie hierover is te vinden op www.advocatenorde.nl.

Planning en termijnen

Verschillende werkzaamheden hebben verschillende prioriteiten. Een goede planning is voor een goede praktijkvoering onontbeerlijk. De advocaten spannen zich ervoor in zaken tijdig af te handelen. Het agendasyteem is op zodanige wijze ingericht, dat kan worden gewaarborgd dat termijnen niet worden overschreden.

Aan de hand van CRM-systemen, agendapunten en herinneringen worden termijnen niet overschreden.

Vervanging

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

In grote lijnen houdt de waarnemingsovereenkomst het volgende in:

- Bij ziekte, overlijden of langdurige afwezigheid van één van de betrokken advocaten wordt de praktijk door één van de waarnemers of een aantal waarnemers tegelijk overgenomen. De zaken worden in onderling overleg verdeeld. Daarbij wordt inhoudelijk gekeken naar de benodigde kennis, ervaring en kwaliteitseisen die nodig zijn in het dossier. Daarnaast is de belastbaarheid van de waarnemer van belang en wordt het dossier getoetst op tegenstrijdig belang.
- De betrokken advocaten wisselen onderling alle voor de waarneming benodigde (contact-) gegevens, actuele wachtwoorden, sleutels, machtigingen etc. uit en informeren elkaar bij wijzigingen hierin.
- De betrokken advocaten houden elkaar steeds op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen of bijzonderheden in hun praktijk en overleggen minimaal één keer per jaar in persoon.
- De waarneming van de dossiers vindt plaats op dezelfde (financiële) basis als de opdrachtbevestiging tussen de advocaat en cliënt. Ook de behandeling en afwikkeling van het dossier door de waarnemer sluit aan bij de gemaakte afspraken tussen de cliënt en de advocaat. De beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de deken worden ingelicht in geval van langdurig ziekte of overlijden.
- De website van de advocaten wordt op het punt van de waarneming up-to-date gehouden.

Afsluiting

Een goede afsluiting van al mijn handelingen maakt deze handelingen controleerbaar. Daarom heb ik een beschrijving gemaakt voor de financiële afsluiting van een dossier en de archivering van cliëntdossiers.

Financiële afsluiting

Nadat ik de laatste juridische handeling in een zaak heb verricht, wordt overgegaan tot de financiële afsluiting van het dossier. Voordat een einddeclaratie aan de cliënt wordt verzonden, controleer ik 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 afsluiting.

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

In geval van toevoeging wordt een uitdraai gemaakt van de aan de zaak bestede uren. Deze wordt door mij 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 schoon ik het dossier op. Stukken worden indien nodig in de financiële administratie opgenomen of aan de cliënt retour gezonden. Alle dossiers die worden aangelegd worden op overzichtelijke wijze bewaard in het archief. Er wordt aan de cliënt medegedeeld dat het dossier gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn zal worden gearchiveerd.

Ik hanteer een uniforme werkwijze wanneer het gaat om het archiveren van cliëntdossiers. Hiervoor heb ik een aparte archiefruimte in mijn kantoorpand. Het bewaren van dossiers dient allereerst in mijn belang. Daarnaast ben ik daarmee in staat te voldoen aan de wettelijke bewaar- en verjaringstermijnen. Nadat dossiers worden afgesloten, worden deze opgeborgen in het archief. In de dossiermap zijn alle relevante stukken opgenomen. Op de dossiermap worden zichtbaar de naam, cliëntcode en jaartal vermeld.

Bij archivering pas ik 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.

Ik neem bij het voeren van mijn 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.

Informatiemanagement

Kantoorhandboek » Informatiemanagement / Uitgangspunt

Alle communicatiemiddelen worden zakelijk en professioneel gebruikt, waarbij zorgvuldig en integer handelen, alsmede mijn 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 (zie <http://autoriteitpersoonsgegevens.nl> en overig).

Automatiseringsverantwoordelijke intern

Binnen kantoor is een automatiseringsverantwoordelijke I.B. Jansse; jansse@maasstadadvocatuur.nl. Deze is zowel intern als extern het aanspreekpunt voor alle zaken rondom automatisering. Hij is tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de automatisering inclusief de beveiligingssoftware en het beveiligingsbeleid.

Beveiliging

Ik ga bewust om met informatiebeveiliging en neem de nodige (technische) beschermingsmaatregelen, onder andere om de kans op een cyberaanval of datalek zo klein mogelijk te maken.

Als advocatenkantoor loop ik een relatief groot risico op een cyberaanval, gezien het belang van de zaken die ik behandel. De meest voorkomende vormen van cybercrime waar ik mee te maken kan krijgen zijn:

- besmetting met ransomware (zoals cryptolockers), waarbij wij 'losgeld' dienen te betalen om opnieuw toegang te krijgen tot onze 'gegijzelde' systemen of informatie;

- datadiefstal;
- wachtwoorddiefstal (voor bemachtiging of doorverkopen van data);
- manipulatie van financiële transacties;
- afluisteren;
- het toegankelijk maken van het systeem voor vervolgaanvallen
- verstoring van technologie.

Het netwerk, de servers en alle computers binnen kantoor zijn beveiligd, en informatie wordt beveiligd opgeslagen. Verder zorg ik ervoor dat onbevoegden geen toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens. Het kantoor voert elk half jaar een verandering van de wachtwoorden door en maakt gebruik van sterk persoonsgebonden gebruikersnamen.

Geïnstalleerde software wordt zo goed mogelijk up-to-date gehouden en er wordt prioriteit gegeven aan beveiligingsupdates. Ik installeer geen onnodige software en maak geen gebruik van kwetsbare software, zoals Flash (in webbrowsers). Bij Adobe Acrobat PDF reader wordt altijd gebruik gemaakt van de meest recente update. Verder ben ik 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. Het beveiligingsbeleid wordt jaarlijks gecontroleerd.

Er zijn specifieke maatregelen genomen om apparaten als PDA's, smartphones en tablets veilig te maken. Er wordt altijd ten minste een pincode of wachtwoord gebruikt om een computer of smartphone te ontgrendelen. De apparaten kunnen alleen via een sterke authenticatie contact maken met het bedrijfsnetwerk, en worden volledig gescand voordat ze met het netwerk worden verbonden. Er wordt zorgvuldig omgegaan met het gebruik van draadloze netwerken binnen of buiten kantoor, teneinde het risico van afluisteren of 'hacking' zo beperkt mogelijk te houden. Buiten kantoor wordt geen internetverbinding of netwerk van derden gebruikt, maar wel bijvoorbeeld de eigen telefoon om de laptop aan internet te koppelen ('tethering'). Bij voorkeur via een VPN-verbinding, omdat mobiele datanetwerken niet per definitie veilig zijn. Er worden geen privécomponenten (zoals USB-sticks, extern geheugen, privé tablet of privé smartphone) in het zakelijke netwerk gebruikt.

Gebruik internet en e-mail

Risico's verbonden aan het gebruik worden zoveel mogelijk vermeden, zodat de interne ICT-structuur optimaal beschikbaar blijft voor mijn gebruik. Om aanvallen op mijn systemen te kunnen detecteren, wordt het internetverkeer gemonitord.

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. Bevat een e-mailbericht een virus of spy-/ransomware, dan wordt het automatisch tegengehouden en worden de verzender en ontvanger daarover ingelicht via het virusprogramma. 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

Word ik onverhoopt toch met een informatiebeveiligingsincident geconfronteerd, dan doe ik er alles aan de schade zo beperkt mogelijk te houden. Ik zorg voor voldoende capaciteit om snel te reageren op een beveiligingsincident. De te nemen acties zijn:

- Allereerst – al dan niet via technische ondersteuning – de controle terugwinnen over de systemen, informatie en werkzaamheden;
- Onderzoek doen naar wat er heeft plaatsgevonden en passende maatregelen te nemen. Dit kan inhouden dat ik de systemen tijdelijk buiten gebruik stel, om verdere invloed van buitenaf te voorkomen en met meer zekerheid te kunnen vaststellen wat er precies is gebeurd;
- Beveiligingsincidenten administreren (als ik niet kunnen aantonen dat ik verantwoord met informatiebeveiliging omga, kan dit invloed hebben op mijn 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. Daarvoor is een standaard bericht opgesteld dat verschijnt wanneer een nieuw bericht wordt aangemaakt.

“De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde[n] en kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten, beschermd door een beroepsgeheim. Gebruik van deze informatie door anderen dan de geadresseerde[n] en gebruik door hen die niet gerechtigd zijn van deze informatie kennis te nemen, is verboden. Indien u niet de geadresseerde bent of niet gerechtigd bent tot kennisneming, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden niet toegestaan en wordt u verzocht dit bericht terug te sturen en het origineel te vernietigen.”

Maasstad Advocatuur, Heemraadsingel 165, 3022 CG, Rotterdam ingeschreven bij de KvK te Rotterdam onder nr. 57090521.

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 iedere laatste dag van de maand wordt een maandback-up gemaakt. In veel gevallen wordt de back-up “automatisch” gemaakt en wordt een rapport van de back-up per e-mail aan de interne automatiseringsverantwoordelijke verzonden.

Tip: indien het kantoor werkt met een extern IT bedrijf of met cloud computing, kan hier worden vermeld welk back-up regime wordt gehanteerd. Wellicht worden back-ups in de cloud opgeslagen en niet op fysieke media.

Bewaren back-ups

De back-ups worden brandvrij opgeborgen in de daarvoor bestemde kast (kluis). De back-ups van de andere dagen van de week worden door de interne automatiseringsverantwoordelijke buiten kantoor bewaard en op de dag waarop de tape weer nodig is, meegenomen naar kantoor. Ook de maandback-up wordt (bij voorkeur buiten kantoor) in een brandvrije kast bewaard.

Terugzetten back-up

Periodiek wordt het terugzetten van de back-up getest door de interne automatiseringsverantwoordelijke.

Risicomanagement

Kantoorhandboek » Risicomanagement

Ik heb 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 ik heb 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.

De calamiteiten worden als volgt gecategoriseerd:

Persoonlijke omstandigheden

- Overlijden van een collega;
- (Plotseling) vertrek van een collega;
- Langdurige ziekte van een collega.

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.

Hieronder wordt beschreven welke actie ik onderneem, indien één van de calamiteiten/scenario's zich voordoet.

Naast de geschikte autoriteiten zal de orde op de hoogte gesteld worden, mocht een calamiteit zich voordoen

Werkzaamheden met een hoger risico

Indien ik werkzaamheden verricht die een hoger dan normaal risico voor het kantoor met zich meebrengen, inclusief afwijkend toezicht en meldplicht, dan pleeg ik voorafgaand overleg. Indien nodig neem ik contact op met de deken

Overig

Kantoorhandboek » Overig

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 (lekkens) 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, bijvoorbeeld onze cliënten of werknemers van ons kantoor) 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.

Algemene verordening gegevensbescherming

Kantoorhandboek » Algemene verordening gegevensbescherming

Het kantoor gaat bewust om met informatiebeveiliging en neemt de nodige (technische) beschermingsmaatregelen, onder andere om de kans op een cyberaanval of datalek zo klein mogelijk te maken.

Relatie met de cliënt

Kantoorhandboek » Relatie met de cliënt
Aanname nieuwe cliënten

Wanneer een potentieel nieuwe cliënt contact opneemt met mijn kantoor, bepaalt de advocaat eerst wat er bij de cliënt speelt (zie ook artikel 4.1, tweede lid, van de Voda). Indien de advocaat constateert dat hij niet over de vereiste kennis en kunde beschikt, verwijst hij de cliënt. Indien hij wel over de vereiste kennis beschikt, zal hij een kennismakingsgesprek inplannen. Tijdens dit gesprek dient helder te worden of hij de cliënt echt kan helpen.

Eerste contact met de cliënt, aard en omvang zaak en haalbaarheid

Planning en bevestiging van afspraken

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

Het intakegesprek

De advocaat zorgt ervoor dat de cliënt een zo volledig mogelijk beeld van zijn werkzaamheden krijgt. Op deze wijze kan latere ontevredenheid of onduidelijkheid voorkomen worden.

Na ontvangst maakt de advocaat de cliënt duidelijk 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 vragen aan de advocaat te stellen.

De advocaat stelt vast wat de aard en omvang van de zaak is.

Als de advocaat de aard en omvang van de zaak heeft vastgesteld, maakt hij, voor zover mogelijk, een inschatting van de haalbaarheid van hetgeen de cliënt verlangt.

Tijdens het intakegesprek krijgt de cliënt een goede uitgebreide voorlichting over zijn zaak. De cliënt wordt door de advocaat geïnformeerd over:

- Zijn werkzaamheden (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. NB Uit het Belemmeringenonderzoek toegang tot de advocatuur uitgevoerd door de universiteit van Groningen is naar voren gekomen dat cliënten liever geen zaken als kantoorkosten op een

declaratie zien. Komt de cliënt bijvoorbeeld in aanmerking voor toevoeging? In dit geval 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 wordt nagegaan wat voor soort dienst de cliënt vraagt en of de Wwft van toepassing is (zie hiervoor de beschrijving Wwft).

Overeenkomst van opdracht, cliënt voorzien van informatie

Wanneer tijdens het intakegesprek overeenstemming met de cliënt is bereikt over de opdracht, wordt een schriftelijke opdrachtbevestiging aan de cliënt toegezonden. 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 naam van de advocaat;
- De financiële consequenties;
- Een korte omschrijving van de te verrichten werkzaamheden;
- Van toepassing verklaring van de kantoorklachtenregeling;
- Een forumkeuze bij geschillen.

Per 28 december 2009 is de Richtlijn 2006/123/EG, ook bekend als de dienstenrichtlijn, in Nederland geïmplementeerd. Ter implementatie van een aantal artikelen uit de dienstenrichtlijn is aan het Burgerlijk Wetboek een nieuwe afdeling toegevoegd (artikelen 6: 230a-230e BW). Als kantoor moet de advocaat 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.

NB De advocaat dient zelf na te gaan welke onderwerpen uit de dienstenrichtlijn van toepassing zijn, en de kantoorprocedures hierop aan te passen. Soms bestaan er ook verplichtingen op grond van andere wetten, die verder gaan dan die uit het BW.

Contactmomenten

Tijdens het intakegesprek met een nieuwe cliënt geeft de advocaat duidelijk aan wanneer hij contact met de cliënt opneemt. De advocaat voorziet zijn cliënt, gevraagd en ongevraagd, tijdig van alle voor hem belangrijke informatie.

De cliënt wordt van alle handelingen en ontwikkelingen in een zaak op de hoogte gehouden. 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 vindt zoveel mogelijk schriftelijk plaats op briefpapier van 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.

NB Voor advies aan de cliënt inzake civiele cassatie gelden nadere regels (artikel 7.6, van de Voda). De advocaat bij de Hoge Raad adviseert de cliënt of, indien van toepassing, de advocaat die opdrachtgever is, tijdig en schriftelijk over:

1. de kansen van een principaal of incidenteel cassatieberoep dan wel -verweer;
2. de aan dat cassatieberoep dan wel -verweer verbonden kosten en risico's;
3. de opportuniteit van het cassatieberoep dan wel -verweer, gelet op de te verwachten rechtsgang na vernietiging en eventuele verwijzing of terugwijzing.

Financiële consequenties

Een voor de cliënt belangrijk aspect is de financiële kosten van de dienstverlening. Daarom wordt hier tijdens het intakegesprek apart aandacht aan besteed. 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.

Tip: indien kantoor werkt met een resultaatgerelateerd honorarium kunnen daarover hier bepalingen worden opgenomen. Zie voor de voorwaarden voor het gebruik van een resultaatgerelateerd honorarium de Voda op regelgeving.advocatenorde.nl. Zo dient kantoor onder andere gebruik te maken van een opdrachtbevestiging die voldoet aan de eisen die daaraan worden gesteld in de Voda (onderdeel resultaatgerelateerd honorarium). De modelovereenkomsten zijn op te vragen bij het Informatiepunt van de NOVA.

Indien de advocaat gaandeweg blijkt dat bij de cliënt onduidelijkheid bestaat over de financiële aspecten verschaft de advocaat zo spoedig mogelijk helderheid.

De advocaat communiceert op basis van de informatie die naar voren komt tijdens het intakegesprek onderstaande punten duidelijk aan de cliënt bij het behandelen van de financiële consequenties.

Financiële aspecten

- De te verwachten vergoeding voor de dienstverlening. Hierbij maakt de advocaat zo nauwkeurig mogelijk een inschatting, 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. De advocaat kan met de cliënt afspreken 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 de advocaat behandelde zaak een redelijk doel dient;

- De algemene voorwaarden die de advocaat 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 bepaalt de advocaat welk uurtarief wordt gehanteerd.

Vertrouwelijkheid

De vertrouwelijkheid van de relatie tussen de advocaat en zijn cliënt staat centraal in de beroepsuitvoering van de advocaat. De advocaat waarborgt onder alle omstandigheden de geheimhouding.

Alle interne en externe personen die op enige wijze toegang krijgen of kunnen krijgen tot relevante gegevens van dossiers en/of cliënten tekenen vooraf een geheimhoudingsverklaring. Dit wordt beschreven in een overeenkomst van opdracht of in een separate geheimhoudingsverklaring. Voor de ondertekening verifieert de advocaat de identiteit van de persoon. Indien onduidelijk is of een persoon een geheimhoudingsverklaring heeft getekend, gebeurt dit uit voorzorg nogmaals. Tevens draagt de advocaat zorg voor de verklaringen van overige personen die toegang tot relevante gegevens kunnen krijgen. De ondertekende verklaringen worden in een speciaal daarvoor bestemde ordner bewaard.

Kwaliteit derden

In de praktijk komt het voor dat externe deskundigen worden geraadpleegd. Er is daarom een lijst opgesteld met een aantal betrouwbare deskundigen op verschillende gebieden.

Alle deskundigen ondertekenen een geheimhoudingsverklaring, indien zij toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie. Zodra een advocaat een deskundige inschakelt, wordt de cliënt hierover binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte gesteld. De advocaat bewaakt de kwaliteit van de afgeleverde dienst en is hiervoor verantwoordelijk.

Hieronder is een overzicht opgenomen van de deskundigen met wie goede ervaringen zijn en met wie wordt samengewerkt:

– mr. W. Boeters;

Betrekken oordeel cliënt verbeteren dienstverlening

Klanttevredenheidsonderzoek

Van elke cliënt wil kantoor graag de tevredenheid na afloop van een zaak meten. Na afronding ontvangt de cliënt van ons schriftelijk of digitaal verzoek om een klanttevredenheidsformulier in te vullen. Heeft de cliënt opmerkingen of suggesties, dan kunnen deze door middel van dit formulier aan kantoor kenbaar worden gemaakt. De daarvoor verantwoordelijke I.B. Jansse, eigenaar, draagt zorg voor de verwerking van terugontvangen klanttevredenheidsformulieren. Indien daartoe aanleiding bestaat, kunnen deze resultaten een aanpassing van ons kwaliteitsbeleid inhouden.

Met cliënten, aan wie het kantoor op regelmatige basis diensten verleent, worden afspraken gemaakt over periodieke evaluatie. Met deze cliënten wordt afgesproken om bij voorkeur elk jaar een evaluatie te houden over de dienstverlening

Kantoorklachtenregeling

Kantoorhandboek » Kantoorklachtenregeling

Voor uw klachten over Maasstad Advocatuur kunt u de interne klachtenregeling te volgen. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kunt u een klacht indienen bij de Deken van de Rotterdamse Orde van Advocaten.

Interne klachtregeling:

Indien u ontevreden bent met onze dienstverlening, dan verzoeken wij u dit schriftelijk kenbaar te maken aan uw advocaat. Indien u dit om uw moverende redeneren niet kunt, dan kunt u uw klacht schriftelijk neerleggen bij onze interne klachtenfunctionaris, meneer mr. W. Boeters. De klachtenfunctionaris zal binnen 4 weken na schriftelijke ontvangst van uw klacht dit aan u bevestigen en aangeven hoe de klacht verder zal worden afgehandeld. De klachtenfunctionaris zal naar aanleiding van de klacht de betrokken advocaat horen. Indien mogelijk en gewenst zal de klachtenfunctionaris direct maatregelen treffen die de onvrede bij u wegnemen en dit verder met u als klager afstemmen. Wanneer er geen oplossing wordt bereikt, zal u worden uitgenodigd voor een gesprek op kantoor met de betreffende advocaat en de klachtenfunctionaris. Tijdens dit gesprek zal worden bekeken of er niet alsnog een oplossing voor uw klacht kan worden gevonden. De betrokken advocaat, respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling en vastlegging van de klacht.

Belangenverstremgeling

Kantoorhandboek » Belangenverstremgeling

Bij binnenkomst van een nieuwe zaak controleert de advocaat of er sprake is van een tegenstrijdig belang.

Er wordt gecontroleerd of er dossiers lopen jegens deze partij of dat er sprake kan zijn van een ander tegenstrijdig belang.

Indien een tegenstrijdig belang wordt geconstateerd door de advocaat brengt hij de cliënt daarvan op de hoogte en behandelt de zaak niet.

Indien halverwege de behandeling van de zaak blijkt dat er sprake is van een tegenstrijdig belang, wordt door de advocaat contact opgenomen met de cliënt en informeert hij hem hierover. Dit gebeurt schriftelijk. Daarnaast wordt de opdracht gestaakt. In beginsel zal de cliënt met de meeste anciënniteit voorrang verdienen boven de cliënt met de minste anciënniteit. De advocaat zal, indien hij de behandeling moet staken, de cliënt 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 belangenverstrengeling 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.

Nummerherkenning

Kantoorhandboek » Nummerherkenning

Ten behoeve van nummerherkenning zijn de geheimhoudernummers opgegeven aan de algemeen secretaris van de Nederlandse orde van advocaten, via de website Nummerherkenning (<https://nummerherkenning.advocatenorde.nl>). Ook is voor deze nummers aangegeven of deze moeten worden doorgegeven aan het systeem van nummerherkenning van de Dienst Justitiële Inrichtingen.

Op kantoor wordt gebruik gemaakt van telefoons en fax met geheimhoudernummer, tenzij zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten. De advocaat 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 meldt de advocaat dit nummer onverwijld bij de algemeen secretaris. Bij wijziging van een of meer van deze nummers geeft de advocaat hiervan ook zo spoedig mogelijk kennis aan de algemeen secretaris. Bij verlies of diefstal van een mobiele telefoon met geheimhoudernummer laat de advocaat dit nummer blokkeren.

NB Indien van toepassing: voor de algemene nummers van kantoor gelden bijzondere afspraken voor advocaten in dienstverband en advocaten die werkzaam zijn op een kantoor waar ook niet-geheimhouders werken. In deze gevallen mogen algemene nummers niet worden doorgegeven.