

Kantoorhandboek Anneloes Schouten



Inhoud

Inleiding	4
Indeling kantoorhandboek.....	4
Wijzigingen en updates	4
Leesbaarheid, formulering.....	4
Het kantoor	5
Inleiding	5
Rechtsgebieden:.....	5
Inleiding	5
Behalen opleidingspunten	5
Inleiding	6
Intervisie.....	6
Peer review.....	6
Gestructureerd intercollegiaal overleg.....	7
Authenticatiemiddel	7
Verzekering Beroepsaansprakelijkheid.....	8
Verrichten en aanvaarden van betalingen	10
Administratie	11
Inleiding	11
Financieel beleid	11
Financiële verantwoordelijkheid	11
Financieel proces.....	11
Urenverantwoording	11
Declaratie	11
Interne financiële overzichten	12
Derdengelden	13
Inleiding	13
Beheer dossiers.....	20
Bereikbaarheid.....	21
Planning en termijnen.....	21
Afsluiting	21
Archivering	22
Inleiding	22
Archiefruimte.....	23
Inrichting archiefruimte	23
Beperken van risico's: waterschade	23
Beperken van risico's: brand	23
Beperken van risico's: aantasting van archiefbescheiden	23
Richtlijnen.....	24
Wettelijke termijn.....	24
Inleiding	25
Tips voor informatiebeveiliging	25
Beveiliging	26
Inleiding	29
Risicoanalyse en procedures.....	29
Werkzaamheden met een hoger risico	30



Meldplicht datalekken.....	30
Handleiding bij extern onderzoek.....	31
Inleiding	31
Verwerkingsregister	32
Verwerkersovereenkomst	32
Privacystatement.....	32
Aanvullende afspraken tussen verwerkingsverantwoordelijken.....	32
Relatie met de cliënt	33
Inleiding	33
Controle identiteit cliënt en wettigheid opdracht	34
Eerste contact met de cliënt, aard en omvang zaak en haalbaarheid	35
Overeenkomst van opdracht, cliënt voorzien van informatie	36
Financiële consequenties	37
Vertrouwelijkheid	38
Kwaliteit derden	38
Betrekken oordeel cliënt verbeteren dienstverlening.....	39
Kantoorklachtenregeling	40
Inleiding	40
Belangenverstrengeling	42
Inleiding	42
Inleiding	43
Nummerherkenning politie.....	43
Nummerherkenning DJI	44
Model registratie opleidingspunten.....	45
Model intakechecklist	47
Model opdrachtbevestiging	49
Model checklist (externe) vervangingsregeling	52
Model geheimhoudingsverklaring	55
Model klanttevredenheidsformulier	56
Model kantoorklachtenregeling (behorende bij artikel 6.28 van de Voda).....	61
Model klachtenregistratieformulier	63

Dit is het kantoorhandboek van Anneloes Schouten, 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;
- risicomanagement;
- cliënt-relatie;
- belangenverstrengeling.

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 Anneloes Schouten

Inleiding

Anneloes Schouten is een zelfstandig gevestigd advocatenkantoor in Amsterdam, in het arrondissement Amsterdam.

Rechtsgebieden:

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

- Financieel recht
- Strafrecht

Vakbekwaamheid

Kantoorhandboek » Vakbekwaamheid

Inleiding

Een goede en efficiënte rechtsbedeling vergt een hoge mate van vakbekwaamheid van advocaten. Elke advocaat dient vakbekwaam te zijn. Onder vakbekwaamheid wordt verstaan de professionele kennis en kunde die nodig is voor de uitoefening van de praktijk. Dat houdt in dat de advocaat gedegen kennis heeft van het materiële en formele recht op de rechtsgebieden waarop hij de praktijk uitoefent. Tevens bezit de advocaat de kunde, dat wil zeggen de vaardigheden, die hij nodig heeft om de praktijk naar behoren uit te oefenen.

Een advocaat moet zich ervan bewust zijn dat hij de expertise op een bepaald terrein niet bezit. In dat geval zal de advocaat gebruik maken van een ander die wel ter zake deskundig is. Dat kan zien op juridische kennis, kennis van het beroep advocaat, maar ook op technische of theoretische kennis op een ander terrein, bijvoorbeeld accountancy.

Zie ook de artikelen 4.1 en 4.4 van de Voda.

Behalen opleidingspunten

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. Het behalen van de opleidingspunten is een middel voor het onderhouden van de vakbekwaamheid. Het staat de advocaat vrij, en het is vanuit het oogpunt van vakbekwaamheid en kwaliteit aan te bevelen, om meer opleidingspunten te behalen.

NB Met ingang van 1 januari 2019 geldt voor advocaten die ten minste zes maanden zijn ingeschreven dat (onverminderd het vereiste dat jaarlijks ten minste 20 punten behaald dienen te worden) elk kalenderjaar ten minste tien opleidingspunten op ieder rechtsgebied waarop hij zich het daaropvolgende kalenderjaar gaat registreren (zie artikel 4.4. lid 2 Voda).

Voor advocaten die op enig moment weer opnieuw worden ingeschreven op het tableau (zogenaamde herintreders) gelden aanvullende regels op het gebied van opleidingspunten (artikel 4.6 van de Voda).

Aan advocaten bij de Hoge Raad worden naast specifieke opleidingseisen ook praktijkseisen gesteld (artikelen 4.12 – 4.14 van de Voda).

Op grond van artikel 6.4 sub a, van de Voda moet de advocaat beschrijven op welke wijze hij of het kantoor aandacht besteedt aan de vakbekwaamheid van de advocaten.

Mijn uitgangspunt is dat ik me zo goed mogelijk kan 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.

Ik zorg ervoor dat ik mijn punten haal door bijvoorbeeld het volgen van cursussen op mijn rechtsgebieden bij door de algemene raad erkende opleidingsinstellingen, alsook cursussen die de rechtbank Noord-Holland aanbiedt.

Intervisie

Kantoorhandboek » Intervisie

Inleiding

Met ingang van 1 maart 2020 zijn alle advocaten gehouden ieder jaar deel te nemen aan een kwaliteitstoets in de vorm van gestructureerde feedback. Gestructureerde feedback is een manier om met collega's of vakgenoten te leren van ervaringen, problemen, successen en uitdagingen in de dagelijkse werkpraktijk. Die verdieping van kennis, inzicht en vaardigheden moet leiden tot effectiever professioneel gedrag. Advocaten kunnen kiezen uit drie vormen van gestructureerde feedback: interview, peer review en gestructureerd intercollegiaal overleg.

Registratie van gespreksleiders en reviewers kan bij de algemene raad plaatsvinden. Indien uw aanvraag wordt goedgekeurd dan wordt u voor vijf jaar geregistreerd beleidsregel deskundigen.

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.

Het is niet de bedoeling dat tijdens de interview uitgebreid de juridische inhoud van een dossier wordt besproken; het gaat om de koers in een zaak of dilemma's die spelen. Voor zover vertrouwelijke informatie wordt gedeeld of herleidbaar is, geldt dat de gespreksleider een deskundige is en een geheimhoudingsplicht heeft op grond van artikel 26, vierde lid van de Advocatenwet.

Zie voor meer informatie, zoals aan welke vereisten interview moet voldoen:
<https://www.advocatenorde.nl/dossier/kwaliteit/aan-de-slag-met-intervisie>

Peer review

Peer review is een vorm van gestructureerde feedback die ziet op een gestructureerde inhoudelijke beoordeling van bij een advocaat in behandeling zijnde of behandelde dossiers door een reviewer, gevolgd door een gesprek tussen de advocaat en de reviewer.

Omdat de reviewer inzage heeft in dossiers van de advocaat is het van belang dat de reviewer aangemerkt wordt als deskundige in de zin van artikel 26 van de Advocatenwet, zodat de in artikel 26, vierde lid van de Advocatenwet geregelde geheimhoudingsplicht van toepassing is.

Het is van belang dat zowel de gereviewde advocaat als de reviewer op hetzelfde rechtsgebied werkzaam zijn, zodat de juridische inhoud voldoende onderdeel kan uitmaken van de beoordeling. In het gesprek dat volgt op de review kan worden besproken welke alternatieven in de behandeling van de zaak mogelijk zijn of waren en wat de advocaat daarvan kan leren. Op die manier wordt de kwaliteit in de inhoudelijke behandeling van zaken bevorderd.

Zie voor meer informatie, zoals aan welke vereisten peer review moet voldoen:

<https://www.advocatenorde.nl/dossier/kwaliteit/peer-review>

Gestructureerd intercollegiaal overleg

Bij gestructureerd intercollegiaal overleg staan vraagstukken met betrekking tot de dagelijkse praktijkvoering centraal.

Advocaten kunnen binnen een kantoor of in een groep advocaten van verschillende kantoren met elkaar van gedachten wisselen over de juridische en niet-juridisch-inhoudelijke aspecten van het werk. Hierbij kunnen zowel vakinhoudelijke vragen worden gesteld als vragen over gedragsrecht, het optreden in het publieke domein als vertegenwoordiger van de beroepsgroep, het opstellen van een ontwikkelplan, de vormgeving van de praktijkvoering, enzovoorts.

Door dit overleg wordt aandacht gegeven aan verschillende elementen van professionaliteit. De kwaliteitsbevordering behelst immers meer dan alleen het beheersen van vakinhoudelijke kennis. Het overleg vindt plaats met een begeleider. Dit is geen deskundige in de zin van [artikel 26, eerste lid, van de Advocatenwet](#). Deelnemende advocaten moeten daarmee rekening houden in het kader van de geheimhoudingsplicht.

Zie voor meer informatie, zoals aan welke vereisten gestructureerd intercollegiaal overleg moet voldoen: <https://www.advocatenorde.nl/dossier/kwaliteit/gestructureerd-intercollegiaal-overleg>

Voor de jaarlijkse intervisie punten ben ik aangesloten bij een organisatie die gespecialiseerd is in intervisie voor advocaten, namelijk Intervisie Advocatuur.

Kantoororganisatie

Kantoorhandboek » Kantoororganisatie

Authenticatiemiddel

De advocatenpas is een persoonsgebonden pas waarmee advocaten of gemachtigden kunnen inloggen op beveiligde online applicaties van de NOVA, de orden van advocaten in de arrondissementen en de Raad voor de rechtspraak. De advocatenpas doet ook dienst als pas waarmee advocaten toegang krijgen tot gevangnissen en rechtbanken. Zie ook artikel 6.13 e.v. Voda.

Artikel 6.4, eerste lid, sub b, van de Voda jo. artikel 32, sub b, onderdeel i, van de Roda verplicht de advocaat te beschrijven welke gemachtigden binnen het kantoor over een authenticatiemiddel beschikken en hoe met de advocatenpas en het authenticatiemiddel moet worden omgegaan bij verlies, vermissing of beschadiging van het authenticatiemiddel of de advocatenpas.

De advocatenpas kan worden aangevraagd via <https://advocatenpas.advocatenorde.nl> en is geldig voor een periode van drie of vijf jaar. Op de achterkant van de pas staat de vervaldatum. Na de vervaldatum is de pas niet meer te gebruiken.

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.

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

Dat doe ik in elk geval bij:

- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van mijn advocatenpas;

- 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, kijk ik na of de machtigingen die ik heb 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>).

NB Om de pas mee te kunnen nemen is het van belang dat het verwijderen van de machtigingen vanuit kantoor én het verstrekken van minimaal één machtiging door een advocaat op het nieuwe kantoor binnen 30 dagen plaatsvinden. Als deze medewerker niet op een ander advocatenkantoor gaat werken, dient hij zijn pas op te sturen naar de raad van de orde.

Voor vragen over het aanvragen van de pas kunt u contact opnemen met de leverancier van de passen, QuoVadis via 030-2324320 of advocatenpas@quovadisglobal.com.

Voor vragen over het gebruik van de pas kunt u contact opnemen met het Informatiepunt van de NOVA, via 070-3353554 of informatiepunt@advocatenorde.nl.

Als u een probleem heeft met uw advocatenpas of de cardreader, dan kunt u contact opnemen met QuoVadis op 030-2324320 of via advocatenpas@quovadisglobal.com.

Zie voor meer informatie de pagina onderhoud en storings van de advocatenpas: <https://www.advocatenorde.nl/dossier/digitaal-procederen/onderhoud-en-storings-van-de-advocatenpas>.

Verzekering Beroepsaansprakelijkheid

Elke advocaat dient verzekerd te zijn tegen het risico van beroepsaansprakelijkheid. In de Voda zijn hierover diverse bepalingen (zie artikel 6.24 en verder) opgenomen.

De manier waarop de advocaat verzekerd dient te zijn, is afhankelijk van de positie van de advocaat.

Tip: de NOVA heeft de tool beroepsaansprakelijkheidsverzekering ontwikkeld om te checken waar u in uw situatie rekening mee moet houden, zie: <https://www.advocatenorde.nl/voor-uw-praktijk/tools/tool-beroepsaansprakelijkheidsverzekering>.

Op grond van artikel 6.4, eerste lid, sub b, van de Voda jo. artikel 32, sub b, onderdelen ii en iii, van de Roda moet de advocaat beschrijven hoe en bij wie de beroepsaansprakelijkheid is verzekerd. En of en zo ja, op welke wijze met cliënten overeengekomen is dat de beroepsaansprakelijkheid is beperkt conform artikel 6.26 van de Voda en op welke wijze dat anderszins bekendgemaakt wordt. De volgende situaties zijn mogelijk (geef aan welke op u van toepassing is):

- Advocaat, niet zijnde een advocaat in dienstbetrekking.
- Hiervoor geldt artikel 6.24, eerste lid, van de Voda: De advocaat is verplicht ter zake van het risico van zijn beroepsaansprakelijkheid adequaat verzekerd te zijn.

Zie artikel 6.24 en 6.25, van de Voda voor de vereisten waaraan de verzekering moet voldoen. Deze eisen zijn:

- 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 mede de burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de advocaat voor handelingen en nalatigheden van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn;
- 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 omvat voor een advocaat of een samenwerkingsverband van twee advocaten geen eigen risico hoger dan €12.500 per aanspraak;
- De verzekering omvat voor een samenwerkingsverband van meer dan twee advocaten geen eigen risico per aanspraak hoger dan €5.000 maal het aantal verzekerde advocaten, met een maximum van €100.000 per aanspraak.

De beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Anneloes Schouten voldoet aan bovengenoemde eisen.

In artikel 6.26, van de Voda 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. Dit is bij Anneloes Schouten als zodanig vastgelegd in de opdrachtbevestiging en de daaraan verbonden algemene voorwaarden.

Verrichten en aanvaarden van betalingen

Uitgangspunt bij het betalingsverkeer van de advocaat is dat geldbewegingen giraal plaatsvinden. Contant betalingsverkeer dient zoveel mogelijk te worden vermeden. Doel van deze bepaling is te voorkomen dat advocaten betrokken raken bij criminele handelingen (zie artikel 6.27 van de Voda).

Op grond van artikel 6.4, eerste lid, sub b, van de Voda jo. artikel 32, sub b, onderdeel iv, van de Roda moet de advocaat beschrijven welke procedures gelden met betrekking tot het verrichten of aanvaarden van betalingen, waaronder contante betalingen en de procedures met betrekking tot het in ontvangst nemen van waardepapieren en kostbaarheden.

Betalingen ten behoeve van dossiers

De advocaat geeft opdracht aan de financieel verantwoordelijke Anneloes Schouten 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.

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.

Administratie

Kantoorhandboek » Administratie

Inleiding

De advocaat is verplicht zijn administratie op een ordelijke wijze te voeren. In artikel 6.5, eerste lid van de Voda is het volgende vastgesteld. Voor zover niet reeds bepaald in de artikelen 2:10 respectievelijk 3:15i van het Burgerlijk Wetboek:

- voert een advocaat de administratie van zijn praktijk en bewaart hij de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze dat daaruit te allen tijde de rechten en verplichtingen kunnen worden gekend;
- stelt een advocaat de balans en de staat van baten en lasten op schrift binnen zes maanden na afloop van het boekjaar.

Op grond van artikel 6.4, eerste lid, sub c, van de Voda jo. artikel 32, sub c, onderdeel i, van de Roda moet de advocaat beschrijven op welke wijze hij uitvoering geeft aan de artikelen 2:10 en 3:15a van het BW en artikel 6.5 van de Voda, indien en voor zover deze op hem van toepassing zijn.

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 mijn kantoor is één persoon, namelijk Anneloes Schouten, eindverantwoordelijk voor een gedegen administratie van de uren, declaraties, debiteurenbeheer, tariefstelling, betalingsverwerking en toevoegingen. Daarnaast bewaakt zij het financiële beleid en de budgetten. Minimaal eens per kwartaal maakt zij tevens een overzicht van het verloop van de budgetten.

Financieel proces

De advocaat voert 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.

Advocaat heeft hiertoe een overeenkomst gesloten met Legal Sense. Ook laat advocaat de administratie uitvoeren door de Duo Finance.

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 6 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 gearchiveerd/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

Inleiding

Dit artikel bevat de beschrijving derdengelden.

Een advocaat is op grond van artikel 6.21 van de Voda verplicht om, indien hij derdengelden ontvangt, een stichting derdengelden ter beschikking te hebben teneinde de derdengelden afgescheiden te houden van het vermogen van de advocaat respectievelijk van het kantoor.

Artikel 6.4 eerste lid, sub d van de Voda jo. artikel 32 sub d, van de Roda bepaalt dat een advocaat het volgende met betrekking tot de stichting derdengelden moet beschrijven:

- i. of en zo ja, welke stichting tot zijn beschikking staat;
- ii. welke procedures gelden met betrekking tot derdengelden;
- iii. of de stichting een bankrekeningnummer heeft en zo ja, wat het nummer daarvan is;
- iv. of, en zo ja welk bankrekeningnummer op het briefpapier wordt vermeld.

Anneloes Schouten ontvangt geen derdengelden in de zin van de Voda. De advocaat is dan ook vrijgesteld van de verplichting een stichting derdengelden ter beschikking te hebben. Wordt de advocaat toch met derdengelden geconfronteerd, dan zorgen de advocaat ervoor dat de gelden hetzij conform artikel 6.19, eerste lid van de Voda, direct naar de rechthebbende worden overgemaakt, hetzij dat de advocaat zich alsnog aansluit bij een stichting derdengelden (en de gelden via deze stichting laat lopen). Alle regels omtrent derdengelden zijn dan van toepassing. Onder geen enkele omstandigheid ontvangt de advocaat derdengelden op de kantoorrekening.

De advocaat heeft de deken ervan op de hoogte gesteld dat zij geen stichting derdengelden heeft, en zal hem ook informeren bij enige wijziging inzake de beschikbaarheid van een stichting derdengelden.

De advocaat heeft openbaar en publiekelijk toegankelijk bekend gemaakt dat zij geen derdengelden kan ontvangen omdat zij niet beschikt over een stichting derdengelden. Een en ander staat als zodanig vermeld op de website www.anneloesschouten.com

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme

Kantoorhandboek » Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme

Dit artikel 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.

De Implementatiewet Vierde anti-witwasrichtlijn (Stb. 2018, nr. 239) is met ingang van 25 juli 2018 in werking getreden. De belangrijkste onderdelen van de gewijzigde Wwft zijn:

- Kantoren zijn verplicht een beoordeling op risico's op witwassen en financieren van terrorisme op te stellen, vast te leggen en actueel te houden. De beoordeling moet op verzoek aan de deken kunnen worden verstrekt;
- Het cliëntonderzoek kan in gevallen van een laag risico in beginsel niet meer achterwege gelaten worden;

- Er is geen onderscheid meer tussen binnenlandse en buitenlandse politiek prominente personen (PEP). De definitie van PEP is uitgebreid;
- Het begrip uiteindelijk belanghebbende (UBO) is uitgebreid;
- Er moet één persoon die het dagelijks beleid van kantoor bepaalt aangewezen worden, die belast wordt met de verantwoordelijkheid voor de naleving van de regelgeving met betrekking tot de Wwft.
- De vrijstelling voor eenvoudige belastingaangifte en erfbelasting komt te vervallen.
- Voor zover passend bij de aard en omvang van het kantoor moet worden voorzien in een onafhankelijke en effectieve compliance- en een auditfunctie.

De Wwft gaat uit van een risico-gebaseerde benadering. Kantoren moeten hun processen met betrekking tot de Wwft afstemmen op de risico's van het kantoor in het algemeen (type dienstverlening en aard en omvang van het kantoor) en op de risico's van een concrete zakelijke relatie of transactie.

Daarbij behoren kantoren in ieder geval rekening te houden met nieuwe technologieën (art. 2a, tweede lid), maar ook bijvoorbeeld met risicofactoren die verband houden met type cliënt, product, dienst transactie en leveringskanaal en met landen of geografische instellingen (art. 2b, tweede lid). Daarnaast moeten kantoren, afhankelijk van de aard en de omvang, maatregelen nemen om het risico op witwassen en terrorismefinanciering vast te stellen en te beoordelen (art. 2b, eerste lid), deze risico's te beperken en effectief te beheersen (art. 2c, eerste lid) en te beschikken over een compliance- en auditfunctie (art. 2d, tweede en vierde lid).

Elk kantoor moet ook beschikken over gedragslijnen, procedures en maatregelen om de risico's op witwassen en de geïdentificeerde risico's uit de National Risk Assessment (NRA)¹ te beperken en effectief te beheersen. Naar aanleiding van de Implementatiewet Vierde anti-witwasrichtlijn zijn de handleiding en de richtsnoeren Wwft voor advocaten aangepast, waarbij ervoor is gekozen beide documenten samen te voegen tot één handleiding. De handleiding kan dienen als hulpmiddel bij de naleving van de Wwft, als hulpmiddel bij het geven van voorlichting aan uw medewerkers over de naleving van de Wwft en als bouwstenen voor een interne handleiding. Ook de richtsnoeren kunnen als hulpmiddel dienen bij het inrichten van uw praktijk. De richtsnoeren worden vanaf heden stappenplan Wwft genoemd.

De handleiding (inclusief stappenplan) treft u aan op: <https://www.advocatenorde.nl/voor-uw-praktijk/modellen-handleidingen-formulieren>.

Let op: artikel 35 van de Wwft schrijft voor dat advocaten en hun medewerkers, voor zover relevant voor de uitoefening van hun taken, bekend moeten zijn met de bepalingen van de wet en periodiek opleidingen genieten die hen in staat stellen een cliëntenonderzoek goed en volledig uit te voeren en eventuele ongebruikelijke transacties te herkennen. De verplichting tot het volgen van een opleiding geldt ook voor de dagelijkse beleidsbepalers van het kantoor, daaronder zijn ook de partners van een kantoor te rekenen. Het volgen van een opleiding over de Wwft dient te zijn afgestemd op de risico's, de aard en de omvang van het kantoor.

Voor vragen en opmerkingen over de toepassing van de Wwft kan contact worden opgenomen met het kenniscentrum Wwft dat is gevestigd bij het bureau van de Haagse orde van advocaten (tel. 070 - 416 6129 of wwft@advocatenorde.nl).

Hieronder volgt een stappenplan voor de toepassing van de Wwft.

Algemeen

¹ National Risk Assessment d.d. 14 december 2017 (https://www.wodc.nl/binaries/Cahier%202017-14_2689e_Volledige%20tekst_tcm28-291392.pdf). Door het WODC uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Justitie & Veiligheid. Ook de SNRA is in dit verband van belang.

1. Stel, indien van toepassing, een risicobeleid vast en houdt daarbij rekening met de geïdentificeerde risico's uit de National Risk Assessment.
2. Bepaal of er een dagelijkse beleidsbepaler, een compliance officer en een auditor Wwft benoemd moeten worden.
3. Bepaal of de gevraagde of verleende dienst onder de Wwft valt.
4. Voer het cliëntenonderzoek uit.
 - 4.1. Identificeer uw cliënt.
 - 4.2. Verifieer de identiteit van uw cliënt.
 - 4.3. Stel vast of er sprake is van een (pseudo-)UBO.
 - 4.4. Stel vast of de vertegenwoordiger van de cliënt bevoegd is.
 - 4.5. Stel vast of er sprake is van een politiek prominent persoon (PEP).
 - 4.6. Stel het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast.
 - 4.7. Leg de gegevens van het cliëntenonderzoek vast in een apart dossier in uw administratie.
 - 4.8. Monitor de zakelijke relatie.
 - 4.9. Wat te doen bij de introductie van een cliënt.
5. Het melden van ongebruikelijke transacties.

Hierna volgt per stap een korte uitwerking hoe u kunt handelen. Daarnaast wordt een aantal tips gegeven voor de naleving van de Wwft.

1. Stel, indien van toepassing, een risicobeleid vast en houdt daarbij rekening met de geïdentificeerde risico's uit de National Risk Assessment.

De Wwft gaat uit van een risico-gebaseerde benadering. Kantoren moeten hun processen met betrekking tot de Wwft afstemmen op de risico's van het kantoor in het algemeen (type dienstverlening en aard en omvang van het kantoor) en op de risico's van een concrete zakelijke relatie of transactie.

Beschrijf op welke wijze het kantoor de Wwft naleeft, welke risico's het kantoor signaleert en welke maatregelen het kantoor neemt. Houd daarbij rekening met actuele ontwikkelingen en risico's. Actualiseer dit beleid periodiek.

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk II Risicobenadering, dagelijkse beleidsbepaler, compliance functie en audit functie op bladzijde 6 en 7.

2. Bepaal of er een dagelijkse beleidsbepaler, een compliance officer en een auditor Wwft benoemd moeten worden.

Indien het dagelijks beleid van een instelling wordt bepaald door twee of meer personen, wijst een kantoor één van de personen die het dagelijks beleid van het kantoor bepalen aan die is belast met de verantwoordelijkheid voor de naleving door het kantoor van het bij of krachtens de Wwft bepaalde.

De Wwft bepaalt dat, voor zover passend bij de aard en omvang van een kantoor, een kantoor moet beschikken over een onafhankelijke en effectieve compliancefunctie. De compliancefunctie is gericht op het controleren van de naleving van wettelijke regels en interne regels die het kantoor zelf heeft opgesteld en omvat onder meer de taak die strekt tot het verstrekken van de gegevens, bedoeld in artikel 16, aan de Financiële inlichtingen eenheid.

Indien van toepassing en voor zover passend bij de aard en de omvang van het kantoor, draagt een kantoor er zorg voor dat op onafhankelijke wijze een auditfunctie wordt uitgeoefend ten aanzien van haar werkzaamheden. De auditfunctie controleert de naleving door een kantoor van de bij of krachtens deze wet gestelde regels en de uitoefening van de compliancefunctie. (artikel 2d, eerste, tweede en vierde lid van de Wwft).

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk II Risicobenadering, een dagelijks beleidsbepaler, een compliance functie en een audit functie op bladzijde 6 en 7.

3. Bepaal of de gevraagde of verleende dienst onder de Wwft valt.

In artikel 1a, vierde lid, onderdeel c, onder 1 en 2 van de Wwft is bepaald wanneer de Wwft van toepassing is op advocaten en advocatenkantoren (voor zover zij zelfstandig onafhankelijk beroeps- of bedrijfsmatig advies geven of bijstand verlenen).

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.

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

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk I Algemeen, bladzijde 3, 4 en 5.

4. Voer het cliëntenonderzoek uit.

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.

NB Met ingang van 25 juli 2018 kan het cliëntenonderzoek in gevallen van laag risico in beginsel niet meer achterwege gelaten worden.

Het cliëntenonderzoek kan ook worden verricht door een derde in het kader van een uitbesteding- of agentuurovereenkomst.

Dit kan nodig zijn wanneer de cliënt niet (direct) langs kan komen voor identificatie en verificatie. In principe kan elke willekeurige derde het cliëntenonderzoek voor de advocaat conform de Wwft uitvoeren, maar het verdient aanbeveling dit zoveel mogelijk te laten doen door advocaten, (kandidaat-)notarissen of accountants. Indien deze uitbesteding een structureel karakter heeft dan dient de opdracht schriftelijk te worden vastgelegd.

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk III Cliëntenonderzoek, bladzijde 8 tot en met 13.

4.1 Identificeer uw cliënt en 4.2 Verifieer de identiteit van uw cliënt.

Onderdeel van het cliëntenonderzoek is dat de advocaat zijn cliënt behoort te identificeren en deze identiteit behoort te verifiëren.

NB Kantoren moeten ervoor zorgen dat het cliëntonderzoek dat naar reeds bestaande cliënten is verricht bij de eerste gelegenheid geactualiseerd wordt conform de bepalingen van de Vierde anti-witwasrichtlijn (art. 38 Wwft).

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk III Cliëntenonderzoek, bladzijde 8 tot en met 15.

4.3 Stel vast of er sprake is van een (pseudo)-UBO.

De Wwft bevat de verplichting om de uiteindelijk belanghebbende te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om deze identiteit te verifiëren. Onder uiteindelijk belanghebbende in de zin van de Wwft wordt verstaan (art. 1, eerste lid):

elke natuurlijke persoon die de uiteindelijke eigenaar is van of uiteindelijke zeggenschap heeft over een cliënt, dan wel de natuurlijke persoon voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt verricht.

Indien er geen uiteindelijk belanghebbende kan worden vastgesteld, moet er een pseudo-UBO benoemd worden. Een pseudo-UBO is bijvoorbeeld een natuurlijk persoon die deel uitmaakt van het hoger leidinggevend personeel (de dagelijkse beleidsbepalers) van de cliënt (art. 3, eerste en zesde lid, Uitvoeringsbesluit Wwft 2018).

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk III Cliëntenonderzoek, bladzijde 16.

4.4 Stel vast of de vertegenwoordiger van de cliënt bevoegd is.

Stel vast 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 u vast te stellen of de natuurlijk persoon bevoegd is om namens cliënt op te treden.

4.5 Stel vast of er sprake is van een politiek prominent persoon (PEP).

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 (politically exposed person (PEP)) is. Er wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen een Nederlandse en een buitenlandse PEP. Daardoor moet er meer verscherpte cliëntenonderzoekmaatregelen worden uitgevoerd dan tot nu toe het geval was.

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk III Cliëntenonderzoek, bladzijde 13 en 14.

Tip: Er zijn verschillende online databases waar u (tegen betaling) kunt controleren of u te maken heeft met een PEP. Al naar gelang de aard en de omvang van uw praktijk kan het lonen bijvoorbeeld een abonnement op een dergelijke database te nemen. Indien u geen gebruik maakt

van een online database kunt u bijvoorbeeld via verschillende zoekmachines op internet meer informatie verkrijgen.

4.6 Stel het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast.

Stel vast wat het doel is van de zakelijke relatie. Hierbij kunnen de volgende vragen gesteld worden: - Waar komt de cliënt vandaan? - Waarom komt de cliënt bij een advocaat? - Waarom komt de cliënt bij mij? - Wat verwacht de cliënt van mij?

Aan de hand van de antwoorden van de cliënt kunt u zich een oordeel vormen over het doel van de zakelijke relatie tussen de cliënt en uzelf.

Stel vast wat de beoogde aard van de zakelijke relatie is. Onderzoek de aard, de herkomst, de bestemming en andere unieke kenmerken van de betrokken waarden of zaken.

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk III Cliëntenonderzoek, bladzijde 8

4.7 Leg de gegevens van het cliëntenonderzoek vast in uw administratie.

Een kantoor moet alle informatie die nodig is om de verplichtingen inzake het cliëntenonderzoek 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.

Tip: 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.

Tip: leg vast wanneer en door wie de cliënt is geïdentificeerd. Dit kunt u bijvoorbeeld doen door een datum en paraaf op het kopie paspoort of uittreksel KvK te zetten.

Tip: leg de gegevens met betrekking tot de cliënt vast in een apart cliëntendossier. Op deze wijze kan, indien noodzakelijk, aannemelijk worden gemaakt dat u cliënten heeft geïdentificeerd conform de Wwft, zonder dat direct het zaaksdossier wordt geraadpleegd.

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk III Cliëntenonderzoek, bladzijde 17 en 18.

4.8 Monitor de zakelijke relatie.

Controleer voortdurend de zakelijke relatie die u met de cliënt heeft en controleer voortdurend de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties 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.

Controleer of de gevraagde diensten en/of eventuele transacties afwijken van het risicoprofiel dat u van uw cliënt heeft gemaakt. Pas indien nodig het risicoprofiel aan.

4.9 Wat te doen bij de introductie van een cliënt.

Indien een cliënt bij u wordt geïntroduceerd door een advocaat, een notaris of andere adviseur die aan de Wwft is onderworpen kunt u de identificatie en verificatie van de cliënt overnemen. U dient zich er wel van te vergewissen dat de identificatie en verificatie correct heeft

plaatsgevonden. U blijft immers altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van het cliëntenonderzoek ook als u een deel van het onderzoek overneemt van een andere advocaat.

Let op: u moet zelf het risico bepalen van de dienst die u wordt gevraagd en de cliënt monitoren gedurende de dienstverlening.

5. Het melden van ongebruikelijke transacties.

Op grond van de Wwft is de advocaat, ingeval van werkzaamheden als vermeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel c, onder 1^o en 2^o, en waarbij de vrijstelling van artikel 1a, vijfde lid (bepaling rechtspositie, bijstand voor, tijdens en na procedures alsmede advies ter voorkoming of vermindering van procedures) niet van toepassing is, verplicht 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. Artikel 18a Wwft geldt alleen wanneer er sprake is van werkzaamheden die vallen binnen de reikwijdte van de Wwft.

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. Op de website van de FIU-Nederland (www.fiu-nederland.nl) staat alle relevante informatie voor het doen van een melding.

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.²
- 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.

Tip: overleg altijd eerst met een kantoorgenoot, compliance officer of het kenniscentrum Wwft voordat u een melding doet bij de FIU-Nederland.

Tip: leg de afwegingen om wel of niet te melden altijd vast in de administratie van kantoor of het zaaksdossier.

² Voor de actuele landen die op deze lijst staan zie: https://ec.europa.eu/info/strategy/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/financial-crime_en#eulegalframeworkonamlcf

Zie voor meer informatie de handleiding Wwft: hoofdstuk IV Melden van ongebruikelijke transacties, bladzijde 19 tot en met 21.

Dossier- en zaaksbeheer

Kantoorhandboek » Dossier-en zaaksbeheer

Beheer dossiers

In artikel 31 van de Roda is bepaald dat de advocaat ervoor moet zorgen dat dossiers snel te vinden zijn en relevante gegevens overzichtelijk en toegankelijk zijn weergegeven, ook voor bevoegde derden.

Artikel 6.4, eerste lid, sub f, van de Voda en jo. artikel 32, sub f, van de Roda verplicht de advocaat te beschrijven:

- i. de wijze waarop hij de dossiers beheert;
- ii. de wijze waarop hij zijn bereikbaarheid heeft afgestemd op de verwachtingen van de cliënt en gegeven de rechtspraktijk die de advocaat uitoefent;
- iii. de wijze waarop hij zich inspant de zaak tijdig af te handelen en waarborgt dat termijnen niet worden overschreden;
- iv. de wijze waarop hij bij zijn afwezigheid zorgt voor een goede vervanging door een advocaat of voor overdracht van een dossier;
- v. de wijze waarop hij zorg draagt voor een zorgvuldige afsluiting en archivering van het dossier.

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 09.00 tot 17.30 uur, 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.

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.

Advocaat werkt samen met Voetnoot Advocatuur, waarmee zij verschillende procedures voert. In overleg met Ewout Jansen is besloten dat Ewout Jansen de vervanging zal verzorgen.

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.

Tip: indien het 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 www.advocatenorde.nl. De modelovereenkomsten kunnen worden opgevraagd bij het Informatiepunt van de NOVA.

Archivering

Voor advocatenkantoren geldt dat gedegen informatie- en documentbeheer noodzakelijk is. Het belang van documenten kan voortkomen uit verschillende functies:

- zij kunnen een rol spelen in de bedrijfsvoering;
- zij kunnen betrekking hebben op zaken die door het kantoor worden behandeld;
- (het achteraf) afleggen van verantwoording over het handelen van het kantoor;
- vastlegging van afspraken;
- opvolging van wet- en regelgeving.

Inleiding

Dit artikel bevat de instructie fysieke archivering. Mijn kantoor hanteert een uniforme werkwijze wanneer het gaat om het archiveren van cliëntdossiers. Hiervoor hebben wij een aparte archiefruimte in ons kantoorpand. 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.

Archiefruimte

Hieronder volgen enkele algemene aandachtspunten met betrekking tot de archiefruimten en hun inrichting. De kantoorruimte van de (secretariële) medewerkers valt hier niet onder. De aandachtspunten zijn er op gericht de risico's op schade aan de archiefdossiers zoveel mogelijk te beperken. Het verdient aanbeveling om het archief op te nemen in een calamiteitenplan. Onderstaande informatie (Inrichting archiefruimte t/m Beperken van risico's) kan worden gebruikt bij het formuleren van uw kantoor specifieke Instructie archivering. Als het archief is ondergebracht in een externe archiefruimte, let er dan op dat de aandachtspunten in acht worden genomen, met name ook wat betreft het waarborgen van de vertrouwelijkheid.

Inrichting archiefruimte

Ramen in de archiefruimte vormen een risico voor vocht en ongedierte, alsmede voor ongeautoriseerde toegang. Wanneer de archieven bewaard worden in een ruimte die niet dagelijks dienst doet als werkplek, kunnen de ramen beter permanent worden afgesloten. In verband met het weren van water, vuil en ongedierte dienen vloeren, wanden en plafonds glad, vlak en stofvrij afgewerkt te zijn, zonder losse bouwdelen met kieren. Let erop dat de kabels, leidingen en kanalen ten behoeve van voorzieningen in de archiefruimte zelf, zoals een verwarmingsbuis, op de wanden gebouwd zijn, zodat beschadigingen gemakkelijk te lokaliseren en te repareren zijn. Archiefstellingen kunnen beter niet onder of vlak naast watervoerende leidingen worden geplaatst. De toegangsdeuren dienen beveiligd te worden tegen uitlichten. Bij een gesloten deur kan door een verklikkerlampje aan de buitenzijde zichtbaar worden gemaakt of de elektriciteit is ingeschakeld. Let op: deurcontacten voor de verlichting zijn brandgevaarlijk. Voor de langdurige opslag van elektromagnetische materialen kunnen het beste volledig plaatstalen kasten, voorzien van deuren en een achterwand, worden gebruikt.

Beperken van risico's: waterschade

De archiefruimte dient beschermd te worden tegen overlast van grond-, riool-, regen-, leiding- en bluswater door de toepassing van een waterkering van ten minste 10 cm. In een archiefruimte beneden het maaiveld verdient het de voorkeur watermelders te plaatsen. Indien de situatie van een archiefruimte beneden het maaiveld daartoe aanleiding geeft, kan een vochtmeting uitgevoerd worden om te bezien of de ruimte droog genoeg is om vocht- en schimmelschade aan de archieven te voorkomen. De archiefruimte kan worden voorzien van een thermometer en een hygrometer om zo de temperatuur en luchtvochtigheid te kunnen controleren.

Beperken van risico's: brand

Om branddoorslag naar het archief of vanuit de archiefruimte naar de overige kantoorruimten te beperken, kan aan een aantal zaken aandacht besteed worden:

- de scheidingsconstructie, vloeren, wanden en plafonds tussen de archiefruimte en de omringende ruimten is van steenachtig materiaal met een brandwerendheid van 60 minuten; dit geldt ook voor deuren, kozijnen, brandkleppen, doorvoeringen van kabels, leidingen en andere perforaties;
- roostervloeren en andere tussenvloeren zijn niet voldoende brandwerend. Indien de vuurbelasting van een aangrenzende ruimte groter is dan die van een gemiddelde kantoorruimte, doordat er bijvoorbeeld een open haard is, kunnen de muren voorzien worden van extra brandwerende lagen.

In de nabijheid van de archiefruimte (niet *in* de archiefruimte) kunnen kleine blusmiddelen in de vorm van slanghaspels en koolzuursneeuwblussers worden opgehangen. Poeder- en schuimblussers kunnen de archiefdossiers aantasten.

Beperken van risico's: aantasting van archiefbescheiden

Er dient rekening te worden gehouden met de mogelijkheid dat de kwaliteit van originele archiefbescheiden zodanig achteruit gaat dat de documenten niet meer raadpleegbaar zijn. De papieren dossiers kunnen door vocht en ongedierte zodanig worden aangetast dat ze niet meer raadpleegbaar zijn.

Richtlijnen

Bij het archiveren dienen de volgende richtlijnen in acht te worden genomen:

1. De advocaat bepaalt – al dan niet in overleg met cliënt – of een dossier moet worden afgesloten;
2. Indien de advocaat tot afsluiting over gaat, wordt dit schriftelijk aan de cliënt bericht. Een kopie van deze bevestiging dient te worden opgenomen in het dossier;
3. In de betreffende “sluiting dossier brief” dient voorts een melding te worden gemaakt dat de cliënt (originele) stukken uit het dossier terug kan krijgen. Indien originele stukken worden geretourneerd dienen kopieën te worden gemaakt. Deze kopieën worden opgenomen in het dossier;
4. De advocaat maakt in de afsluitende brief melding dat het dossier minimaal 5 jaar zal worden bewaard, gerekend vanaf datum verzending brief;
5. Er vindt controle plaats op:
 - o Afschrift toevoegingbewijzen;
 - o De nog niet in rekening gebrachte verschotten (griffierrecht, uittreksels, deurwaarderskosten);
 - o De nog niet in rekening gebrachte kosten;
 - o Het voldaan zijn van de nota’s;
 - o Indien zaken openstaan die nog niet zijn gedeclareerd, dient de zaak nog niet gearchiveerd te worden.
6. Alvorens te archiveren worden globaal de (grote) paperclips, plastic mapjes en binnenmapjes uit het dossier verwijderd. Dit in verband met de ruimte, het roesten en het te zijner tijd correct kunnen aanbieden van het dossier bij de vernietiging;
7. Dossiers dienen fysiek en procedureel (digitaal) te worden gearchiveerd.

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

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;
- Inzichtig, 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

Inleiding

Als advocaat werkt u per definitie met vertrouwelijke informatie. Gegevens waarover u beschikt – zowel die van uzelf als die van uw cliënten – kunnen voor cybercriminelen goud waard zijn. De kans dat u slachtoffer wordt van datadiefstal of af luisterpraktijken met ingrijpende gevolgen, is bovengemiddeld groot.

Bent u zich bewust van de risico's? Weet u welke van uw communicatiemiddelen wel of niet veilig zijn; welke maatregelen u kunt treffen om u tegen een cyberaanval te beschermen; wat u moet doen bij een datalek?

Tip: indien het kantoor werkt met een extern IT-bedrijf als leverancier van het primaire systeem of het kantoor netwerk door een externe partij laat beheren, is het te adviseren deze beschrijving door hen na te laten kijken. Zij kunnen aangeven of het kantoor aan deze beschrijving voldoet, welke zaken het kantoor eventueel anders doet en waarom het kantoor van mening is dat ook dan aan de veiligheidsnorm wordt voldaan.

Tips voor informatiebeveiliging

Bezoek voor tips voor uw informatiebeveiliging ook onze internetpagina www.advocatenorde.nl. De volgende tips helpen u op weg.

- Dwing technisch of praktisch af dat onbevoegden niet bij uw vertrouwelijke gegevens kunnen komen.
- Bescherm gevoelige informatie altijd met een login. Zorg ervoor dat altijd ten minste een pincode of wachtwoord nodig is om een computer of smartphone te ontgrendelen.
- Maak bij het versturen of ontvangen van persoonsgegevens of bij het inloggen op systemen uitsluitend gebruik van versleutelde verbindingen.
- Gebruik onderweg geen internetverbinding of netwerk van derden. Koppel in plaats daarvan bijvoorbeeld uw eigen telefoon aan uw laptop om een internetverbinding tot stand te brengen. Gebruik daarbij bij voorkeur een VPN-verbinding; mobiele datanetwerken zijn niet per definitie veilig.
- Houd geïnstalleerde software up-to-date en geef beveiligingsupdates prioriteit. Installeer geen onnodige software.
- Voorkom zoveel mogelijk het gebruik van kwetsbare software, zoals Flash (in webbrowsers). Zorg voor de meest recente update als u gebruikmaakt van Adobe Acrobat PDF reader.

Zie ook het onderdeel ‘Meldplicht datalekken’ verderop in het handboek.

Artikel 6.4, eerste lid, sub g, van de Voda jo. artikel 32, sub g, onderdeel i, van de Roda vereist dat de advocaat de wijze waarop – voor zover van toepassing – het informatiemanagement wordt toegepast ten aanzien van e-mails, de kantoorwebsite en de bescherming van persoonsgegevens beschrijft.

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 Anneloes Schouten aangewezen. Deze is zowel intern als extern het aanspreekpunt voor alle zaken rondom automatisering. Zij is tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de automatisering inclusief de beveiligingssoftware en het beveiligingsbeleid.

Beveiliging

Tip: raadpleeg het document ‘tips voor vertrouwelijke internetcommunicatie’ op www.advocatenorde.nl (quick wins op het gebied van dataveiligheid).

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. Ook heb ik een extern IT bedrijf (BCMD IT Cloud Solutions) ingeschakeld die bovenstaande zaken voor mij regelt.

Tip: beschrijf hoe de toegang tot software en bestanden is geregeld, denk daarbij bijvoorbeeld aan het gebruik van een sterk persoonsgebonden gebruikersnaam en wachtwoord.

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.

Tip: Indien het kantoor werkt met een extern IT bedrijf kan hierover in deze beschrijving informatie worden opgenomen. Het is aan te raden met de IT-leverancier te bespreken welke mogelijke beveiligingsrisico's er zijn en wat dat voor de organisatie kan betekenen (ook in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming).

Tip: Indien het kantoor werkt via cloud computing is het verstandig om de richtlijnen van de CCBE in acht te nemen. Zie 'CCBE guidelines on the use of cloud computing services by lawyers' op www.ccbe.eu.

Tip: advocaten werken met vertrouwelijke gegevens. Gegevens die voor derden interessant zijn om op illegale wijze te bemachtigen, wijzigen, verwijderen en/of te verkopen. Als vertrouwelijke informatie van advocaten wordt gestolen kunnen de gevolgen groot zijn. Om te komen tot vertrouwelijke internetcommunicatie en datalekken zoveel mogelijk te voorkomen, heeft de NOVA heeft met hulp van Fox iT een handige flyer met tips voor advocaten samengesteld. Zie hiervoor: <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg>.

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 antispysware 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.

‘Schouten Advocatuur werkt onder de naam Anneloes Schouten en is geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 63738651. Iedere aansprakelijkheid van Schouten Advocatuur is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Schouten Advocatuur wordt uitbetaald. Indien dit bericht niet voor u bestemd is, wilt u dat dan aan de verzender per e-mail laten weten? Wilt u het bericht en eventuele bijlagen vervolgens onmiddellijk wissen zonder deze te kopiëren of te verspreiden? Bij voorbaat dank daarvoor.’

Tip: indien uw kantoor gebruikt maakt van algemene voorwaarden is het van belang voor de toepasselijkheid daarvan dat deze voorafgaand of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand gesteld worden en door uw client aanvaard worden.

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.

Anneloes Schouten slaat alle gegevens op in de Cloud en de gegevens worden op die manier op verschillende manieren opgeslagen.

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

Inleiding

Artikel 32, sub h, van de Voda bepaalt dat de advocaat met betrekking tot risicomanagement het volgende moet beschrijven:

- i. de wijze waarop de risicoanalyse en het melden van risico's plaatsvindt en wat de procedures zijn;
- ii. welk werk een kantoor niet zal verrichten in verband met de voor het kantoor niet-aanvaardbare risico's;
- iii. een overzicht van de algemene risico's en oorzaken van claims in relatie tot de gebieden waarop het kantoor werkzaam is en;
- iv. een instructie voor werkzaamheden die wel worden verricht hoewel ze een hoger dan normaal risico voor het kantoor met zich meebrengen, inclusief afwijkend toezicht en meldplicht.

Risicoanalyse en procedures

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.

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.

Tip: beschrijf hier welke werkzaamheden wel worden verricht hoewel ze een hoger dan normaal risico voor het kantoor met zich meebrengen, inclusief afwijkend toezicht en meldplicht. Geef daarbij tevens aan met wie u, indien anders dan met de deken, voorafgaand overleg pleegt.

Tip: beschrijf hier welke werkzaamheden u niet zult verrichten in verband met de voor het kantoor niet-aanvaardbare risico's.

Tip: neem hier een overzicht op van de algemene risico's en oorzaken van claims in relatie tot de gebieden waarop u werkzaam bent.

Overig

Kantoorhandboek » Overig

Meldplicht datalekken

Per 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat ik direct een melding moet 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, 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.

Op <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg/modellen-avg> treft u een model-meldingsformulier beveiligingsincident. Met dit formulier wordt inzichtelijk gemaakt welke informatie nodig is in het geval zich een datalek voordoet bij uw advocatenkantoor of ingeschakelde verwerker. Dit formulier bevat alle elementen die bij een datalek in het kader van een eventueel afgesloten verwerkersovereenkomst (minimaal) aangeleverd dienen te worden. Ook komt deze informatie intern van pas bij het invullen van het register datalekken en het eventueel moeten doen van een melding van een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het model biedt dus een handige houvast bij een beveiligingsincident en het opvragen van de juiste en relevante informatie.

Verder treft u op <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg/modellen-avg> een model-register datalekken. Dit model-register biedt een handvat om te komen tot de benodigde set documentatie waarmee de Autoriteit Persoonsgegevens kan controleren of u als kantoor aan de meldplicht heeft voldaan.

Meer informatie is te vinden op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wet Huis voor klokkenluiders

Op 1 juli 2016 is de Wet Huis voor klokkenluiders in werking getreden. Hiermee wil de wetgever bescherming bieden aan werknemers die misstanden binnen een organisatie aan de kaak willen stellen. Heeft het kantoor doorgaans ten minste vijftig werknemers, dan bestaat de wettelijke verplichting een interne regeling voor de omgang met klokkenluiders op te stellen ('klokkenluidersregeling'), welke hier ingevoegd kan worden. De randvoorwaarden waaraan de regeling moet voldoen zijn opgenomen in artikel 2, lid 2 van de wet. (Overigens is het toepassingsbereik van de wet voor het melden niet afhankelijk van de omvang van de organisatie).

Handleiding bij extern onderzoek

Meer informatie over hoe gehandeld kan worden in geval van een doorzoeking dan wel een onderzoek is te vinden in de 'handleiding voor advocaten en handleiding voor dekens ter waarborging van de geheimhoudingsplicht en het verschoningsrecht bij extern onderzoek'. De handleiding voor advocaten en dekens is te vinden op de website van de NOvA: <https://www.advocatenorde.nl/voor-uw-praktijk/modellen-handleidingen-formulieren/handleiding-extern-onderzoek>.

Algemene verordening gegevensbescherming

Kantoorhandboek » Algemene verordening gegevensbescherming

Inleiding

Dit artikel bevat de beschrijving Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze beschrijving volgt niet uit verplichtingen van de Verordening op de advocatuur, maar is als extra faciliteit aan het kantoorhandboek toegevoegd.

Tip: De AVG is op verschillende hoofdstukken van dit kantoorhandboek van toepassing.

Gebruik alleen de gegevens die minimaal noodzakelijk zijn om het werk te kunnen doen.

Neem ook bij gebruik van de modellen, zoals de geheimhoudingsverklaring en de opdrachtbevestiging de AVG in acht.



De AVG is per 25 mei 2018 van toepassing. Het is van belang dat advocaten zich bewust zijn van de gevolgen van deze nieuwe Europese privacywetgeving.

Het doel van de AVG is het stellen van grenzen aan de verwerking van persoonsgegevens. Daarnaast bepaalt de AVG dat eenieder recht heeft op bescherming van de hem of haar betreffende persoonsgegevens en dat deze gegevens eerlijk moeten worden verwerkt. Dat heeft gevolgen voor advocaten en kantoren die gegevens verwerken.

Verwerkingsregister

De AVG schrijft voor dat een register verwerkingsactiviteiten bij meer dan 250 medewerkers verplicht is. Omdat advocaten met bijzonder gevoelige informatie/ persoonsgegevens omgaan is het raadzaam, gelet op de bijzondere positie van u en die van uw cliënten, altijd een verwerkingsregister bij te houden. De AVG legt meer verantwoordelijkheid bij u als zelfstandig advocaat of het advocatenkantoor om aan te tonen dat u aan de privacyregels voldoet. Deze regels dwingen u om goed na te denken over hoe u/uw kantoor persoonsgegevens verwerkt en beschermt. De Autoriteit Persoonsgegevens geeft aan dat een verwerking aan de belangrijke beginselen moet voldoen zoals rechtmatigheid, transparantie, doelbinding en juistheid. Ook moet u kunnen laten zien dat u de juiste technische en organisatorische maatregelen hebt genomen om de persoonsgegevens te beschermen. In een register kunt u bijhouden hoe u met al deze aspecten bij uw beroepsuitoefening rekening houdt. Dit overzicht van alle verwerkingen binnen uw kantoor heeft u nodig om verantwoording af te kunnen leggen wanneer de Autoriteit Persoonsgegevens daar om vraagt.

Een model-register verwerkingsactiviteiten vindt u op <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg/modellen-avg>.

Verwerkersovereenkomst

Als u als advocaat gebruikmaakt van de dienst van een derde partij die in opdracht en ten behoeve van u persoonsgegevens verwerkt, bijvoorbeeld gegevens van uw cliënten of werknemers, schrijft de AVG voor dat u gebruik moet maken van een verwerkersovereenkomst. U bent samen met deze verwerker verplicht een aantal onderwerpen te bespreken en schriftelijk vast te leggen. Dit betreft onder andere de aard en doeleinden van de verwerking, het soort persoonsgegevens dat verwerkt wordt, geheimhoudingsplicht, instructies over de verwerking, beveiligingsmaatregelen, het al dan niet inschakelen van subverwerkers, privacyrechten van betrokkenen, audits/controle en het retourneren en/of verwijderen van persoonsgegevens door de verwerker.

Een model verwerkersovereenkomst vindt u op <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg/modellen-avg>.

Privacystatement

Met een privacystatement maakt u inzichtelijk dat u uitvoering geeft aan de in de AVG neergelegde informatieplicht aan diegenen van wie u persoonsgegevens verwerkt. Met de publicatie op uw website van uw privacystatement, de verwijzing daarnaar in uw algemene voorwaarden en in uw opdrachtbevestigingen en eventuele andere overeenkomsten, bent u transparant naar uw cliënten en andere derde partijen over hoe en welke persoonsgegevens u verwerkt en hoelang deze worden bewaard.

Een handreiking privacystatement vindt u op <https://www.advocatenorde.nl/dossier/gegevensbescherming-avg/modellen-avg>.

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/modellen-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 (met uitzondering van 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.

Relatie met de cliënt

Kantoorhandboek » Relatie met de cliënt

Inleiding

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 kantoorlachtenregeling en de wijze waarop de advocaat de cliënt op de hoogte zal houden.

Op grond van artikel 6.4, eerste lid, sub i, van de Voda jo. artikel 32, sub i, van de Roda moet een advocaat het volgende beschrijven met betrekking tot de cliënt-relatie:

- i. op welke wijze de advocaat zich vergewist van de identiteit van de cliënt en de wettigheid van de opdracht conform de artikelen 7.1 en 7.2 van de Verordening en deze zo nodig weigert conform artikel 7.3 van de Verordening;
- ii. op welke wijze de opdracht wordt bevestigd en wat gebruikelijk in de opdrachtbevestiging is opgenomen;
- iii. de wijze waarop de advocaat tijdens het eerste contact met de cliënt vaststelt wat de aard en omvang van de zaak is en, indien mogelijk, een inschatting van de haalbaarheid maakt van hetgeen de cliënt verlangt;
- iv. de wijze waarop de advocaat bij aanvang de financiële consequenties met de cliënt bespreekt, zodat de cliënt zich bewust is van de consequenties van het geven van de opdracht;
- v. de wijze waarop de advocaat de vertrouwelijkheid van gegevens omtrent zijn cliënt en de aan hem toevertrouwde zaken waarborgt;
- vi. de wijze waarop de advocaat de cliënt, gevraagd en ongevraagd, tijdig voorziet van alle voor de cliënt belangrijke (financiële) informatie;
- vii. de wijze waarop de advocaat de kwaliteit van de ingeschakelde derden waarborgt en de cliënt van de inschakeling van tevoren op de hoogte brengt;
- viii. de wijze waarop de advocaat het oordeel van cliënten bij het verbeteren van zijn dienstverlening betreft;

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 zij niet over de vereiste kennis en kunde beschikt, verwijst zij de cliënt. Indien zij wel over de vereiste kennis beschikt, zal zij een kennismakingsgesprek inplannen. Tijdens dit gesprek dient helder te worden of zij de cliënt echt kan helpen.

Controle identiteit cliënt en wettigheid opdracht

Het is in het belang van de goede praktijkuitoefening van de advocaat en het vertrouwen van de samenleving in de advocatuur dat advocaten weten wie hun cliënt is. Het is evenzo belangrijk dat de diensten van advocaten niet worden misbruikt voor onwettige activiteiten (zie ook de artikelen 7.1, 7.2 en 7.3 van de Voda).

In de Voda is een aantal bepalingen rondom de gegevensverificatie opgenomen. Zo is de advocaat verplicht zich bij aanvaarding van de opdracht te vergewissen van de identiteit van de cliënt en in voorkomend geval tevens van de identiteit van de tussenpersoon die de opdracht namens de cliënt verstrekt, tenzij de aard of de omstandigheden van de zaak dit onmogelijk maken (artikel 7.1, eerste lid).

Ook moet worden nagegaan of in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat de opdracht strekt tot voorbereiding, ondersteuning of afscherming van onwettige activiteiten. (artikel 7.1, tweede lid). Er mag worden afgegaan op de juistheid van de door de cliënt verstrekte gegevens zolang in redelijkheid aanwijzingen van het tegendeel ontbreken (artikel 7.2, eerste lid).

Indien de advocaat gerede twijfel heeft, dan wel indien er omstandigheden zijn die gerede twijfel rechtvaardigen, over de juistheid van de door of namens de cliënt verschaftte gegevens, de identiteit van de cliënt of de tussenpersoon, stelt de advocaat een onderzoek in naar de juistheid van de verschaftte gegevens, de achtergrond van de cliënt, de tussenpersoon onderscheidenlijk het doel van de opdracht, tenzij de aard of omstandigheden van de zaak dit onmogelijk maken (artikel 7.2, tweede lid).

De advocaat onthoudt zich van de verlening van diensten of legt een opdracht neer, indien hij in redelijkheid niet in voldoende mate de gegevens, bedoeld in de artikelen 7.1 en 7.2 heeft verkregen, of indien in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat de opgedragen diensten strekken tot de voorbereiding, ondersteuning of afscherming van onwettige activiteiten (artikel 7.3).

Tip: hier kan aangegeven worden hoe de advocaat zich vergewist van de identiteit van de cliënt en de wettigheid van de opdracht.

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.

Tip: geef hier aan hoe wordt vastgesteld 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).

NB 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.

Tip: Eventueel kan de advocaat voor het gesprek gebruik maken van de model intake-checklist.

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.

Tip: zie voor meer informatie over dit onderwerp 'de Richtlijn voor advocaten over de bepalingen in het Burgerlijk Wetboek als gevolg van de implementatie van de dienstenrichtlijn' (regelgeving.advocatenorde.nl).

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:

- a. de kansen van een principaal of incidenteel cassatieberoep dan wel -verweer;
- b. de aan dat cassatieberoep dan wel -verweer verbonden kosten en risico's;
- c. 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 advocaat is bij de uitoefening van zijn beroep vertrouwenspersoon en neemt de geheimhouding in acht binnen de door de wet en het recht gestelde grenzen.

Op grond van artikel 6.4 eerste lid, sub i, van de Voda jo. artikel 32, sub i, onderdeel v, van de Roda moet de advocaat beschrijven hoe hij hier zorg voor draagt.

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

Artikel 4.1 eerste lid onderdeel 2 van de Voda bepaalt dat een advocaat alleen zaken aanneemt waarvoor hij de deskundigheid bezit danwel waarvoor hij gebruik maakt van de deskundigheid van een ander.

Volgens artikel 32, sub i, onderdeel vii, van de Roda, moet de advocaat de wijze waarop hij de kwaliteit van de ingeschakelde derden waarborgt en de cliënt van de inschakeling van tevoren op de hoogte brengt beschrijven.

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:

Anneloes Schouten werkt samen met de advocaat Ewout Jansen van Voetnoot Advocatuur.



Betrekken oordeel cliënt verbeteren dienstverlening

Artikel 6.4, eerste lid, sub i, van de Voda jo. artikel 32, sub i, onderdeel vii, van de Roda bepaalt dat de advocaat de wijze waarop de advocaat het oordeel van cliënten bij het verbeteren van zijn dienstverlening betreft moet, beschrijven.

De manier waarop is vormvrij.

Er kan worden gedacht aan een (periodiek) klanttevredenheidsonderzoek, maar dit onderwerp kan bijvoorbeeld ook aan de orde komen bij een afsluitend gesprek met een cliënt.

Klanttevredenheidsonderzoek

Van elke cliënt wil kantoor graag de tevredenheid na afloop van een zaak meten. Na afronding ontvangt de cliënt van ons telefonisch, schriftelijk of digitaal verzoek om een klanttevredenheidsformulier in te vullen. Dit kan ook telefonisch worden doorgenomen. Heeft de cliënt opmerkingen of suggesties, dan kunnen deze door middel van dit formulier aan kantoor kenbaar worden gemaakt. De daarvoor verantwoordelijke 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.

Inleiding

Advocaten moeten volgens de Voda (artikel 6.28 en verder) een kantoorklachtenregeling hebben. In deze regeling liggen de procedure en werkwijze vast die de advocaat of het kantoor volgt als een cliënt zich daartoe wendt met een klacht.

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet. Een klacht kan gaan over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

De klachtenregeling moet in ieder geval het volgende regelen:

- a. op welke wijze de advocaat, de praktijkrechtspersoon of het samenwerkingsverband klachten behandelt over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie;
- b. dat de kantoorklachtenregeling eveneens van toepassing is op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen;
- c. welke advocaat is belast met de afhandeling van de klacht, die daarmee functioneert als klachtenfunctionaris;
- d. dat de klachtenfunctionaris binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- e. dat de klachtenfunctionaris bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel d, daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven;
- f. dat de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid worden gesteld een toelichting te geven op de klacht;
- g. dat de klager geen vergoeding is verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

KLACHTENREGELING ANNELOES SCHOUTEN

1. Begripsomschrijving

- *klacht* - elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- *klager* - de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- *klachtenprocedure* - de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- *klachtenregeling* - dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- *klachtenfunctionaris* - de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- *klachtenregistratieformulier* - een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.
- *Geschillencommissie Advocatuur* - de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-

/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

- *Geschillenregeling Advocatuur* - de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.
- *Reglement Geschillencommissie Advocatuur* - het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn;

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De advocaat;

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening als (A) mondeling of (B) schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
7. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

U kunt uw klacht per e-mail indienen (info@anneloesschouten.com) ter attentie van de Klachtenfunctionaris.

Belangenverstrengeling

Kantoorhandboek » Belangenverstrengeling

Inleiding

Op grond van artikel 6.4, eerste lid, sub j, van de Voda jo. artikel 32, sub j, van de Roda moet een advocaat beschrijven op welke wijze hij belangenverstrengeling identificeert en hoe hij optreedt als hiervan sprake is.

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

Tip: geef hier aan hoe dat wordt gecontroleerd.

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 belangenverstremming zoals bedoeld in de gedragsregels, wordt er door ons een administratie van oud-clienten 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

Inleiding

Cliënten moeten te allen tijde vrijuit en vertrouwelijk kunnen spreken met hun advocaat, ook over de telefoon en per fax. Om ervoor te zorgen dat de politie telefoongesprekken tussen cliënten en advocaten niet afluistert, is in 2011 het systeem van 'nummerherkenning' ingevoerd.

Dit systeem zorgt ervoor dat telefoonnummers van advocaten automatisch worden herkend en niet worden afgeluisterd.

Op dit moment zijn twee verschillende systemen, één voor de politie en één voor de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). Een derde systeem, voor de AIVD/MIVD, is in ontwikkeling.

In de Voda staat welke telefoonnummers en faxnummers advocaten moeten aanleveren. Op de website voor nummerherkenning (zie: <https://nummerherkenning.advocatenorde.nl/>) kunnen advocaten deze nummers opgeven.

De NOVA geeft voor het systeem van nummerherkenning bij de politie de aangemelde nummers - zonder andere gegevens - door aan de nationale politie. Deze verwerkt de nummers in zijn database van 'geheimhoudernummers'. De voor het aftappen gebruikte technologie herkent de nummers in deze database en verhindert dat de politie gesprekken met deze nummers in real time of naderhand kan afluisteren.

Via de website voor nummerherkenning kunnen advocaten ook nummers aanmelden voor het systeem van nummerherkenning bij de DJI. Alle gesprekken die een gedetineerde voert vanuit een inrichting van DJI worden opgenomen. Bij gesprekken naar een geheimhoudernummer dat is aangemeld wordt opname vóór totstandkoming van het gesprek verhinderd; er kan ook niet real-time meegeluisterd worden.

Nummerherkenning politie

Het systeem van nummerherkenning bij de politie bestaat sinds 2011 en houdt in dat de NOVA zorgt voor dagelijkse en volledige aanlevering van actuele telefoonnummers van advocaten aan de politie.

De politie voert de nummers in een filter in. Het filter is geplaatst op een aparte server die alleen voor dit doel wordt gebruikt. Bij een tap worden de verkeersgegevens van een gesprek (nummers, tijdstippen, etc.) en het gesprek zelf (de spraak) gescheiden ontvangen. De verkeersgegevens van alle te tappen gesprekken worden automatisch langs het filter geleid. Het filter toetst de nummers van degene die wordt getapt aan de geheimhoudersnummers. Als de communicatie met een geheimhouder wordt herkend, wordt de opname aan het eind van het gesprek vernietigd. Dat gebeurt doordat het tapsysteem de opname automatisch gecodeerd en opgeknipt op verschillende locaties wegschrijft. Daarna worden de opgeknipte delen overschreven met nieuwe gesprekken. Een gesprek is noch tijdens het gesprek, noch tijdens het wegschrijven toegankelijk voor politie en/of justitie. Er vindt dus geen inhoudelijke beoordeling van de gegevens plaats door de Officier van Justitie.

Het bestaan van dit systeem laat onverlet dat politie en OM een wettelijke plicht tot vernietiging van geheimhoudersgesprekken hebben. Zij dienen dus te allen tijde alert te blijven op gesprekken met geheimhouders, waaronder advocaten.

Ten behoeve van een goede werking van dit systeem zijn advocaten op grond van artikel 6.10 van de Voda verplicht hun nummers aan te leveren aan de secretaris van de algemene raad.

Nummerherkenning DJI

Het systeem van nummerherkenning bij de DJI (sinds 2013) is, in tegenstelling tot het systeem bij de politie, op dit moment vrijwillig. Door middel van het zetten van een vinkje op de site van nummerherkenning kan worden aangegeven of één of meer specifieke telefoonnummers ook bij DJI als geheimhouder geregistreerd moeten worden.

DJI heeft een centraal telefoonsysteem voor gedetineerden in vrijwel alle inrichtingen. Telefoongesprekken van gedetineerden worden via deze voorziening gevoerd, centraal opgenomen en maximaal acht maanden bewaard. In de inrichting waar de gedetineerde verblijft kunnen gesprekken realtime of achteraf worden beluisterd. Het systeem van nummerherkenning is geïnstalleerd in deze centrale voorziening. Als een gedetineerde belt wordt de opname van het gesprek automatisch geblokkeerd als hij belt met een aan DJI doorgegeven geheimhoudersnummer. Dit gebeurt direct bij aanvang van het gesprek. Medewerkers van DJI kunnen het gesprek dan niet meer (gelijktijdig of achteraf) uitluisteren. Omdat er geen opnamen worden gemaakt, kunnen gesprekken ook niet op vordering worden verstrekt aan de opsporing of inlichtingendiensten. Er worden ook geen verkeersgegevens verstrekt. Alleen in de logbestanden blijven datum, tijd en duur van het gesprek beschikbaar, en een weergave van het geheimhoudersnummer in geanonimiseerde vorm (bijvoorbeeld 06xxxxxxx).

In ontwikkeling: nummerherkenning AIVD en MIVD.

De NOvA is, in het kader van de nieuwe Wet op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten (Wiv), met de AIVD en de MIVD in gesprek om te onderzoeken of een aangepast systeem van nummerherkenningssysteem kan worden ingevoerd in geval bijzondere bevoegdheden worden ingezet jegens cliënten van advocaten (indirect tappen).

Ten behoeve van nummerherkenning zijn de geheimhoudersnummers 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 geheimhoudersnummer, tenzij zwaarwegende omstandigheden zich daartegen verzetten. De advocaat ziet erop toe dat



*uren: alleen bij niet-erkende instellingen.

NB De advocaat dient naast dit overzicht altijd bewijzen van deelname/docentschap etc. te kunnen overleggen.

Model intakechecklist

1. Intakefase		Paraaf	Datum
1.1	Eerste telefoonnotitie		
1.2	Afspraak in agenda, tijd, locatie, tegenpartij		
1.3	Afspraakbevestiging, routebeschrijving, kantoorfolder		
1.4	Check tegenstrijdig belang leverde geen contra-indicatie op		
1.5	Intake voorbereid, alles klaargelegd, check toepasselijkheid Wwft (zo ja: cliëntenonderzoek)		
1.6	Intake heeft plaatsgevonden		
1.7	Intake overhandigd, maken opdrachtbevestiging en dossier		
1.8	Plan van aanpak		
1.9	Identificatie cliënt		
2. Intakechecklist voor advocaat			
	Clïent geïnformeerd over:		
2.1	Algemene informatie over het kantoor		
2.2	Clïentacceptatieprocedure (Voda/Wwft)		
2.5	De aard en omvang van de werkzaamheden		
2.6	Het tijdsbeslag en wettelijke termijnen		
2.7	De haalbaarheid		
2.8	Gefinancierde rechtsbijstand (let op: uitleg peiljaarverlegging en resultaat)		
2.9	Uurtarief, prijsafspraken, bijkomende kosten, eventuele proceskosten, indien van toepassing: resultaatgerelateerd honorarium		
2.10	Wijze en frequentie van declareren, derdengelden		
2.11	De kantoorklachtenregeling		
2.12	Indien van toepassing: mogelijkheden van cassatie, welke kosten daaraan verbonden zijn, en wie de cassatie zal uitvoeren.		
3. Opdrachtfase			
	Opdrachtbevestiging wordt aan cliënt verstuurd		
3.1	Concept	Datum verzending: / / 20xx	
3.2	Definitief	Datum verzending: / / 20xx	
3.3	Getekende opdrachtbevestiging retour ontvangen		
3.4	Toevoeging aangevraagd		
3.5	Vakinhoudelijke intake volledig en digitaal ingevoerd		
4. Financiën			
4.1	Per maand declareren		
4.2	Per kwartaal declareren		
4.3	Brief zaak opschorten		
4.4	Ter incasso aangeboden		
5. Afrondingsfase			
5.1	Archiefbrief aan cliënt verzonden		
5.2	Klanttevredenheidsformulier verzonden		
5.3	Indien van toepassing: verzekeraar geïnformeerd		



5.4	Klanttevredenheidsformulier retour ontvangen		
5.5	Dossier opgeschoond		
5.6	Dossier gearhiveerd		



Model opdrachtbevestiging

(Registratie afhankelijk van het doel van de rechtsbijstand, waarbij altijd rekening wordt gehouden met dataminimalisatie.)

Zaaknaam	
Dossiernummer	
Cliëntnaam	
Opdracht	
Naam van derden die betrokken zijn bij de opdracht	

Gegevens cliënt

Naam	
Contactpersoon	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoon privé	
Mobiel telefoonnummer	
Telefoon zakelijk	
E-mailadres	
Geboortedatum	
Indien van toepassing: BSN-nummer/nummer paspoort/nummer rijbewijs	
Ter verificatie inzien paspoort/ID-bewijs/rijbewijs	0 Ja 0 Nee
Inschrijvingsnummer KvK	

Gegevens wederpartij

Naam	
Contactpersoon	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoon privé	
Mobiel telefoonnummer	
Telefoon zakelijk	
E-mailadres	
Geboortedatum	
Indien van toepassing: BSN-nummer/nummer paspoort/nummer rijbewijs	



Ter verificatie inzien paspoort/ID- bewijs/rijbewijs	0 Ja 0 Nee
Inschrijvingsnummer KvK	

Advocaat/gemachtigde wederpartij

Naam kantoor	
Naam	
Adres	
Postcode	
Plaats	

Gefinancierde rechtsbijstand

Komt cliënt in aanmerking voor gefinancierde rechtsbijstand? Ja / Nee*

* Nee, inkomen en vermogen boven de norm.

* Ja, er zal een toevoeging worden aangevraagd. Tot de vaststelling gelden de onderstaande prijsafspraken. Indien bij indienen van de declaratie van de toevoeging blijkt dat het resultaat van de zaak is dat u daadwerkelijk een geldsom ontvangt (of een vordering met betrekking tot een geldsom krijgt) ter hoogte van tenminste 50% van het heffingsvrije vermogen, zal de toevoeging worden ingetrokken en zal ik een uurtarief in rekening brengen als hierna overeengekomen.

* Ja, maar ziet van aanspraak op gefinancierde rechtsbijstand af.

NB Met u is de mogelijkheid van peiljaarverlegging besproken. Aan u is een formulier "Verzoek peiljaarverlegging" meegegeven met het verzoek indien nodig dit zo spoedig mogelijk in te vullen en op te sturen naar de Raad voor Rechtsbijstand. U bent er zich van bewust dat dit verzoek tot peiljaarverlegging uiterlijk binnen 6 weken na toewijzing/afwijzing van de toevoegingaanspraak kan worden ingediend bij de Raad voor Rechtsbijstand. Indien u het formulier niet/te laat opstuurt naar de Raad voor Rechtsbijstand wordt definitief uitgegaan van de beslissing op de eerdere toevoegingaanspraak die is gebaseerd op uw inkomen/vermogen van 2 kalenderjaren voor die aanvraag.

Prijsafpraak (zie ook aanbiedingsbrief):

Uurtarief van € [uurtarief] te vermeerderen met 21% BTW.

De verschotten zullen aanvullend in rekening worden gebracht.

Facturering van het honorarium zal [frequentie facturering] geschieden. Griffierecht alsmede overige verschotten groter dan € 50,- kunnen eventueel tussentijds bij u in rekening worden gebracht.

Betaling zal geschieden niet later dan 3 weken na de factuurdatum. Bij overschrijding daarvan zal zonder aanmaning [...%] rente verschuldigd zijn. Bij uitblijven van betaling is de opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Voor de hoogte van deze kosten wordt verwezen naar de wettelijke staffel buitengerechtelijke incassokosten (BIK) (zie <http://rechtspraak.nl>).

Rechtsbijstandverzekering

Heeft cliënt een rechtsbijstandsverzekering? Ja / Nee

Cliënt ziet, ondanks erop gewezen te zijn daardoor zijn aanspraken op vergoeding van buitengerechtelijke alsmede gerechtelijke kosten alsmede eventuele overige aanspraken op deze rechtsbijstandpolis te verliezen, van beroep op de rechtsbijstandpolis af? Ja / Nee / N.V.T.



Verzekeraar:

Contactpersoon:

Beperking beroepsaansprakelijkheid

De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering. Hoogte dekking beroepsaansprakelijkheidsverzekering: [door het kantoor zelf in te vullen] per aanspraak per jaar met een maximum van [door het kantoor zelf in te vullen] voor de totale aanspraken in het verzekeringsjaar.

Excedent verzekering afsluiten (voor rekening cliënt)? Ja / Nee

Voor € [prijs of N.V.T.] tegen € [prijs of N.V.T.], welke kosten door cliënt zullen worden voldaan.

Registratie, geheimhouding en ICT

Er kan van uw gegevens gebruik gemaakt worden bij nieuwe zaken ter controle op eventueel tegenstrijdig belang (met u als cliënt). Daartoe gebruiken wij enkel de noodzakelijke gegevens om dit na te gaan.

De cliënt gaat akkoord met elektronische gegevensuitwisseling (internet en e-mail) en realiseert zich dat ondanks alle door kantoor in acht genomen veiligheidsvoorzieningen er geen absolute zekerheid tegen raadpleging door onbevoegden gegeven kan worden.

Tariefwijziging

Jaarlijks zal het overeengekomen tarief worden geïndexeerd met de gemiddelde loonindex. Daarnaast kunnen veranderingen in het belang van de zaak, spoedeisendheid en ervaringsjaren, specialismen leiden tot (eventueel tijdelijke) aanpassing van het overeengekomen tarief. Dat zal echter zo tijdig mogelijk aan u worden aangekondigd en in beginsel geen terugwerkende kracht hebben.

Kantoorklachtenregeling

Op deze overeenkomst is onze kantoorklachtenregeling van toepassing. Deze is te vinden op de website van ons kantoor. In onze kantoorklachtenregeling staat ook aan wie de klacht (het geschil) kan worden voorgelegd als de behandeling van de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt heeft geleid.

Forumkeuze bij geschillen

Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en de uitvoering van deze overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, worden beslecht door [zelf in te vullen door kantoor].

Model checklist (externe) vervangingsregeling

(Registratie afhankelijk van het doel van de rechtsbijstand, waarbij altijd rekening wordt gehouden met dataminimalisatie.)

Datum:	
Kantoorgegevens:	
Naam kantoor:	
Kantooradres:	
Postcode en plaats:	
Telefoonnummer: Doorgegeven aan Nummerherkenning (DJI)? (ja/nee)	
Mobiele nummer (geheim ja/nee): Doorgegeven aan Nummerherkenning (DJI)? (ja/nee):	
E-mailadres (geheim ja/nee):	
Bankrekeningnummer:	
Nummer derdenrekening:	
Privégegevens (geheim ja/nee):	
Naam:	
Huisadres:	
Privételefoonnummer:	
Privécontactpersoon:	
Naam:	
Adresgegevens:	
Telefoonnummer:	

Vervanger(s)

<p>Wie vervangt, eventueel uitgesplitst naar rechtsgebied?</p> <p>Wat zijn de gegevens van de vervanger (naam, kantoor naam, adres, telefoon, fax, e-mailadres e.d.)?</p>

Toepassingsgebied

<p>Voor welke situaties is deze regeling bedoeld? (bijvoorbeeld vervanging bij geplande afwezigheid/niet geplande afwezigheid, afzeggen/herplannen van afspraken bij geplande/niet geplande afwezigheid, dossieroverdracht bij langdurige afwezigheid, al dan niet met mogelijkheid tot overleg met de advocaat)</p> <p>Wanneer treedt de vervangingsregeling in werking?</p> <p>Wie neemt contact op met vervanger bij ongeplande afwezigheid? (Het is mogelijk de naam van uw vervanger door te geven aan de raad van de orde. In geval van een calamiteit kan de aanwezigheid van deze informatie zeer nuttig zijn.)</p>

Taken vervanger(s)

Bij geplande afwezigheid?

Bij ongeplande afwezigheid uitgesplitst naar:

- situatie waarin nog wel overleg mogelijk is met de advocaat
- situatie waarin geen overleg mogelijk is met de advocaat

Contactpersoon voor vervanger(s)

Bij wie kan vervanger terecht voor nadere informatie?

Dossiers

Is een (permanente) zakenlijst aanwezig? Zo ja, waar?

Welke dossiers moet welke vervanger overnemen?

Waar zijn de lopende dossiers te vinden?

Hoe krijgt vervanger toegang tot computer en relevante bestanden?

Hoe krijgt vervanger toegang tot het archief?

Postbehandeling

Beschrijving van feitelijke gang van zaken tijdens de afwezigheid:

Inkomende post:

E-mail:

Aangetekende post:

Termijnbewaking

Hoe werkt het systeem van termijnbewaking op het kantoor?

Is er een termijnagenda? Zo ja, waar ligt deze? Is deze digitaal? Zo ja, hoe is toegang mogelijk?

Hoe moet met nieuwe termijnen worden omgegaan?

Hoe worden nieuwe termijnen verwerkt?

Wat is de wijze van overdracht van tijdens vervanging ontstane termijnen?

Financiële afspraken

Zijn er financiële afspraken? Zo ja:

Wanneer treden deze in werking?

Wat is de inhoud van de afspraken?

--

Gebruiksaanwijzingen hardware

Waar bevinden zich de gebruiksaanwijzingen van
- Printer:
- Kopieerapparaat:
- Antwoordapparaat:

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Is vervanger verzekerd voor zijn werkzaamheden voor u?
Is toestemming/wetenschap beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar noodzakelijk?
Heeft verzekeraar toestemming gegeven? Zo ja, wanneer?
Draagt verzekeraar kennis van de vervangingsregeling? Zo ja, hoe?
Waar bevinden zich de op deze verzekering betrekking hebbende documenten?



Model geheimhoudingsverklaring

(Registratie afhankelijk van het doel, waarbij altijd rekening wordt gehouden met dataminimalisatie.)

Ondergetekende: [Naam, gevolgd door voornamen]: [Achternaam, voornamen]

geboortedatum en geboorteplaats: [Geboortedatum, geboorteplaats]

werkzaam voor: [Naam advocatenkantoor]

in de functie van: [Functie]

verklaart het volgende:

1. Alle bijzonderheden betreffende of verband houdende met [kantoor naam], opdrachten en de cliënten van [kantoor naam] zal ik beschouwen en behandelen als strikt vertrouwelijke informatie. Ik verplicht mij tegenover onbevoegde derden tot strikte geheimhouding ten aanzien van alles wat ten gevolge mijn werkzaamheden bekend wordt en waarvan ik weet of kan vermoeden dat deze informatie van vertrouwelijke aard is.
2. Schending van deze geheimhoudingsplicht, hetzij gedurende de arbeidsovereenkomst, hetzij na beëindiging hiervan, is onderhevig aan de sancties bij de wet gesteld. Overtreding van deze geheimhoudingsverklaring vormt voor [kantoor naam] een dringende reden tot ontslag op staande voet als bedoeld in artikel 7:678, tweede lid, onderdeel i, van het Burgerlijk Wetboek. Schending van de geheimhoudingsplicht geschiedt door op enigerlei wijze aan derden direct of indirect, in welke vorm ook, enige mededeling te doen van of aangaande enige bijzonderheden betreffende of verband houdende met [kantoor naam], opdrachten en de cliënten van [kantoor naam]. Ik heb kennis genomen van de aard en consequenties van de schending van de geheimhoudingsplicht.
3. Ondergetekende verklaart bij (enige) overtreding van de geheimhoudingsplicht een direct opeisbare contractuele boete te zijn verschuldigd van € [bedrag], voor iedere overtreding van de geheimhoudingsplicht, onverminderd het recht van [kantoor naam] om nakoming daarvan en/of volledige schadevergoeding te vorderen bij de bevoegde rechter.
4. Bedrijfseigendommen, alsmede alle correspondentie, aantekeningen, tekeningen, enige optische en/of elektronisch leesbare informatiedragers – niet limitatief hier opgesomd – die betrekking hebben op bedrijfsaangelegenheden worden door mij bij het einde van de dienstbetrekking bij [kantoor naam] ingeleverd.
5. Bij overplaatsing in een andere functie dan wel bij beëindiging van het huidige dienstverband of de overeenkomst van opdracht blijven de hierbij door mij aanvaarde verplichtingen van kracht en bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen blijf ik onderworpen aan de contractuele sancties van deze geheimhoudingsverklaring.
6. Alle geschillen die in verband met deze verklaring ontstaan, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement [naam arrondissement woonplaats medewerker].
7. Deze verklaring wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

De verklaring is opgemaakt in tweevoud.

Datum: [datum]

Medewerker: [naam medewerker]

Handtekening:



Model klanttevredenheidsformulier

[Kantoornaam]

[T.a.v. Naam]

[Adres]

[Postcode en Plaats]

Ik, [kantoornaam], doe mijn best om u zoveel mogelijk van dienst te zijn. Daarom wil ik u vragen mee te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor verzoek ik u gebruik te maken van dit klanttevredenheidsformulier.

NB Hieronder staat een overzicht van mogelijke vragen. Hieruit kan een selectie worden gemaakt, of er kunnen door het kantoor nieuwe vragen worden toegevoegd.

Algemeen	Zeermee eens	Mee eens	Mee oneens	Zeermee oneens	N.v.t.
De wachtruimte ziet er netjes uit					
Het kantoor is open op de aangegeven tijden					
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik aan de balie geholpen word					
Ik kan het kantoor altijd telefonisch bereiken tijdens kantooruren					
Het is duidelijk op welke tijden het kantoor telefonisch bereikbaar is					
Het kantoor is op de aangegeven tijden telefonisch goed bereikbaar					
De telefoon wordt snel opgenomen					
Ik word aan de telefoon snel geholpen					
De wachttijden aan de telefoon zijn kort					
Ik word teruggebeld als dat is toegezegd					
Berichten die ik via antwoordapparaat of voicemail achterlaat worden verwerkt					
Ik ben geïnformeerd over de klachtenregeling van het kantoor					
Ik word vriendelijk te woord gestaan door de receptioniste					
De receptioniste neemt voldoende tijd om mij te woord te staan					
Ik ben tevreden over de manier waarop ik door de secretaresse te woord word gestaan					
De receptioniste spreekt begrijpelijke taal					
De secretaresse spreekt begrijpelijke taal					
De informatie die ik krijg is in begrijpelijke taal geschreven					
Het kantoor heeft een professionele uitstraling					



De receptioniste is creatief in het vinden van een oplossing als dat nodig is					
De secretaresse is creatief in het vinden van een oplossing als dat nodig is					
Als ik een afspraak heb, word ik op de afgesproken tijd geholpen					
Als ik een afspraak heb die niet op tijd begint, wordt mij altijd verteld hoe lang het duurt voordat ik geholpen word					
Afspraken die ik met het kantoor maak, worden nagekomen					
Toelichting:					

Het eerste contact met het kantoor					
Ik heb voorlichtingsmateriaal over mijn soort zaak ontvangen					
Ik heb voorlichtingsmateriaal over de kosten gekregen					
Het voorlichtingsmateriaal dat ik heb gekregen bevatte voor mij relevante informatie					
De receptioniste gaf de door mij benodigde informatie					
De secretaresse gaf de door mij benodigde informatie					
Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak te horen welke papieren ik naar het intakegesprek mee moest nemen					
Ik kreeg bij het maken van de eerste afspraak voldoende informatie over de kosten die aan het inschakelen van een advocaat verbonden zijn					
De receptioniste nam tijdens het eerste contact voldoende tijd om mij te woord te staan					
Ik ben tevreden over de tijd die de secretaresse nam om mij te woord te staan					
Ik kreeg tijdens het eerste contact voldoende gelegenheid om mijn zaak uit te leggen					
Ik had tijdens het eerste contact voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was					
Het voorlichtingsmateriaal dat ik heb gekregen, is duidelijk					
Toelichting:					

Het intakegesprek					
Ik kon op korte termijn mijn eerste afspraak maken					
Mijn advocaat heeft mij gevraagd wat mijn verwachtingen zijn					
Mijn advocaat gaf helder aan wat zijn eerste inschatting is van mijn zaak					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de haalbaarheid van de zaak					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de voor- en nadelen van de te nemen stappen					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de risico's van de te nemen stappen					
Ik ben geïnformeerd over de aanpak en de te volgen stappen in mijn zaak					
Ik ben geïnformeerd over de eventuele mogelijkheid tot deelname aan gefinancierde rechtshulp					
Ik ben geïnformeerd over de hoogte van de eigen bijdrage in geval van deelname aan gefinancierde rechtshulp					

Ik ben geïnformeerd over de bijkomende kosten (griffierecht, enz.)					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de totale kosten verbonden aan de behandeling van mijn zaak					
Ik ben voldoende geïnformeerd over de wijze van declareren					
Mijn advocaat liet duidelijk weten wat ik van hem kan verwachten					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende informatie over de verdere gang van zaken					
De tijdens het intakegesprek gemaakte afspraken zijn schriftelijk bevestigd					
De omschrijving van de aard en omvang van de opdracht zijn in de opdrachtbevestiging opgenomen					
De afgesproken werkzaamheden zijn beschreven in de opdrachtbevestiging					
De financiële consequenties voor mij zijn in de opdrachtbevestiging vastgelegd					
Ik werd vriendelijk te woord gestaan door mijn advocaat					
Ik kreeg in het intakegesprek voldoende gelegenheid bij mijn advocaat mijn verhaal te doen					
Ik kreeg tijdens het intakegesprek voldoende gelegenheid om mijn zaak duidelijk uit te leggen					
Mijn advocaat begreep goed wat ik wilde zeggen					
Ik had tijdens het intakegesprek voldoende mogelijkheid nadere informatie te vragen als mij iets niet meteen duidelijk was					
Mijn advocaat sprak begrijpelijke taal					
Mijn advocaat schetste duidelijk de mogelijke oplossingsrichtingen					
In de wachtruimte kan ik geen vertrouwelijke informatie horen					
Toelichting:					

De behandeling van de zaak					
Ik weet hoe ik mijn advocaat bereiken kan					
Ik weet wanneer ik mijn advocaat bereiken kan					
Ik word teruggebeld als ik daar om vraag					
Mijn advocaat is telefonisch voldoende bereikbaar					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, vraagt de receptioniste of ik teruggebeld kan worden					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, neemt de receptioniste een boodschap aan					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, geeft de receptioniste aan wanneer mijn advocaat wel bereikbaar is					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, vraagt de secretaresse of ik teruggebeld kan worden					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, neemt de secretaresse een boodschap aan					
Als mijn advocaat niet bereikbaar is, geeft de secretaresse een tijd door waarop mijn advocaat wel bereikbaar is					
Mijn advocaat is op de aangegeven tijden telefonisch goed bereikbaar					
Als ik word doorverbonden, hoef ik niet opnieuw mijn vraag te stellen					



Er is voldoende gelegenheid om mijn advocaat persoonlijk op zijn kantoor te spreken					
Ik kan op korte termijn een afspraak met mijn advocaat maken					
Ik ben tevreden over de informatie die ik van mijn advocaat over mijn zaak ontvang					
De brieven die ik van mijn advocaat ontvang geven de benodigde uitleg					
Ik ben gedurende de behandeling van mijn zaak voldoende geïnformeerd over onvoorziene ontwikkelingen					
Mijn advocaat brengt mij op de hoogte van vertragingen in de gemaakte afspraken					
Mijn advocaat brengt mij op de hoogte van wijzigingen in de gemaakte afspraken					
Ik word geïnformeerd over de voortgang in mijn zaak					
Ik word tijdens het verloop van de zaak op de hoogte gehouden van de door mij verschuldigde kosten					
Wijzigingen in de gemaakte ramingen zijn mij meegedeeld					
Gemaakte afspraken worden voldoende schriftelijk bevestigd					
Mijn advocaat informeerde mij over de kosten verbonden aan het inschakelen van derden					
Mijn vragen worden serieus genomen door mijn advocaat					
Mijn advocaat zet zich volledig in voor het behartigen van mijn belangen					
Mijn advocaat is betrokken bij mijn zaak					
Mijn advocaat heeft mij voldoende gesteund					
Mijn zaak is bij mijn advocaat in goede handen					
De brieven van mijn advocaat zijn begrijpelijk					
Mijn advocaat houdt voldoende rekening met mijn wensen bij het zoeken naar een oplossing in mijn zaak					
Ik heb de indruk dat mijn advocaat mijn zaak deskundig behandelt					
Mijn advocaat is creatief in het vinden van oplossingen					
Ik heb de indruk dat het kantoor mijn privacy waarborgt					
In het advocatenkantoor wordt zorgvuldig omgegaan met privacy gevoelige informatie					
Mijn persoonlijke gegevens zijn bij mijn advocaat in vertrouwde handen					
Mijn advocaat komt de gemaakte afspraken na					
Mijn advocaat is altijd goed voorbereid					
Mijn advocaat kent mijn dossier goed					
Wanneer ik een afspraak met mijn advocaat maak, komt hij die tijdig na					
Mijn advocaat reageert vlot					
Ik krijg tijdig kopieën van de brieven die mijn advocaat schrijft					
Ik krijg tijdig kopieën van de brieven die mijn advocaat ontvangt					
Kopieën van brieven krijg ik direct toegestuurd					
Ik krijg tijdig kopieën van de correspondentie in mijn zaak					
Ik ontvang concepten tijdig, zodat ik voldoende tijd heb om te reageren					
De advocaat heeft mij het vonnis meteen opgestuurd					
Als mijn advocaat er niet is word ik door een waarnemer goed geadviseerd					
Bij afwezigheid van mijn advocaat is er voldoende waarneming					



Ik ben tevreden over de tijd die de waarnemend advocaat neemt om mij te woord te staan					
Ik ben tevreden over de begrijpelijke taal die de waarnemend advocaat spreekt					
De waarnemend advocaat begrijpt goed wat ik wil zeggen					
Ik ben tevreden over de belangstelling die de waarnemend advocaat voor mijn zaak toont					
De waarnemend advocaat neemt mijn vragen serieus					
De waarnemend advocaat komt goed voorbereid naar een zitting					
Ik ben tevreden over de deskundigheid van de waarnemend advocaat					
De waarnemend advocaat is creatief in het vinden van oplossingen					
De waarnemend advocaat toont betrokkenheid bij mijn zaak					
Toelichting:					

De afsluiting					
Ik ben geïnformeerd over het sluiten van mijn dossier					
Ik ontvang na afsluiting van de zaak een einddeclaratie					
Ik ben tevreden over de specificatie van de door de advocaat gedeclareerde kosten					
Mij is gevraagd of ik mijn persoonlijke stukken terug wilde krijgen					
Ik kon aan het einde van de zaak de benodigde informatie van mijn advocaat verkrijgen					
De advocaat nam mijn vragen over de einddeclaratie serieus					
De opbouw van de declaratie was mij duidelijk					
Er werd gedeclareerd zoals was afgesproken					
De uitkomst van de zaak komt overeen met de inschatting die door mijn advocaat was gemaakt					
De bijstand van mijn advocaat heeft mij iets opgeleverd					
De tijdens het eerste gesprek met de advocaat gegeven informatie over de kosten komt overeen met de kosten die ik heb moeten betalen					
Ik vind het plezierig na de afloop van de zaak een afsluitend gesprek over de geleverde diensten te kunnen hebben					
Als zich alsnog in de zaak een probleem voordoet, neem ik contact op met mijn advocaat					
Ik zal mijn advocaat aan anderen aanraden					
Ik ben geïnformeerd over het sluiten van mijn dossier					
Ik ontvang na afsluiting van de zaak een einddeclaratie					
Toelichting:					

Hebt u nog ideeën over hoe ik mijn dienstverlening kan verbeteren? Ik zou het op prijs stellen wanneer u uw suggesties of ideeën hieronder vermeldt.

Graag ontvang ik de door u ingevulde vragenlijst zo spoedig mogelijk retour. U kunt het formulier op kantoor afgeven of terugsturen in de bijgaande antwoordvelop.

Dank u voor uw medewerking.

Model kantoorklachtenregeling (behorende bij artikel 6.28 van de Voda)

(Dit model kunt u gebruiken als kantoorklachtenreglement om te kunnen voldoen aan de verplichting die is neergelegd in artikel 6.28 van de Voda. U kunt deze artikelen of onderdelen daarvan aan uw eigen situatie aanpassen.)

Kantoorklachtenregeling [naam kantoor of advocaat]

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 [naam advocaat] en de cliënt.
2. Ik draag 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. Ik wijs de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een kantoorklachtenregeling hanteer en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Ik heb [in de overeenkomst van opdracht] [via de algemene voorwaarden] 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 heb 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 [rechtbank, bindend advies, arbitrage].

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt mij benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar [naam], die daarmee optreedt als 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.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.



Model klachtenregistratieformulier

(Afhankelijk van het doel van de registratie, waarbij altijd rekening wordt gehouden met dataminimalisatie.)

Datum binnenkomst klacht	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Mobiel telefoonnummer	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Naam advocaat	
Naam klachtenfunctionaris	
Klachtomschrijving	
Besproken met advocaat op	
Indiening klacht	<input type="checkbox"/> mondeling <input type="checkbox"/> schriftelijk

Classificatie klacht

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat	
<input type="checkbox"/>	onjuiste of krenkende uitlatingen
<input type="checkbox"/>	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
<input type="checkbox"/>	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
<input type="checkbox"/>	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
<input type="checkbox"/>	onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
<input type="checkbox"/>	handelen zonder toestemming/ overleg
<input type="checkbox"/>	belangenverstremgeling
<input type="checkbox"/>	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
<input type="checkbox"/>	beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
<input type="checkbox"/>	confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
<input type="checkbox"/>	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
<input type="checkbox"/>	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat

[intimidatie, chantage, dreigementen
]	
[ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
]	
[afspraken niet nakomen of frustreren
]	
[zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
]	
[overig
]	

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening	
[geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
]	
[inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
]	
[geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
]	
[adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
]	
[onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
]	
[ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
]	
[ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
]	
[overig
]	

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening	
[excessief declareren
]	
[ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen
]	
[declaratie onvoldoende specificeren
]	
[declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
]	
[overige declaratieperikelen
]	
[cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
]	
[financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
]	
[overige toevoegingsperikelen
]	
[overig
]	

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
[onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
]	



[]	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
[]	overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	[] Ja	[] Nee	Datum:

Te ondernemen stappen

Door de advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

Uiteindelijke afloop van de klacht

--

Handtekeningen	
Advocaat:	Klachtenfunctionaris:

