

Kantoorhandboek

1. Inleiding

De algemene gegevens van LEIN-legal zijn:

Vinkstraat 18
6601 BX Wijchen

Tel: 0623891019

E-mail: info@lein-legal.nl

KvK-nummer: 86700146

BTW-nummer: NL004294515B58

De praktijk wordt gevoerd door mr. C.M. (Marjolein) van Zundert - van Beek en is aangesloten bij de Nederlandse Orde van Advocaten.

2. Kantoororganisatie

Digitaal

De organisatie van LEIN-legal is digitaal. Voor het naleven van de termijnen wordt een elektronische agenda gebruikt en, voor wat juridische procedures betreft, het digitale roljournaal.

Bereikbaarheid

Marjolein van Zundert - van Beek is mobiel en per e-mail bereikbaar. Mocht zij onverhoopt niet bereikbaar zijn, dan wordt de cliënt zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

LEIN-legal/Marjolein van Zundert - van Beek heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering voldoet aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan gestelde eisen. De beroepsaansprakelijkheid van LEIN-legal/Marjolein van Zundert - van Beek is beperkt zoals in de algemene voorwaarden van LEIN-legal beschreven.

3. Relatie met de cliënt

Eerste contact

Wanneer een potentiële nieuwe cliënt contact opneemt met Marjolein van Zundert - van Beek, bepaalt zij de aard van het dossier. Indien Marjolein van Zundert - van Beek constateert dat zij niet over de vereiste kennis en kunde beschikt, verwijst zij de cliënt naar een andere deskundige. Indien Marjolein van Zundert - van Beek 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.

Werkwijze

Marjolein van Zundert - van Beek zorgt ervoor dat de cliënt een zo volledig mogelijk beeld van haar werkzaamheden krijgt. Bij het intakegesprek wordt de cliënt de ruimte geboden om zijn verhaal te doen en om vragen aan Marjolein van Zundert - van Beek te stellen. Marjolein van Zundert - van Beek stelt vast wat de aard en omvang van de zaak is. Alle door Marjolein van Zundert - van Beek ontvangen correspondentie van relevante inhoudelijke aard wordt in kopie aan de cliënt doorgezonden.

Vertrouwelijkheid

Marjolein van Zundert - van Beek behandelt alle kennis over de cliënt met de hoogst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid. Inhoudelijke informatie wordt alleen aan derden gegeven indien en voor zover nodig.

4. Belangenverstrengeling

Controle

Marjolein van Zundert - van Beek controleert bij binnenkomst van een nieuwe zaak of er sprake is van een tegenstrijdig belang. Als er een tegenstrijdig belang is, behandelt zij de zaak niet. Indien halverwege de behandeling van de zaak blijkt dat er sprake is van een tegenstrijdig belang, neemt Marjolein van Zundert - van Beek contact op met de cliënt en informeert zij hem hierover. Dit gebeurt schriftelijk. Daarnaast wordt de opdracht gestaakt.

Voorrang

In beginsel zal de oudste cliënt voorrang verdienen boven de jongere cliënt. Marjolein van Zundert - van Beek zal, indien zij 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.

Bewaring gegevens

In het kader van eventuele belangenverstrengeling zoals bedoeld in de gedragsregels, wordt er door LEIN-legal een administratie van oud-clënten bijgehouden, voor statistische doeleinden en 'niet langer dan noodzakelijk'. Dit laatste ziet met name op de praktijkuitoefening van het kantoor uit welke hoofde die betreffende persoonsgegevens zijn verzameld. LEIN-legal bewaart geen volledig dossier en bewaart alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor een check.

5. Dossier- en zaakbeheer

Opdracht

Een zaak wordt uitsluitend gestart in opdracht van de cliënt en na acceptatie van de opdracht door LEIN-legal. Een cliënt identificeert zich bij het geven van een eerste opdracht aan de hand van een identiteitsbewijs tenzij er een laag risico op identiteitsfraude bestaat.

Opdrachtbevestiging

Als een opdracht wordt geaccepteerd, zendt LEIN-legal de cliënt een opdrachtbevestiging met daarin de afspraken voor behandeling van de zaak. In de opdrachtbevestiging worden de algemene voorwaarden van LEIN-legal van toepassing verklaard. Op eerste verzoek wordt een exemplaar van deze voorwaarden aan de cliënt toegezonden.

Digitaal dossier

Van elke zaak wordt alleen een digitaal dossier aangelegd. Relevante documenten worden gescand en digitaal opgeslagen. Er wordt automatisch en onmiddellijk een backup gemaakt. Derden hebben geen toegang tot de bestanden.

Vervanging

In geval van (plotselinge) afwezigheid, wordt Marjolein van Zundert - van Beek vervangen door (externe vervanger) mr. B.E.J. (Britt) Loeffen van Loeffen Advocatuur B.V. De contactgegevens van mr. Loeffen zijn:

Naam kantoor: Loeffen advocatuur B.V.

Kantooradres: Vinkstraat 18, 6601 BX, Wijchen

Mobiele nummer 0634531055

E-mailadres loeffen@loeffenadvocatuur.nl

Advocaat: mr. B.E.J. Loeffen

Deze vervangingsregeling is bedoeld in situaties van vervanging bij geplande afwezigheid en niet geplande afwezigheid, afzeggen/herplannen van afspraken bij geplande en niet geplande afwezigheid, dossieroverdracht bij langdurige afwezigheid, al dan niet met mogelijkheid tot overleg met Marjolein van Zundert - van Beek. De vervangingsregeling treedt in werking op het moment van niet geplande afwezigheid, dan wel op initiatief van LEIN-legal in geval van geplande afwezigheid. De Orde van Advocaten is geïnformeerd over het fungeren van mr. Loeffen als vervanger. Indien mogelijk, vindt overleg plaats tussen mr. Loeffen en Marjolein van Zundert - van Beek over de te verrichten werkzaamheden. Indien overleg niet mogelijk is, is mr. Loeffen vrij om de werkzaamheden naar eigen inzicht en beste kunnen uit te voeren. De dossiers staan in Kleos. Mr. Loeffen kan toegang tot Kleos verkrijgen via Marjolein van Zundert - van Beek, dan wel een door Marjolein van Zundert - van Beek aan te wijzen derde. Mr. Loeffen draagt zelf zorg voor de verzekering van haar werkzaamheden.

Archief

De bewaartermijn voor een dossier dat op een zaak betrekking heeft, belooft vijf jaar na sluiting van het dossier. De bewaartermijn voor een dossier dat niet rechtstreeks op een zaak betrekking heeft, belooft zeven jaar.

6. Vakbekwaamheid

Inleiding

Marjolein van Zundert - van Beek is na het afronden van de Beroepsopleiding Advocaten verplicht volgens de normen van de Nederlandse Orde van Advocaten elk kalenderjaar op ieder geregistreerd hoofdrechtsgebied tien opleidingspunten te behalen.

Opleiding

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

Intervisie

Marjolein van Zundert - van Beek 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.

7. Risicomanagement

LEIN-legal houdt rekening met calamiteiten en het treffen van voorzieningen om de omvang van de schade te beperken. Het kantoor inventariseert waar de organisatie het meeste risico loopt en wat de maatregelen zijn die zij heeft genomen om schade te beperken. Calamiteiten hebben niet enkel betrekking op aardbevingen, stormschade, etc., maar kunnen bijvoorbeeld ook betrekking hebben op het kwijtraken van een usb-stick met gevoelige informatie.

8. Informatiemanagement

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

9. Administratie

Algemeen

Marjolein van Zundert - van Beek is verantwoordelijk voor een gedegen administratie van de uren, declaraties, debiteurenbeheer, tariefstelling, betalingsverwerking, toevoegingen en schriftelijke bevestigingen van overboekingen van derdengelden.

Urenregistratie

Marjolein van Zundert - van Beek legt minimaal alle dossier-gerelateerde urenbestedingen per dag in een urenregistratiesysteem vast. Uren worden genoteerd in eenheden van zes minuten. De urenbesteding wordt elke dag geregistreerd.

Facturering

Maandelijks worden de voor cliënten gemaakte uren als facturabel geregistreerd op basis van de urenregistratie. Marjolein van Zundert - van Beek controleert aan het begin van de maand of zij haar urenregistratie van de afgelopen maand geheel op orde heeft, en werkt dit zo nodig bij. De facturen worden tijdig verzonden. Een kopie van de factuur wordt digitaal bewaard.

Financieën

Binnen drie maanden na afloop van het boekjaar worden de cijfers op schrift gesteld.

Derdengelden

De advocaat heeft geen stichting derdengelden ter beschikking nu zij geen derdengelden zal ontvangen.

10. Wwft

Identificatie, verificatie en melding

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

Onder de Wwft vallende werkzaamheden

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

- het aan- of verkopen van registergoederen;
- het beheren van geld, effecten, munten, muntbiljetten, edele metalen, edelstenen of andere waarden;
- het oprichten of beheren van vennootschappen, rechtspersonen of soortgelijke

lichamen als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel b van de Algemene wet inzake rijksbelastingen;

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

De Wwft is ook van toepassing op advocaten en advocatenkantoren voor zover zij zelfstandig onafhankelijk beroeps- of bedrijfsmatig optreden in naam en voor rekening van een cliënt bij enigerlei financiële transactie of onroerende zaaktransactie (artikel 1a, vierde lid, onderdeel c, onder 2^o).

Procesvrijstelling

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

11. Klachtenregeling

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.

Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen

LEIN-legal en de cliënt. LEIN-legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. LEIN-legal wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat LEIN-legal een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Interne klachtprocedure

Indien een cliënt LEIN-legal benadert met een klacht, wordt de advocaat respectievelijk de betrokken medewerker daarvan direct in kennis gesteld.

De klacht wordt doorgeleid naar een externe advocaat, mr. Britt Loeffen, die daarmee als klachtenfunctionaris optreedt.

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.

Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de cliënt over afwijking van deze termijn, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt 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. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

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

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

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp en kan de klacht, waar nodig, in meerdere onderwerpen indelen. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar