



WAARDING

Kantoorhandboek

ter vastlegging van beleid en procedures

Waarding advocatuur
Januari 2026



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Kantoororganisatie	4
3. Relatie met de cliënt(e)	7
4. Verordening op de vakbekwaamheid	9
5. Wwft	10
6. Kantoorklachtenregeling	11
7. Privacyverklaring	13
8. Advocatenpas	15
9. Stichting Derdengelden	16
10. Tot slot	17



1. Inleiding

Dit is het kantoorhandboek van Waarding advocatuur waarin de werkwijzen en bijbehorende modellen van het kantoor voor een deel zijn vastgelegd.

Waarding advocatuur, Waarding of Waarding arbeidsrecht zijn de handelsnamen van de eenmanszaak waarbinnen mr. S.O. (Stella) Willebrands haar advocatenpraktijk uitoefent.

Zakelijke gegevens:

KvK nummer: 76679357

BTW-nummer: NL003108718B97

IBAN Rabobank-rekening: NL74 RABO 0348 7929 72

Het kantoorhandboek bevat instructies op kantoor- en op opdrachtniveau. De instructies op kantooniveau bevatten de volgende onderwerpen:

- de organisatie van het kantoor;
- de (digitale) communicatie en relatie met de cliënt(e);
- regels ter waarborging van privacy en het tegengaan van frauduleuze praktijken;
- overige bepalingen.

De instructies op opdrachtniveau bevatten de volgende onderwerpen:

- opdrachtaanvaarding;
- dossiervorming;
- afronding.

Alle advocaten dienen vakbekwaam te zijn. Tevens dient een advocaat alleen zaken aan te nemen die hij/ zij gelet op zijn kantoororganisatie adequaat kan behandelen en waarvoor hij/ zij de deskundigheid bezit dan wel gebruik maakt van de deskundigheid van een derde. Alle advocaten dienen schriftelijk vast te leggen op welke wijze aan deze vereisten wordt voldaan. Ook dit wordt in dit kantoorhandboek vastgelegd.

Dit kantoorhandboek is van toepassing bij de behandeling van alle zaken door Waarding advocatuur. Iedere klant heeft het recht op zo veel mogelijk informatie over de deskundigheid van de voor Waarding advocatuur werkzame advocaten en over de kantoororganisatie.

Indien u na lezing van dit kantoorhandboek nog vragen heeft, dan verneem ik dat graag van u.



2. Kantoororganisatie

“De advocaat neemt alleen zaken aan die hij gezien zijn kantoororganisatie adequaat kan behandelen.”

De advocaat moet schriftelijk kunnen aantonen dat hij/ zij de dienstverlening en kantoororganisatie op orde heeft. Ook moet hij/ zij kunnen laten zien dat hij/ zij de vastgelegde procedures in de praktijk brengt. Voor de kantoororganisatie gelden de volgende minimumnormen:

- a. de administratieve gegevens over een zaak moeten alle relevante informatie bevatten en snel zijn terug te vinden. Alle gegevens moeten overzichtelijk en toegankelijk zijn vastgelegd. Dossiers dienen op een afsluitbare plaats te worden bewaard en gearhiveerd;
- b. de advocaat moet goed bereikbaar zijn voor zijn cliënt(e). Hij/ zij moet ervoor zorgen dat hij/ zij tijdig de zaken behandelt en geen termijnen overschrijdt. Bij afwezigheid draagt de advocaat zorg voor goede vervanging;
- c. bij het eerste contact maakt de advocaat een inschatting van de haalbaarheid van de “zaak” van de cliënt(e);
- d. ook bespreekt de advocaat bij het eerste contact direct de financiële consequenties en houdt de advocaat zijn/ haar cliënt(e) daarna op hoogte van alle voor de behandeling van de zaak belangrijke informatie;
- e. de vertrouwelijkheid van de relatie tussen cliënt(e) en advocaat staat centraal bij de beroepsuitvoering van advocaat en tevens dat de vertrouwelijkheid van alle gegevens goed gewaarborgd is;
- f. de advocaat moet zorg dragen voor een klachtenregeling en het oordeel van de cliënten betrekken bij verbetering van de dienstverlening;
- g. de advocaat is adequaat verzekerd tegen het risico van beroepsaansprakelijkheid;

Ad a

Voorafgaande aan het aannemen van een nieuwe zaak wordt bekeken of het Waarding advocatuur vrij staat een zaak aan te nemen. Indien er sprake is van een tegenstrijdig belang, dan staat het Waarding advocatuur niet vrij om de zaak aan te nemen. Indien er sprake is van een tegenstrijdig belang of van een mogelijk tegenstrijdig belang, dan zal dit meteen bij de aanmelding van de nieuwe zaak aan de cliënt(e) worden medegedeeld.

Bij de aanname van een zaak wordt altijd een opdrachtbevestiging en het afgesproken uurtarief of alternatieve tarifiering verzonden en bij nieuwe klanten wordt een exemplaar van de op de dienstverlening toepasselijke algemene voorwaarden bijgevoegd. Deze algemene voorwaarden zijn ook terug te vinden op de website (www.waarding.nl). Bij de aanname van een nieuwe zaak zal altijd worden nagegaan of niet in redelijkheid aanwijzingen bestaan voor aanspraak op gefinancierde rechtsbijstand.

Voor alle zaken wordt een papieren en een digitaal dossier geopend. Het digitale dossier is opgeslagen op een goed beveiligde computer en via Basenet en de cloud (Office 356). In verband met de faciliteiten van Basenet en Office 356 heeft Waarding advocatuur overal (via internet) toegang tot e-mailberichten en de digitale dossiers, ook tijdens fysieke afwezigheid van kantoor en op vakantie.



De papieren dossiers worden in een afgesloten werkkamer bewaard. De dossiers zijn snel te vinden. De voor de zaak relevante gegevens zijn overzichtelijk en toegankelijk vastgelegd.

Alle handelingen en contactmomenten worden vastgelegd en de cliënt(e) wordt van alle handelingen en ontwikkelingen op de hoogte gehouden. De voortgang van een zaak wordt digitaal en in een fysiek dossier bijgehouden. De cliënt(e) krijgt voldoende tijd om stukken of concepten goed te keuren. Het dossier zal na financiële afhandeling opgeschoond in het archief bewaard worden gedurende een bewaarperiode van 7 jaar.

Ad b

Voor Waarding advocatuur is goede bereikbaarheid essentieel. De voordelen van een klein kantoor zijn in dit opzicht evident. Waarding advocatuur staat voor persoonlijk contact. Geen telefoniste noch secretaresse, maar direct contact met de advocaat. Iedere cliënt(e) ontvangt het mobiele telefoonnummer van mr S.O. Willebrands zodat optimale bereikbaarheid kan worden gegarandeerd. Waarding advocatuur gaat zo mogelijk naar de klant toe maar kan natuurlijk de cliënten ook ontvangen op haar kantooradres.

Indien waarneming nodig is, zal advocaat mr L. Prinsen werkzaam bij Boomberg Advocaten te Hilversum hiervoor zorgdragen. Met haar zijn hierover afspraken gemaakt.

Naam: mr L. (Lydia) Prinsen
Kantoor naam: Boomberg Advocaten
Website: boombergadvocaten.nl
Mailadres: prinsen@boombergadvocaten.nl
Adres: Schuttersweg 8
1217 PZ Hilversum
Telefoon: 06 2748 0518
035 820 09 38
KvK 75666278

Voor het geval van plotseling opkomende of langdurige calamiteiten heeft mr L. Prinsen de contactgegevens van de partner van mr S.O. Willebrands die toegangscodes en sleutels heeft van de (digitale) werkomgeving.

Ad c

In de eerste bespreking zal zo goed mogelijk een inschatting worden gemaakt van de aard en de omvang van de werkzaamheden. Tevens zal een inschatting worden gemaakt van de haalbaarheid van hetgeen de cliënt(e) wenst en zal inzicht worden verstrekt in de verdere advisering aan de cliënt(e).

Indien van toepassing, zal de cliënt(e) gewezen worden op de mogelijkheid van gefinancierde rechtsbijstand.

Ad d

Bij de eerste kennismaking en bij de bevestiging van de opdracht, wordt altijd duidelijkheid gegeven over de met de behandeling van de zaak samenhangende kosten. Er wordt in beginsel een uurtarief afgesproken, die vermeerderd met 21% BTW in rekening wordt gebracht. In het geval het te



verwachten is dat in korte tijd hoge kosten of vele uren moeten worden gemaakt, dan kan een voorshot in rekening worden gebracht. Het maken van alternatieve afspraken zoals een vaste prijsafspraken is ook mogelijk.

Kantoorkosten worden niet apart berekend en zijn bij het uurtarief inbegrepen. Verschotten, dat zijn kosten voor derden zoals een deurwaarder of een rechtbank, worden zonder opslag of korting volledig doorbelast. Maandelijks worden facturen verzonden voor de verrichtte werkzaamheden met een betalingstermijn van 14 dagen, zoals ook vermeldt in de algemene voorwaarden. Bij de declaratie is altijd standaard een urenspecificatie van de verrichtte werkzaamheden bijgevoegd.

Indien de cliënt(e) dat wenst dan wel op eerste afroep, zal aan cliënt(e) tussentijds een opgave van reeds gemaakte uren en kosten worden toegezonden en/ of een inschatting worden gegeven van nog te maken uren en kosten. Waarding advocatuur heeft haar administratie zodanig ingericht dat aan dergelijke verzoeken eenvoudig en vrijwel direct tegemoet kan worden gekomen.

Waarding advocatuur aanvaardt slechts bankbetalingen. Op grond van artikel 10 van de verordening op de administratie en de financiële integriteit van de Nederlandse Orde van Advocaten is betaling in contanten slechts toegestaan indien feiten of omstandigheden dit rechtvaardigen. Bij contante betalingen van €5.000 of meer in een zaak of in een periode van ten hoogste een jaar van dezelfde cliënt(e), is Waarding advocatuur verplicht overleg te voeren met de deken van de Orde van Advocaten van de rechtbank Midden-Nederland.

Ad e

Op grond van regel 6 van de voor advocaten geldende gedragsregels zijn advocaten verplicht tot geheimhouding. De geheimhouding geldt tevens voor eventuele medewerkers van de advocaat en duurt voort na beëindiging van de zakelijke relatie tussen de advocaat en cliënt. Alle kennis omtrent de cliënt wordt met de hoogst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld. Indien Waarding advocatuur voor de behandeling van de zaak derden inschakelt, waarborgt Waarding advocatuur de kwaliteit van de dienstverlening van deze derde en tevens het behoud van de vertrouwelijkheid.

Ad f

Klachten worden bij voorkeur zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. Waarding advocatuur heeft gelijk aan de eisen van de Verordening op de advocatuur in Hoofdstuk 6 van dit handboek een Kantoorklachtenregeling opgenomen en zij neemt desgewenst deel aan de "Geschillencommissie Advocatuur". Zie voor meer informatie hoofdstuk 6 van dit handboek.

Ad g

Waarding advocatuur heeft een adequate verzekering tegen de risico's van beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid afgesloten via Triple A Assurantiën & hypotheek te Woerden bij Markel; een verzekeraar waarvan is aan te nemen dat deze voldoet aan redelijkerwijs te stellen eisen van solvabiliteit. Waarding advocatuur komt middels een brief waarbij de opdracht van de cliënt(e) bevestigd wordt en de algemene voorwaarden, met haar cliënt(e) overeen dat haar (beroeps)aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien en voor zover geen uitkering krachtens de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het in rekening gebrachte honorarium tot een maximum van €10.000,-.



3. Relatie met de cliënt(e)

“In het belang van een goede rechtsbedeling draagt de advocaat zorg voor de rechtsbescherming van zijn cliënt.”

Waarding advocatuur vindt een goede relatie met de cliënt(e) van groot belang. Een open communicatie wordt nagestreefd, waarbij duidelijkheid ten aanzien van de gemaakte afspraken over en weer voorop staat.

Na aanvaarding van het verzoek om juridische bijstand aan Waarding advocatuur komt een overeenkomst van opdracht tot stand. Intake van nieuwe cliënten vindt bij voorkeur plaats tijdens een bespreking met de cliënt(e), zodat persoonlijk kennis kan worden gemaakt.

Bij het eerste gesprek dienen de volgende kwesties aan de orde te komen:

- a. vergewissingsplicht: de advocaat zal zich bij de aanvaarding van de opdracht moeten vergewissen van de identiteit van de cliënt(e) en tevens van de identiteit van een eventuele tussenpersoon die de opdracht heeft verstrekt. De daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens van de cliënt(e) worden verzameld. In ieder geval dient te worden opgevraagd de naam van de persoon (waarbij de identiteit wordt geverifieerd), bij een zakelijke opdrachtgever; het bedrijf (waarbij het bedrijf middels de gegevens uit de Kamers van Koophandel worden geverifieerd), het adres, e-mail en telefoonnummer, alsmede de naam van de contactpersoon met telefoonnummer en e-mailadres. Indien de Wwft van toepassing is dienen ook nadere gegevens te worden verzameld te worden (zie Hoofdstuk 5);
- b. of er mogelijk sprake is van belangenverstrengeling, met name aan de hand van de namen van de betrokken partijen. Bij twijfel dienen deze namen te worden vergeleken met het relatiebestand van Waarding advocatuur;
- c. het verzamelen van zoveel mogelijk volledige informatie ten aanzien van de zaak, onder meer door de belangrijkste feiten goed te bespreken en de documenten ter staving daarvan op te vragen. Aan de hand van deze informatie zal een eerste plan van aanpak worden besproken en zal zo mogelijk de haalbaarheid worden ingeschat en besproken. Indien ondanks verzoeken daartoe onvoldoende informatie wordt verkregen zal dit voor de advocaat reden zijn om zich te onthouden van verdere dienstverlening en de opdracht neer te leggen;
- d. of in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat de opdracht strekt tot voorbereiding, ondersteuning of afscherming van onwettige activiteiten, in welk geval zo nodig – na nader onderzoek – bijstand dient te worden geweigerd;
- e. de condities voor het aannemen van de opdracht en de financiële kosten en
- f. voor zover mogelijk en redelijk, zal communicatie digitaal en telefonisch plaatsvinden.

Als uitgangspunt geldt dat afgegaan wordt op de juistheid van de door cliënt(e) verstrekte gegevens. Indien er gerede twijfel is over de juistheid van de door of namens cliënt(e) verschaftte gegevens, zijn/ haar identiteit of aan de wettigheid van het doel waartoe de opdracht strekt, stelt Waarding advocatuur hiernaar een onderzoek in. Indien dit onderzoek leidt tot bevestiging van de gerede twijfels of dit onderzoek is onmogelijk, dan zal Waarding advocatuur de opdracht neerleggen.

Zoals hierboven opgenomen zal altijd een schriftelijke bevestiging van de opdracht, de tarifiering en de toepasselijke algemene voorwaarden worden gegeven. Waarding advocatuur zal geen gelden,



WAARDING

geldswaardige papieren, kostbaarheden of andere zaken aannemen van de cliënt(e) of bewaren voor de cliënt(e).



4. Verordening op de vakbekwaamheid

“De advocaat dient vakbekwaam te zijn.”

Met ingang van 1 juli 2010 is de Verordening op de vakbekwaamheid in werking getreden. Deze verordening is vastgesteld door de Nederlandse Orde van Advocaten. Op grond van artikel 2 van deze Verordening dienen alle advocaten vakbekwaam te zijn. Tevens dient een advocaat alleen zaken aan te nemen die hij/ zij gelet op zijn kantoororganisatie adequaat kan behandelen en waarvoor hij/ zij de deskundigheid bezit dan wel gebruik maakt van de deskundigheid van een derde. Alle advocaten dienen schriftelijk vast te leggen op welke wijze aan deze vereisten wordt voldaan.

Opleiding

Dat advocaten moeten voldoen aan bepaalde opleidings- en kwaliteitseisen is niet nieuw. Om advocaat te worden dienen de eerste drie jaren als advocaat-stagiaire te worden gewerkt onder leiding van een patroon, in welke periode de beroepsopleiding moet worden voltooid. Mr S.O. Willebrands is advocaat vanaf 2000 en heeft de beroepsopleiding begin 2003 met succes afgerond.

Vakkennis

Elke advocaat dient jaarlijks zijn/ haar vakkennis bij te houden. Elke advocaat moet jaarlijks 20 studiepunten behalen, waarin zijn/ haar professionele kennis en kunde wordt onderhouden en/ of ontwikkeld. Ook opleidingen op een breder terrein kunnen worden gevolgd. Als voorwaarde geldt dat het onderhouden van kennis en kunde gerelateerd moet zijn aan het rechtsgebied of de rechtsgebieden waarop de advocaat werkzaam is.

Mr S.O. Willebrands heeft zich gespecialiseerd in het arbeidsrecht. Zij voldoet in ruime mate aan de opleidingseisen van de Nederlandse Orde van Advocaten door middel van tal van cursussen en opleidingen, met name op het gebied van arbeidsrecht.

Mr S.O. Willebrands is lid van de Vereniging voor Arbeidsrecht en de Vereniging voor Arbeidsrecht Advocaten Amsterdam. Zij bezoekt de diverse bijeenkomsten en workshops. Verder houdt mr S.O. Willebrands haar kennis up-to-date door het bijhouden van actuele rechtspraak, literatuur en media.



5. Wwft

“Bij de uitoefening van zijn beroep is de advocaat integer en onthoudt hij zich van enig handelen of nalaten dat een behoorlijk advocaat niet betaamt.”

De wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is op 1 augustus 2008 in werking getreden en verplicht alle advocaten ‘ongebruikelijke transacties’ te melden, zodat witwaspraktijken kunnen worden aangepakt. Bij de aanname van een nieuwe zaak zal altijd worden nagegaan of niet in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat de opdracht strekt tot voorbereiding, ondersteuning of afscherming van onwettige activiteiten. De Wwft geldt voor advocaten die bijstand verlenen bij aan- of verkopen van onroerend goed of ondernemingen, bij financiële transacties of onroerend goed transacties van tenminste €15.000, bij het beheren van geld, effecten of bijvoorbeeld goud of bij het oprichten of beheren van vennootschappen of rechtspersonen.

Als er sprake is van één van de diensten die onder de Wwft vallen, zijn alle advocaten verplicht een regulier cliëntenonderzoek te verrichten. De advocaat moet weten wie de uiteindelijke belanghebbende is en moet zicht hebben op de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt(e). Vandaar dat de cliënt(e) zich moet identificeren met een paspoort of rijbewijs of, in geval van een rechtspersoon, de bevoegd vertegenwoordiger(s) van de cliënt(e). Bij een rechtspersoon dient de advocaat in het dossier een uittreksel uit het handelsregister van de kamer van koophandel te bewaren. Bij een laag risico op misstanden kan worden volstaan met een vereenvoudigd cliëntenonderzoek. Als een cliënt(e) niet fysiek aanwezig is voor identificatie of als er sprake is van een politiek prominente persoon is een verscherpt cliëntenonderzoek nodig.

Alle andere advocatuurlijke diensten dan hierboven genoemd, vallen niet onder de Wwft. Wel zal iedere advocaat zich bij aanvaarding van een opdrachten moeten vergewissen van de identiteit van de cliënt(e).

Waarding advocatuur biedt geen diensten aan die vallen onder de Wwft. De diensten van Waarding advocatuur brengen een laag risico op misstanden met zich mee. Waarding advocatuur volstaat bij de identificatie van haar cliënten met de vergewissingsplicht.

In het geval een zaak tijdens de behandeling ‘van kleur verschiet’ en alsnog onder de Wwft valt of in het geval er gerede twijfel is over de juistheid van de identiteit of identiteitsgegevens, zal Waarding advocatuur een onderzoek moeten instellen naar de juistheid van de verstrekte gegevens.



6. Kantoorklachtenregeling

“De advocaat beschikt over een kantoorklachtenregeling.”

Waarding advocatuur stelt het allergrootste belang in tevreden cliënten en zal zich daar uiteraard volledig voor inzetten. Toch kan het voorkomen dat er een keer sprake is van ontevredenheid of misschien wel van een klacht. Het is dan goed om te weten dat Waarding advocatuur de volgende Kantoorklachtenregeling heeft.

Kantoorklachtenregeling Waarding advocatuur

Conform artikel 6.28 e.v. verordening op de advocatuur (Voda).

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 Waarding advocatuur en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Waarding advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Waarding advocatuur heeft 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 heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.



3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr B. van Eijk van Van Eijk Advocatuur te Woerden, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De heer Van Eijk tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. 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.
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris 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. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. 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.

Wanneer Waarding advocatuur en/ of de klachtenfunctionaris er niet in slaagt/ slagen de klacht tot een voor de cliënt(e) aanvaardbare oplossing te brengen, dan kan de cliënt(e) de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Waarding advocatuur neemt desgewenst deel aan de “Geschillencommissie Advocatuur”. Meer informatie over de klachtenregeling en de geschillencommissie is te vinden via <https://www.advocatenorde.nl/3295/advocaten/klachten-en-geschillenregeling-advocatuur>



7. Privacyverklaring

“Persoonsgegevens worden gebruikt ter uitvoering van de opdracht en alleen op een ‘need-to-know’ basis toegankelijk gemaakt voor daartoe geautoriseerde personen.”

Advocaten hebben te maken met vertrouwelijke gegevens, waaronder uw persoonsgegevens. Het spreekt voor zich dat deze vertrouwelijk worden behandeld. Hoe Waarding advocatuur dat doet, leest u in deze privacyverklaring.

Bij deze verklaring komt het volgende aan de orde:

- a. persoonsgegevens die Waarding advocatuur verwerkt;
- b. doel en grondslag verwerking persoonsgegevens;
- c. verstrekking persoonsgegevens aan derden;
- d. hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren;
- e. welke rechten heeft u;
- f. beveiliging van uw persoonsgegevens;
- g. wijziging privacyverklaring en
- h. vragen of klachten?

Ad a.

Afhankelijk van de overeenkomst met u verzamelt Waarding advocatuur onder meer de volgende informatie van u:

- persoonsgegevens zoals voor- en achternaam, geboortedatum, adres- en contactgegevens en bankrekeningnummer;
- documentnummer identiteitsbewijs;
- Burgerservicenummer;
- gezondheids- of medische gegevens;
- Browsegegevens op basis van IP-adressen;
- openbaar verkregen gegevens zoals gegevens uit het Handelsregister of Linked-In;
- btw-identificatienummer en
- alle overige informatie die u aan Waarding advocatuur verstrekt.

Ad b.

Waarding advocatuur verwerkt uw persoonsgegevens om uw opdracht en de overeenkomst met u uit te kunnen voeren en om te voldoen aan een wettelijke plicht. Waarding advocatuur gaat zorgvuldig met uw gegevens om en gebruikt deze uitsluitend voor het hiervoor beschreven doel. Het gaat hierbij onder meer om het opstellen van offertes, facturen, overeenkomsten, processtukken, adviezen en brieven en het voeren van correspondentie of onderhandelingen met (advocaten) van wederpartijen en (officiële) instanties zoals een rechtbank en aanpalende dienstverleners zoals deurwaarders.

Ad c.

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitsluitend aan derden voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst met u én voor zover dat nodig is om aan wettelijke verplichtingen, zoals de boekhoudplicht, te voldoen. Het gaat hierbij onder meer om leveranciers van computerprogramma's voor de opslag van uw digitale dossier, de rechterlijke macht, een



toezichthouder, onze boekhouder en derden die in opdracht van ons (advies)werkzaamheden verrichten.

Ad d.

Wij bewaren uw persoonsgegevens minimaal voor de duur dat u gebruik maakt van onze diensten. Op grond van wetgeving zijn wij echter verplicht om persoonsgegevens die worden vermeld in documenten die behoren tot onze administratie en dossiers, zoals facturen, gedurende de bewaartermijn van zeven jaar te bewaren.

Ad e.

U heeft de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens en de verwerking ervan:

- het recht om uw persoonsgegevens te bekijken en een overzicht daarvan te ontvangen;
- het recht op wijziging van uw persoonsgegevens;
- het recht om ons te verzoeken uw persoonsgegevens te wissen (voor zover wettelijk toegestaan);
- het recht om ons te verzoeken bepaalde persoonsgegevens niet te verwerken;
- het recht op overdracht van uw persoonsgegevens aan een derde: als u bijvoorbeeld wilt overstappen naar een andere advocaat of adviseur, dan kunt u ons vragen uw gegevens aan die nieuwe advocaat of adviseur te verstrekken;
- het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons.

Als u gebruik wilt maken van bovengenoemde rechten, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij reageren hier dan binnen 4 weken op. Als het niet mogelijk is om aan uw verzoek te voldoen, bijvoorbeeld op grond van de wettelijke bewaarplicht, dan laten wij u dat binnen genoemde termijn weten. Als wij gehoor geven aan uw verzoek dan kan dit uiteraard tot gevolg hebben dat wij de overeenkomst niet (meer) kunnen uitvoeren.

Ad f.

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en ongeoorloofd gebruik door derden, zoals hacking, spamming of verspreiding van virussen. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van uw persoonsgegevens, dan kunt u contact met ons opnemen.

Ad g.

Waarding advocatuur heeft het recht de inhoud van deze privacyverklaring op ieder gewenst moment zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

Ad h.

In geval van vragen over deze privacyverklaring kunt u altijd contact met ons opnemen. Ook treft u meer informatie aan op de site van de Autoriteit Persoonsgegevens. Als u een klacht heeft over het gebruik van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u hierover bovendien een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.



8. Advocatenpas

“Een advocaat beschikt over een geldige advocatenpas.”

Voor fysieke legitimatie van een advocaat in de gevallen waarin dit bij of krachtens enige wet verplicht is, en voor beveiligde digitale communicatie met een aantal webapplicaties van de NOvA en andere organisaties zoals het digitale loket van de Rechtspraak, heeft elke advocaat een Advocatenpas.

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

- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van zijn Advocatenpas;
- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van de Advocatenpas van een door hem gemachtigde kantoormedewerker of de contactpersoon, niet zijnde advocaat;
- intrekking van de bevoegdheid om gebruik te maken van de Advocatenpas door een daartoe gemachtigde kantoormedewerker of de contactpersoon, niet zijnde de advocaat.

Als een advocaat een kantoor verlaat en hij of zij blijft werkzaam als advocaat, dan neemt hij of zij de pas mee naar het nieuwe kantoor. De eventuele machtigingen die hij/ zij voor medewerkers van ons kantoor heeft afgegeven (bijvoorbeeld voor een secretaresse) worden dan automatisch van de pas afgehaald, zodat hij/ zij met een 'schone' pas naar het nieuwe kantoor gaat. Als hij/ zij niet verder gaat als advocaat, dient hij/ zij de pas op te sturen naar de raad van de orde.



9. Stichting Derdengelden

“De stichting derdengelden wordt voor geen ander doel gebruikt dan voor het beheer van derdengelden.”

De praktijk van een advocaat kan met zich meebrengen dat gedurende langere of kortere termijn gelden aan hem/ haar worden toevertrouwd die bestemd zijn of zullen worden voor anderen. Het beheren van deze gelden vereist nauwkeurigheid en oplettendheid. Ter bescherming van de rechthebbenden op deze gelden is de advocaat verplicht deze gelden onder te brengen in een aparte rechtspersoon, te weten een stichting, genaamd "Stichting Derdengelden". Controle op deze Stichting wordt uitgeoefend door de Nederlandse Orde van Advocaten (www.advocatenorde.nl). Het geld binnen de stichting is afgescheiden van het vermogen van de advocaat. Alle betalingen van deze rekening kunnen slechts worden verricht op basis van de handtekening van beide bestuurders van de stichting.

Waarding advocatuur heeft vanwege haar praktijk in het arbeidsrecht, niet te maken met gelden die aan haar in beheer worden toevertrouwd. Waarding advocatuur heeft er daarom voor gekozen om niet zelf een Stichting Derdengelden op te richten en te beheren.



10. Tot slot

Het is altijd mogelijk om een dienstverlening te verbeteren. Waarding advocatuur is daarom altijd geïnteresseerd in suggesties ten aanzien van verbetering van haar dienstverlening. Waarding advocatuur tracht eventuele misverstanden of problemen met een cliënt(e) in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken en op te lossen. Een goede communicatie met korte lijnen en een persoonlijk gesprek zorgt in de meeste situaties voor een prettige werksfeer voor zowel de advocaat als de cliënt(e) en helpt problemen voorkomen.