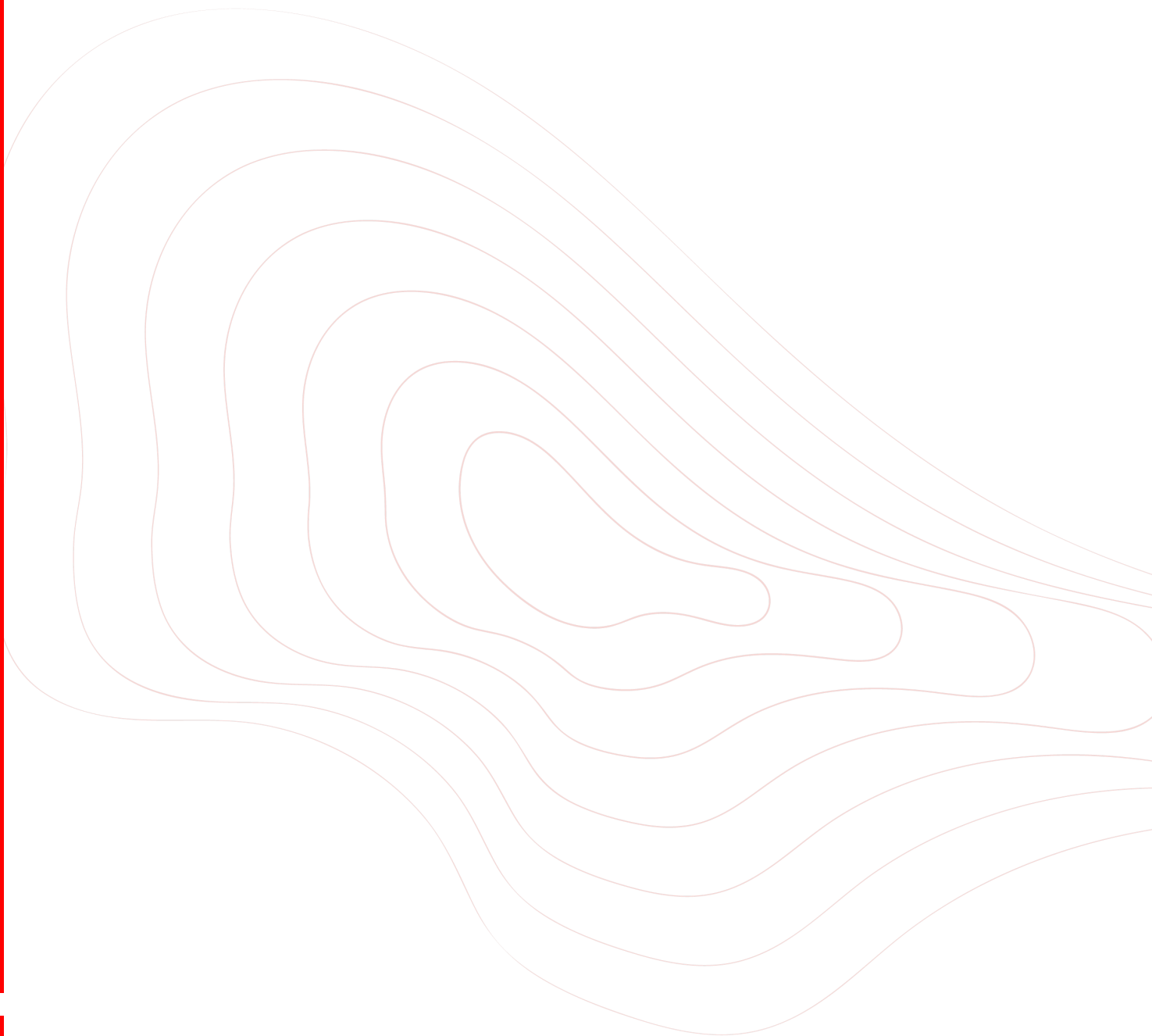


KANTOORHANDBOEK



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1. Missie en visie van Hardt Letselschade I Advocatuur.....	4
2. Vakbekwaamheid	7
3. Kantoororganisatie	10
4. Relatie met cliënt	15
5. Wwft	17
6. Kantoorklachtenregeling	18
7. Vervangingsregeling.....	20
8. Tot slot.....	20

1. Inleiding

Welkom bij Hardt Letselschade I Advocatuur.

Hardt Letselschade I Advocatuur is een bij het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) geregistreerd schaderegelingskantoor dat primair voor slachtoffers optreedt. De algemene gegevens van Hardt Letselschade I Advocatuur zijn als volgt:

Hardt Letselschade B.V.
Musicallaan 13c
3543 ER Utrecht
Tel: 030-2690063
E-mail: info@hardtletselschade.nl
KvK-nummer: 83213422
BTW-nummer: NL8627731192B01

Aangezien een advocaat werkzaam is bij Hardt Letselschade I Advocatuur, dient Hardt Letselschade I Advocatuur conform de door de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) gestelde voorwaarden een kantoorhandboek te hebben. In het kantoorhandboek staan de werkwijzen van het kantoor beschreven, die van toepassing zijn in de situatie dat een Hardt advocaat namens de cliënt optreedt.

Het kantoorhandboek bevat conform artikel 6.4 van de Verordening op de advocatuur (Voda) en artikel 32 van de Regeling op de advocatuur (Roda) beschrijvingen van de werkwijze, de wijze waarop er aandacht wordt besteed aan:

- de vakbekwaamheid;
- de kantoororganisatie;
- de administratie;
- derdengelden;
- de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme
- het dossier en zaakbeheer,
- informatiemanagement;
- risicomanagement;
- de relatie met de cliënt;
- de wijze waarop met mogelijke belangenverstrengeling wordt omgegaan.

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.

De advocatenpraktijk wordt gevoerd en geleid door mr. A. el Ballouti. Hij is aangesloten bij de Nederlandse Orde van Advocaten (NovA) en bij het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE) en is geregistreerd op de volgende twee hoofdrechtsgebieden:

1. Letselschaderecht;
2. Slachtofferrecht.

Dit kantoorhandboek is van toepassing bij de behandeling van alle zaken door de Hardt Letselschade | Advocatuur. Indien u na lezing van dit kantoorhandboek nog vragen heeft, horen wij dit graag van u.

De heer mr. A. el Ballouti

1. Missie en visie van Hardt Letselschade | Advocatuur

"Hardt helpt mensen vooruit."

Waar staan wij als organisatie voor?

Bij Hardt Letselschade | Advocatuur hechten we grote waarde aan een heldere bedrijfsvisie en missie. Onze kerngedachte is dat het ondersteunen van letselschadeslachtoffers een vitale rol speelt in de maatschappij. Als professional mogen wij vereerd zijn met deze taak. Daarom zijn we toegewijd aan het leveren van de beste juridische ondersteuning.

In geval van een ongeval staan wij klaar om ondersteuning en hulp te bieden voor het verkrijgen van een passende schadevergoeding en herstelbegeleiding. Wij leggen de focus op het verhaal van onze cliënten, met als doel samen te bouwen aan een nieuwe toekomst. Onze inspanningen gaan verder dan enkel juridische hulp; we richten ons ook op de sociale aspecten van herstel, omdat wij geloven dat dit cruciaal is voor de rehabilitatie van onze cliënten.

Bij Hardt Letselschade | Advocatuur worden wij geïnspireerd en gedreven door onze kernwaarden:

- **Hulpvaardigheid**

Hardt Letselschade | Advocatuur zet zich in om slachtoffers te helpen met een focus op rechtvaardigheid en met in achtname van de correctieve rechtvaardigheid. De inzet gaat verder dan juridische bijstand, waarbij cliënten kunnen rekenen op zorg en aandacht.

- **Aandacht**

Hardt Letselschade | Advocatuur staat voor een persoonlijke benadering, waarbij er aandachtig geluisterd wordt naar de wensen, mogelijkheden, en behoeften van de cliënten. De organisatie biedt zowel juridische als maatschappelijke bijstand vanuit oprechte betrokkenheid.

- **Resultaatgerichtheid**

De bijstand van Hardt Letselschade | Advocatuur is gericht op oplossingen met als doel slachtoffers in staat te stellen hun leven zo goed mogelijk op te pakken. De aanpak is samen met de cliënt gericht op het behalen van het gewenste resultaat.

- **Deskundigheid**

Het team van Hardt Letselschade | Advocatuur bestaat uit academisch geschoolde juristen en NIVRE-experts die gespecialiseerd zijn in aansprakelijkheidsrecht en

letselschadepraktijk. De organisatie garandeert een hoog niveau van juridische expertise door voortdurende bijscholing en up-to-date kennis.

- **Transparantie**

Open communicatie staat hoog in het vaandel bij Hardt Letselschade | Advocatuur. De organisatie betreft cliënten actief bij het proces en blijft regelmatig in contact, met duidelijke verwachtingen om op basis van het verhaal en de expertise van beide partijen te werken aan een passende en rechtvaardige schadevergoeding.

Onze visie

Bij Hardt Letselschade | Advocatuur staat de menselijke maat centraal. Wij geloven dat slachtoffers van een ongeval niet alleen juridische bijstand nodig hebben, maar ook hulp en ondersteuning op sociaal vlak. Daarom bieden wij een herstelgerichte aanpak samen met ons ketennetwerk, waarbij we samen met onze cliënt kijken naar wat nodig is om zijn of haar leven weer op te pakken binnen de mogelijkheden. Door te luisteren naar de cliënt kunnen we onze hulpverlening optimaal afstemmen op diens behoeften.

Het harmoniemodel is een belangrijk uitgangspunt in onze visie. Als organisatie streven wij naar een oplossing waarin alle betrokken partijen zich kunnen vinden.

Door onze aanpak onderscheiden wij ons in de markt en zijn wij een betrouwbare partner voor zowel cliënten als verzekeraars. Wij geloven dat een harmonieuze oplossing in het belang is van alle partijen en dat dit de beste uitkomst biedt voor onze cliënten. Door ons te richten op het gezamenlijke belang, in plaats van alleen onze eigen positie, kunnen wij tot duurzame oplossingen komen die voor alle partijen acceptabel zijn. Zo werken wij aan een nieuwe toekomst voor onze cliënten en dragen wij bij aan een rechtvaardigere samenleving.

Persoonlijke ontwikkeling en specialisatie

Bij Hardt Letselschade | Advocatuur streven we ernaar om al onze collega's, met een academische achtergrond gespecialiseerd in de letselschade, ook te ontwikkelen tot NIVRE-experts. Om deze reden biedt Hardt Letselschade | Advocatuur alle collega's een interne basisopleiding aan. Tijdens deze opleiding bereiden we ze voor op hun rol als letselschadejurist en voorzien we ze van de kennis en vaardigheden die nodig zijn om bij te dragen aan onze missie om kwaliteit te leveren aan onze cliënten.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat onze letselschadejuristen zich blijven ontwikkelen en specialiseren. Daarom bieden we specialisatie-opleidingen aan en stellen we voor iedere letselschadejurist een persoonlijk ontwikkelingsplan op, met

daarin specifieke doelen om de persoonlijke en professionele groei te stimuleren. Het plan wordt in overleg met de teamleider opgesteld en houdt rekening met zowel de huidige kennis en vaardigheden als de carrièredoelen van de collega's en draagt daarnaast bij aan de strategische doelstellingen van Hardt Letselschade | Advocatuur. Zo werken wij samen om onze collega's in staat te stellen om op lange termijn waarde toe te voegen aan het bedrijf en onze cliënten.

Ook bieden wij diverse mogelijkheden aan voor praktijkervaring en bij- en nascholing, waaronder begeleiding en coaching, gelegenheid tot het bijwonen van seminars, congressen en andere professionele ontwikkelingsmogelijkheden en de mogelijkheid tot het volgen van de NIVRE-specialisatieopleidingen. Ook onze senior letselschadejuristen blijven wij voortdurend bij- en nascholen. We bieden daarom de mogelijkheid om leiderschapstrainingen te volgen, zodat zij zich verder kunnen ontwikkelen op het gebied van effectief leiderschap en teammanagement.

Door onze letselschadejuristen voortdurend bij te scholen en te ondersteunen in hun ontwikkeling, kunnen zij hun vakgebied op hoog niveau blijven uitoefenen en de kwaliteit blijven leveren waar Hardt Letselschade voor staat.

Hoe vertalen wij onze visie in hoe wij cliënten en andere betrokken partijen benaderen en bejegenen?

Wij benaderen betrokken partijen vanuit onze kernwaarden. Wij ontmoeten onze cliënten graag in een fysiek kennismakingsgesprek waarin onze open bedrijfscultuur, laagdrempeligheid en onze betrokkenheid tot zijn recht komt. De bedrijfscultuur van Hardt Letselschade is erop gericht om een open en collegiale werkomgeving te creëren waarin alle betrokken partijen zich gewaardeerd en gehoord voelen. Hardt Letselschade hecht veel waarde aan een professionele, integere en ethische werkwijze.

Gedurende het letselschadetraject houden wij onze cliënt en de betrokken partijen op de hoogte van de ontwikkelingen. Door cliënten een actieve rol in het proces te geven en te luisteren naar wat zij willen, kunnen en nodig hebben, streven wij ernaar om tot een optimale en rechtvaardige uitkomst te komen.

Bij het afronden van het letselschadetraject vragen wij onze cliënten in een eindgesprek om een evaluatie en verzoeken wij onze cliënt ook om een klanttevredenheidsonderzoek in te vullen. Zo kunnen wij eventuele op- en aanmerkingen intern met onze collega's bespreken en onze dienstverlening blijven verbeteren.

2. Vakbekwaamheid

"De advocaat dient vakbekwaam te zijn."

In artikel 41 en verder in de Voda is verordonneerd dat advocaten moeten voldoen aan een aantal eisen over de professionele kennis en kunde, de professionele attitude, de kantoororganisatie en de dienstverlening. Hoofdregel is dat zij alleen zaken aannemen die ze gelet op de kantoororganisatie adequaat kunnen behandelen en waarvoor ze zelf de deskundigheid bezitten of waarvoor ze gebruik maken van de deskundigheid van een derde.

2.1. Opleidingspunten

Op grond van de registratie van het letselschaderecht als hoofdrechtsgebied is de bij Hardt werkzame advocaat verplicht elk kalenderjaar volgens de normen van de NOvA twintig opleidingspunten te behalen, waarvan ten minste 10 op het geregistreerde hoofdrechtsgebied.

De advocaat hoeft de opleiding of cursus niet langer te volgen bij een door de NOvA erkend opleidingsinstituut. De NOvA wil het aan de professionaliteit van de advocaat zelf overlaten te beoordelen of voor de gevolgde lessen punten worden genoteerd. In het kader van de jaarlijkse controles zal dan worden bekeken of de opleiding inderdaad heeft bijgedragen tot verdere ontwikkeling van de kennis en kunde. Bij twijfel kan de advocaat contact opnemen met het lokale bureau van de Orde.

Als een cursus wordt gevolgd bij een erkende instelling die de cursus presenteert met het Orde-logo, is de advocaat ervan verzekerd dat de cursus punten oplevert. Punten worden toegekend voor bijvoorbeeld: het volgen of geven van onderwijs op academisch niveau, het publiceren van artikelen in juridische tijdschriften of van een rechtswetenschappelijk proefschrift werkzaamheden als rechter-plaatsvervanger of arbiter, deelname aan gestructureerde feedback zoals intervisie of collegiale toetsing, het ontwikkelen van kennis en kunde op het rechtsgebied of de rechtsgebieden waarop de advocaat werkzaam wil zijn.

2.2. Intervisie

De advocaat neemt deel aan intervisie.

Intervisie is een gestructureerde en periodieke bespreking in een kleine groep hiërarchische gelijkwaardige professionals waarin dilemma's en vragen over het eigen functioneren, de praktijkvoering en praktijkuitoefening centraal staan. De

groep kan bestaan uit zowel partners als medewerkers, zolang iedere advocaat zich veilig voelt om aan het overleg mee te doen en zich niet beoordeeld voelt door een kantoorgenoot.

Het is niet de bedoeling dat tijdens de intervisie 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 intervisie moet voldoen:
<https://www.advocatenorde.nl/dossier/kwaliteit/aan-de-slag-met-intervisie>

2.3. 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>

2.4. 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/kwaliteitsbevordering/kwaliteitstoetsen/gestructureerd-intercollegiaal-overleg>

Het team van Hardt is volledig toegewijd aan het nauwkeurig afhandelen van letselschadetrajecten. Om onze dienstverlening continu te verbeteren, organiseren we wekelijkse dossieroverleggen. Hier bespreken we eventuele knelpunten, denken we gezamenlijk na over vervolgstappen in complexe zaken en overwegen we diverse perspectieven. Daarnaast volgen alle medewerkers van Hardt elke twee weken een jurisprudentieoverleg om de meest recente ontwikkelingen in de rechtspraak te bespreken en zo onze kennis actueel te houden.

Tot slot hanteren wij het buddysysteem. Hierbij worden onze junior collega's gekoppeld aan een seniorjurist en/of een NIVRE-expert, hetgeen garandeert dat de kwaliteit in alle letselschadedossiers gehandhaafd blijft.

3. Kantoororganisatie

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

De advocaat moet schriftelijk kunnen aantonen dat hij zijn dienstverlening en kantoororganisatie op orde heeft. Ook moet hij kunnen laten zien dat hij het vastgelegde 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.
- b. Alle gegevens moeten overzichtelijk en toegankelijk zijn vastgelegd.
- c. Dossiers dienen op een afsluitbare plaats te worden bewaard en gearhiveerd.
- d. De advocaat moet goed bereikbaar zijn voor zijn cliënt. Hij moet ervoor zorgen dat hij tijdig de zaken behandelt en geen termijnen overschrijdt. Bij afwezigheid draagt de advocaat zorg voor goede vervanging.
- e. Bij het eerste contact maakt de advocaat een inschatting van de haalbaarheid van de "zaak" van de cliënt. Ook bespreekt hij direct de financiële consequenties en houdt hij zijn cliënt daarna gevraagd en ongevraagd op hoogte van alle voor de behandeling van de zaak belangrijke informatie.
- f. De vertrouwelijkheid van alle gegevens moet goed zijn gewaarborgd.
- g. De advocaat moet zorgdragen voor een klachtenregeling en het oordeel van de cliënten betrekken bij verbetering van de dienstverlening.

3.1. Aannamebeleid

Voorafgaand aan de aanneme van een nieuwe zaak zal worden bekeken of het Hardt vrij staat een zaak aan te nemen. Het is mogelijk dat het de advocaat van Hardt niet vrij staat een zaak aan te nemen in verband met het bestaan van een tegenstrijdig belang met betrekking tot die zaak. Indien er sprake is van een mogelijk tegenstrijdig belang zal dit meteen bij de aanmelding van een nieuwe zaak aan de cliënt worden medegedeeld.

Voor alle zaken wordt een elektronisch dossier geopend in ons CRM/dossiervolgsysteem. De papieren dossierstukken worden in afgesloten dossierkasten bewaard. Het elektronische dossier is opgeslagen in een cloudomgeving en middels tweefactorauthenticatie toegankelijk vanuit een goed beveiligde computer. De dossiers zijn om die reden snel te vinden en in te zien. De voor de zaak relevante gegevens zijn overzichtelijk en toegankelijk vastgelegd.

Bij de aanneming van een zaak wordt altijd een bevestiging van de opdracht en het afgesproken uurtarief of alternatieve tarifiering verzonden tezamen (bij nieuwe klanten) met een exemplaar van de op de dienstverlening toepasselijke algemene voorwaarden.

Deze algemene voorwaarden zijn ook vermeld op de website (www.hardtletselschade.nl). Bij de aanneming 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 (zie ook onder het kopje Wwft).

3.2. Eerste bespreking en betaalafspraken

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

De cliënt zal gewezen worden op de mogelijkheid van gefinancierde rechtsbijstand en eventueel andere financieringsmogelijkheden zoals het bepaalde in artikel 6:96 lid 2 BW. Er wordt altijd duidelijkheid gegeven over de met de behandeling van de zaak samenhangende kosten en hoe daarmee wordt omgegaan. Er wordt een uurtarief afgesproken, welke te vermeerderen met 21% BTW in rekening wordt gebracht, hetzij bij de cliënt dan wel bij een aansprakelijke partij.

Het maken van vaste prijsafspraken of op basis van 'no cure no pay' is ook mogelijk. Kantoorkosten worden niet apart berekend. Deze zijn bij het uurtarief inbegrepen. Maandelijks worden facturen verzonden voor de verrichte werkzaamheden met zoals vermeld in de algemene voorwaarden een betalingstermijn van 28 dagen.

Bij de declaratie is altijd standaard een specificatie van de verrichte werkzaamheden bijgevoegd. Hardt Letselschade | Advocatuur aanvaardt slechts girale betalingen. 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 is Hardt Letselschade | Advocatuur verplicht overleg te voeren met de deken van de Orde van Advocaten van Midden-Nederland.

3.3. Bereikbaarheid

Voor Hardt Letselschade | Advocatuur is goede bereikbaarheid voor haar cliënten en relaties essentieel. De voordelen van een reeds ervaren en bestaand kantoor zijn in dit opzicht evident. Hardt Letselschade | Advocatuur staat voor persoonlijk contact.

Iedere cliënt ontvangt bij het intakegesprek een visitekaart met daarop de contactgegevens. Er is altijd een medewerker telefonisch beschikbaar die eventueel vragen kan beantwoorden en/of kan doorverbinden naar de advocaat, zodat optimale bereikbaarheid kan worden gegarandeerd.

Uiteraard wordt alle in een zaak ontvangen correspondentie meteen aan cliënt gezonden. Bij afwezigheid zal een van de andere medewerkers binnen Hardt Letselschade | Advocatuur zorgdragen voor de waarneming. In het kantoorhandboek is hiervoor een vervangingsregeling opgenomen. Voor het naleven van termijnen is de Outlook agenda van belang, evenals in procedures het digitale roljournaal.

3.4. Geheimhouding

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

3.5. Authenticatiemiddel

Voor fysieke legitimatie als advocaat in de gevallen waarin dit bij of krachtens enige wet verplicht is, en voor beveiligde digitale communicatie met een aantal webapplicaties van de NOvA en andere organisaties zoals het digitale loket van de Rechtspraak, hebben de advocaten een advocatenpas. De advocaten hebben een of meerdere kantoormedewerkers of contactpersonen gemachtigd om namens hen toegang te hebben tot door de advocaten aan te wijzen beveiligde internetomgevingen. De gemachtigde heeft daartoe een eigen pas. De advocaten blijven verantwoordelijk voor het gebruik van de pas; door de advocaat of door een gemachtigde.

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

Dat doet de advocaat in elk geval bij:

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

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

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

3.6. Verzekering beroepsaansprakelijkheid

Het kantoor heeft een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering voldoet aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan gestelde eisen. De polisgegevens, waaronder de contactgegevens van de verzekeraar en het polisnummer, worden op verzoek van de claimant verstrekt.

3.7. Klachten

Klachten worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. In het kantoorhandboek is hiertoe een aparte klachtenregeling opgenomen.

Indien een oplossing met betrekking tot een klacht ten aanzien van mr. A. el Ballouti niet mogelijk is, kan de cliënt een klacht neerleggen bij de deken van de Orde van Advocaten Midden-Nederland. Deze kan ook bemiddelend optreden in het geval van klachten. Voor klachten kunt u zich wenden tot de deken van de Orde van Advocaten van Midden-Nederland, gevestigd aan het Hieronimusplantsoen 12 te (3512 KV) Utrecht (tel. 030-234 38 19 en e-mail deken@advocatenorde.nl).

3.8. 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.

Binnen ons kantoor is één persoon, namelijk mr. El Ballouti, eindverantwoordelijk voor een gedegen administratie van de uren, declaraties, debiteurenbeheer, tariefstelling, betalingsverwerking, toevoegingen en schriftelijke bevestigingen van overboekingen.

Hardt Letselschade | Advocatuur heeft geen derdengeldenrekening aangezien het haar vaste beleid is dat gelden die toebehoren aan haar clientèle, zoals (voorschotten op) schadevergoedingen, rechtstreeks overgemaakt worden naar het rekeningnummer van de rechthebbende. Ingevolge artikel 6.21 lid 2 VODA is Hardt Letselschade | Advocatuur gevrijwaard van de verplichting om te beschikken over een derdengeldenrekening.

4. Relatie met cliënt

"Het is de advocaat niet toegestaan de praktijk uit te oefenen, al dan niet in dienst, rechtsverhoudingen aan te gaan of te laten voortbestaan waardoor de vrijheid en onafhankelijkheid in de uitoefening van zijn beroep, met inbegrip van de behartiging van het partijbelang en de daarmee samenhangende vertrouwensrelatie tussen de advocaat en zijn cliënt, in gevaar kunnen worden gebracht."

Hardt Letselschade | Advocatuur vindt een goede relatie met de cliënt 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 dienstverlening aan Hardt Letselschade | Advocatuur komt een overeenkomst van opdracht tot stand.

Intake van nieuwe cliënten vindt bij voorkeur plaats tijdens een bespreking op kantoor dan wel thuis bij de cliënt ingeval er sprake is van mobiliteitsproblemen vanwege het opgelopen letsel. Uitgangspunt is in ieder geval dat er persoonlijk kennis kan worden gemaakt. Van deze hoofdregel kan in uitzonderlijke gevallen worden afgeweken, bijvoorbeeld bij verblijf in het buitenland. In dat geval vindt de kennismaking plaats via de telefoon of videobeeldbellen.

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 vergewissen van de identiteit van de cliënt en tevens van de identiteit van een eventuele tussenpersoon die de opdracht heeft verstrekt. Alle persoonsgegevens van de cliënt worden verzameld. In ieder geval dient te worden opgevraagd de naam van de persoon/het bedrijf, adres, e-mail en telefoonnummer, alsmede de naam van de contactpersoon met telefoonnummer en e-mailadres;
- b) Indien de Wwft van toepassing is dienen ook gegevens te worden verzameld over eventuele UBO's en PEP's;
- 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 te kopiëren of 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) De condities voor het aannemen van de opdracht en de financiële gevolgen daarvan;
- e) Het nagaan 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;
- f) Het nagaan of 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 Hardt Letselschade | Advocatuur.

Als uitgangspunt geldt dat afgegaan wordt op de juistheid van de door cliënt verstrekte gegevens. Indien er gerede twijfel is over de juistheid van de door of namens cliënt verschaftte gegevens, zijn identiteit of aan de wettigheid van het doel waartoe de opdracht strekt, stelt de advocaat hiernaar een onderzoek in. Indien dit onderzoek leidt tot bevestiging van de gerede twijfels of dit onderzoek is onmogelijk zal de advocaat de opdracht neerleggen. Zoals hierboven opgenomen zal altijd een schriftelijke bevestiging van de opdracht, de tarifiering en de toepasselijke algemene voorwaarden worden gegeven. De advocaat zal geen gelden, geldswaardige papieren, kostbaarheden of andere zaken aannemen van de cliënt of bewaren voor de cliënt.

5. Wwft

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 aannahme 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.

Op grond van deze wet 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. Vandaar dat de cliënt zich moet identificeren met bijvoorbeeld paspoort of rijbewijs. Bij een laag risico op misstanden kan worden volstaan met een vereenvoudigd cliëntenonderzoek.

Als een cliënt niet fysiek aanwezig is voor identificatie of als de advocaat van Hardt Letselschade | Advocatuur te maken heeft met een politiek prominente persoon is een verscherpt cliëntenonderzoek nodig. Indien vereist op grond van de Wwft verzoekt de advocaat van Hardt Letselschade | Advocatuur om identificatie van de cliënt door middel van overlegging van een geldig identificatiebewijs. Indien de cliënt een vennootschap is, zal bij de Kamer van Koophandel onderzoek worden verricht en bij de cliënt navraag worden gedaan wie de uiteindelijke belanghebbende van deze vennootschap is.

6. Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *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;
2. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
3. *klachtenfunctionaris*: de medewerker die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen een van de partijen verbonden aan Hardt Letselschade I Advocatuur en de cliënt.
2. Mr. Shayma el Damaty, operationeel directeur van Hardt Letselschade I Advocatuur, draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

1. 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. Hardt Letselschade I Advocatuur heeft in het Kantoorhandboek 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 bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. Shayma el Damaty, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager 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 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 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.

7. Vervangingsregeling

Hardt Letselschade | Advocatuur vindt persoonlijke behandeling van uw zaak van het grootste belang. Dankzij de moderne communicatiemiddelen is dit gelukkig ook vrijwel altijd mogelijk. Bij geplande afwezigheid, bijvoorbeeld tijdens vakanties, zal de behandelende advocaat aangeven wat dit voor uw zaak betekent.

Ook kan worden besproken dat een vaste vervanger de werkzaamheden overneemt of indien noodzakelijk hiervoor beschikbaar is. De vervanger is een van de andere juristen die bij Hardt Letselschade | Advocatuur werkzaam zijn dan wel een externe advocaat, te weten de heer mr. G. Boot.

Uiteraard kan er tijdens vakantie altijd nog telefonisch contact plaatsvinden met de behandelende advocaat en kan zij de waarnemende jurist en/of (externe) advocaat ook telefonisch nader instrueren. De waarnemer zal in deze situatie van tevoren op de hoogte worden gebracht van uw zaak, zodat deze onverwijld voor u aan de slag kan.

De waarnemende jurist is weliswaar geen advocaat, maar desalniettemin gebonden aan de geheimhoudingsplicht. Uw dossier en alle informatie die u met de advocaat van Hardt deelt valt onder deze geheimhoudingsplicht. Ook de waarnemer valt onder de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Indien in een zaak tijdens de waarneming een schriftelijke procedure bij de Rechtbank speelt, zal de behandelende advocaat de waarnemer voorzien van toegang tot het digitale roljournaal alsmede het digitaal dossier.

8. Tot slot

Het is altijd mogelijk onze dienstverlening te verbeteren. Hardt Letselschade | Advocatuur is daarom altijd geïnteresseerd in suggesties ten aanzien van verbetering van haar dienstverlening. Hardt Letselschade | Advocatuur tracht eventuele misverstanden of problemen met een cliënt in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken en zo mogelijk 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 en helpt problemen voorkomen.