

**KANTOORHANDBOEK**

Ter vastlegging van beleid en procedures

Reijnen Advocatuur

April 2020

INHOUDSOPGAVE

- |    |   |       |
|----|---|-------|
| 1. | ALGEMEEN  | p. 3  |
|    | Doelstelling kantoorhandboek  |       |
|    | Kantooropzet  |       |
|    | Toegankelijkheid en bereikbaarheid                                    |       |
|    | Contactgegevens   |       |
|    | Kantoortijden   |       |
|    | Nummerherkenning  |       |
|    | Beveiliging   |       |
| 2. | KANTOORORGANISATIE  | p. 5  |
|    | Waarneming  |       |
|    | Financieel beleid   |       |
|    | Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering                     |       |
|    | Digitale communicatie en ICT-beveiliging                              |       |
|    | Archivering   |       |
|    | Contante betalingen   |       |
|    | Derdengelden  |       |
|    | Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) |       |
| 3. | DOSSIERBEHEER   | p. 9  |
|    | Geheimhouding   |       |
|    | Controle tegenstrijdig belang   |       |
|    | Oorbaar belang  |       |
|    | Opdrachtaanvaarding   |       |
|    | Declaraties en urenverantwoording                                     |       |
|    | Dossiers  |       |
|    | Uitvoering werkzaamheden  |       |
|    | Werkzaamheden door derden   |       |
|    | Afronding en klanttevredenheid  |       |
| 4. | VAKBEKWAAMHEID  | p. 11 |
| 5. | TOT SLOT  | p. 12 |

## 1. Inleiding

Reijnen Advocatuur is de handelsnaam van de eenmanszaak waarbinnen door mevrouw mr R.L.J. Reijnen de advocatenpraktijk wordt uitgeoefend. Reijnen Advocatuur is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 51966476.

Het kantoorhandboek van Reijnen Advocatuur geeft de werkwijze van het kantoor weer, meer in het bijzonder op welke wijze Reijnen Advocatuur voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

Alle dossiers van Reijnen Advocatuur worden behandeld volgens de procedures die zijn vastgelegd in dit kantoorhandboek. Het kantoorhandboek is te raadplegen via de link op de website van het kantoor: [www.reijnenadvocatuur.nl](http://www.reijnenadvocatuur.nl)

Indien u na lezing van dit kantoorhandboek nog vragen heeft, horen wij dit graag van u.

### **Toegankelijkheid en bereikbaarheid**

- Contactgegevens

De contactgegevens van Reijnen Advocatuur zijn:

Bezoekadres : Vouersweg 112 6161 AG Geleen

Postadres : Vouersweg 112 6161 AG Geleen

Website : [www.reijnenadvocatuur.nl](http://www.reijnenadvocatuur.nl)

E-mailadres : [info@reijnenadvocatuur.nl](mailto:info@reijnenadvocatuur.nl)

Telefoonnummer : 06-107 58 767

Faxnummer : 043-3030156

- Kantoortijden en bereikbaarheid

De kantoortijden zijn op werkdagen van 09.00 - 17.00.

De advocaat is tijdens en buiten kantoortijden bereikbaar via het telefoonnummer 06 - 107-58767.

Wanneer de advocaat niet in de gelegenheid is om de telefoon aan te nemen wordt de telefoon doorgeschakeld naar de telefoniste of kunt u de voicemail inspreken. U kunt te allen tijde een e-mail- of Whatsapp-bericht sturen. U krijgt in beginsel dezelfde (werk)dag reactie.

- Nummerherkenning

De vertrouwelijkheid van alle gesprekken is gewaarborgd. Onze geheimhoudernummers zijn opgegeven aan de algemeen secretaris van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA), via de website Nummerherkenning ([www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl), nummerherkenning). Ook heeft ons kantoor voor deze nummers aangegeven of deze moeten worden doorgegeven aan het systeem van nummerherkenning van de Dienst Justitiële Inrichtingen.

Wijzigingen in telefoonnummer, faxnummer, e-mail e.d. worden zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de NOvA. Bij verlies of diefstal van een mobiele telefoon met geheimhoudernummer wordt dit nummer geblokkeerd.

- Beveiliging

Het gebouw waarin het kantoor is gevestigd is beveiligd met een alarmsysteem.

De kantooruimte zelf kan worden afgesloten met een cilinderslot. Als de advocaat niet aanwezig is wordt de kantooruimte op slot gedaan.

De dossiers bevinden zich in afsluitbare archiefkasten. Deze archiefkasten zijn altijd op slot, tenzij er een dossier uit wordt gepakt.

De sleutels van de archiefkasten bevinden zich wanneer het kantoor gesloten is niet in de kantooruimte.

De dossiers worden digitaal opgeslagen in het programma Urios Clouddrive welk programma met een wachtwoord is beveiligd. Daarnaast zijn de digitale systemen beveiligd middels het anti-virus en firewall programma. De gegevens kunnen op afstand worden geblokkeerd.

## 2. KANTOORORGANISATIE

- Waarneming

In geval van (plotselinge) afwezigheid moet de advocaat terstond vervangen kunnen worden.

De zaken van het kantoor worden bij afwezigheid waargenomen door mr. de Houwer-van Wijk, advocaat te Geleen. Mr. de Houwer-van Wijk beschikt over een kopie van de meest recente versie van dit kantoorhandboek met bijlagen. Mr. De Houwer-van Wijk en mr. Reijnen hebben jarenlang samengewerkt en kennen elkaars werkwijze en systeem.

Mr. de Houwer-van Wijk zal wanneer noodzakelijk toegang worden verschaft tot het cloudsysteem van Reijnen Advocatuur en daarmee inzage hebben in het complete dossier.

De client wordt terstond schriftelijk op de hoogte gesteld bij langdurige of permanente vervanging in een zaak.

- Financieel beleid

Het kantoor werkt op uurtarief, met vaste tarieven per zaak, op basis van rechtsbijstandverzekering of middels gefinancierde rechtsbijstand (toevoeging).

Het verschuldigde griffierecht wordt zonodig voorgeschieden door de advocaat. De client ontvangt voor aanvang van de procedure een voorschotfactuur ter hoogte van in ieder geval het griffierecht.

De gewerkte uren worden maandelijks of op verzoek vaker gefactureerd op basis van de urenregistratie.

Bij een vast tarief per zaak wordt het afgesproken bedrag vooraf gefactureerd.

Wanneer de rechtsbijstandverzekering de advocaatkosten vergoed, worden in beginsel de gewerkte uren maandelijks aan de verzekeraar gefactureerd op basis van de urenregistratie. Het staat het kantoor vrij om andere betalingsafspraken met de verzekeraar te maken.

Wanneer de client in aanmerking komt voor een toevoeging, ontvangt de client voor aanvang van de procedure een voorschotfactuur ter hoogte van in ieder geval de eigen

Betalingen worden in beginsel giraal verricht en aanvaard. Wanneer er contante betalingen worden verricht of aanvaard van € 5.000,00 of meer in één zaak of in een periode van maximaal één jaar ten behoeve van dezelfde client, wordt eerst met de deken overlegd.

- Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Het kantoor is adequaat verzekerd ter zake van het risico van zijn beroepsaansprakelijkheid welke voldoet aan de eisen gesteld door de NOvA. Het betreft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een uitlooprisico.

De beroepsaansprakelijkheidsverzekering en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering zijn afgesloten bij HDI Gerling via G&N Assurantiekantoor.

De verzekering voldoet aan de eisen van artikel 6.24 en 6.25 van de Verordening op de advocatuur.  
Digitale communicatie en ICT-beveiliging

- Uitgangspunten

Het kantoor maakt zakelijk en professioneel gebruik van alle communicatiemiddelen, waarbij zorgvuldig en integer handelen en onze 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.

- Advocatenpas

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, beschikt het kantoor over een Advocatenpas.

De advocaat is en blijft verantwoordelijk voor het gebruik van de pas; door hemzelf of door een gemachtigde.

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](mailto:advocatenpas@quovadisglobal.com). Dat moet in ieder geval worden gedaan bij ernstige beschadiging, verlies of diefstal van de Advocatenpas.

- Beveiliging en back-ups

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

Het kantoor heeft computers beveiligd middels wachtwoorden. Informatie wordt extern beveiligd opgeslagen in de cloud. Hiervoor wordt het programma Urios Clouddrive gebruikt. Door Urios Clouddrive wordt dagelijks een externe back-up gemaakt. In geval het computersysteem gegijzeld of op andere wijze geblokkeerd wordt bevatten de externe back ups alle benodigde kantoorinformatie.

Het kantoor streeft ernaar relaties ervan te overtuigen om een vertrouwd en veilig kanaal te gebruiken voor het uitwisselen van informatie, alsmede dat onbevoegden geen toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens.

De toegang tot de software en de bestanden is geregeld via gebruikersnamen en wachtwoorden. Geïnstalleerde software wordt zo goed mogelijk up-to-date gehouden en er wordt prioriteit gegeven aan beveiligingsupdates. Het kantoor installeert geen onnodige software en maakt geen gebruik van kwetsbare software. Bij Adobe Acrobat PDF reader wordt altijd gebruik gemaakt van de meest recente update.

- Waarborgen

De infrastructuur voor elektronische communicatie is kwetsbaar en dus beveiligd. Binnenkomend internetverkeer en e-mailverkeer wordt door firewalls, specials antivirus- en antispymware 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.

Worden wij onverhoopt toch met een informatiebeveiligingsincident geconfronteerd, dan doen wij er alles aan om de schade zo beperkt mogelijk te houden.

In alle uitgaande berichten via de e-mail is een disclaimer opgenomen in de emailhandtekening.

### Meldplicht datalekken (AVG)

Per 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat het kantoor direct een melding moet doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens bij het hebben of vermoeden van een ernstig datalek. Dit lek wordt in beginsel ook gemeld aan de betrokkenen. Het kantoor documenteert alle datalekken in het Register Datalekken.

### Archivering

- Wettelijke bewaartermijnen

Het kantoor neemt bij het voeren van de administratie artikel 2:10 van het Burgerlijk Wetboek in acht. Alle bij de administratie behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers worden volgens de wettelijke bewaartermijnen 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

- Archiefruimte

De archiefruimte is dusdanig ingericht dat dossiers veilig opgeborgen kunnen worden, vrij van vocht, ongedierte, etc. De archiefruimte is niet voor onbevoegden toegankelijk. Het kantoor houdt een digitaal archief aan, welke wordt opgeslagen in de cloud van Urios en tevens op een externe harde schijf, welke wordt bewaard in een waterdichte en brandveilige kluis. Originele bescheiden worden fysiek bewaard.

- Richtlijnen

Het kantoor hanteert een uniforme werkwijze waar het gaat om archiveren van clientdossiers. Nadat dossiers worden afgesloten, worden deze gescand voor het digitale archief. Het papieren dossier waarin originelen zitten wordt opgeruimd in het archief.

De volgende richtlijnen worden in acht genomen:

- De advocaat bepaalt – al dan niet in overleg met cliënt – of een dossier moet worden afgesloten;
- Indien de advocaat tot afsluiting over gaat, wordt dit schriftelijk aan de cliënt bericht onder vermelding van de bewaartermijn van zeven jaar. Een kopie van deze bevestiging wordt opgenomen in het dossier;
- Originele stukken worden retour gezonden aan client;
- Een dossier wordt niet afgesloten indien er sprake is van:
  - Nog niet in rekening gebrachte verschotten (griffierecht, uittreksels, deurwaarderskosten, etc.);
  - Nog niet in rekening gebrachte kosten;
  - Openstaande nota's;
  - Onderhanden werk.

#### Contante betalingen

Reijnen Advocatuur accepteert in beginsel geen contante betalingen, waardepapieren of kostbaarheden. Alle betalingen dienen giraal via de bankrekening of derdenrekening van het kantoor te verlopen.

#### Derdengelden

Het kantoor beschikt niet over een stichting derdengelden met bijbehorende derdengeldenrekening.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Ondanks dat Reijnen Advocatuur als uitgangspunt geen diensten verricht in de zin van de Wwft, wordt bij het aannemen van elke nieuwe zaak altijd beoordeeld of de te verlenen dienst valt onder de Wwft. Daartoe dient de checklist Wwft ingevuld te worden.

Indien uit de check conform de checklist Wwft blijkt dat er wel sprake is van een dienst waarop de Wwft van toepassing is, wordt overgegaan tot de door de Wwft verlangde identificatie van de client en wordt gehandeld conform de inhoudt van de handleiding die de orde van advocaten ter beschikking stelt inclusief het daarin opgenomen stappenplan.

Om de kennis met betrekking tot de Wwft op peil te houden, neemt de advocaat eens per twee jaar deel aan een cursus op het gebied van Wwft. Daarnaast wordt jaarlijks beoordeeld of het beleid met betrekking tot de naleving van de Wwft aangepast dient te worden. Wanneer dat tussentijds blijkt, wordt het beleid op dat moment aangepast.



### 3. DOSSIERBEHEER

- Geheimhouding

De vertrouwelijkheid van de relatie tussen advocaat en client staat centraal in de beroepsuitvoering van de advocaat. Onder alle omstandigheden dient geheimhouding gewaarborgd te worden.

Alle interne en externe personen die op enige wijze toegang krijgen of kunnen krijgen tot relevante gegevens van dossiers en/of cliënten tekenen daarom vooraf een geheimhoudingsverklaring.

- Controle tegenstrijdig belang

Bij binnenkomst van een nieuwe zaak controleert de advocaat of er sprake is van een tegenstrijdig belang. Indien een tegenstrijdig belang wordt geconstateerd, wordt de client daarvan terstond op de hoogte gebracht en wordt de zaak niet behandeld.

De client 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 wordt hierover verder geen inhoudelijke mededeling gedaan.

- Oorbaar belang

Alles wordt in het werk gesteld om te voorkomen dat het kantoor betrokken raakt bij strafbare handelingen van welke aard dan ook. Bij de aanvaarding van elke opdracht wordt nagegaan of niet in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat de opdracht strekt tot voorbereiding, ondersteuning of afscherming van onwettige activiteiten.

Opdrachtaanvaarding:

- Intake

Tijdens het intakegesprek wordt/worden client/cliënten geïnformeerd over:

- De werkzaamheden;
- 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 hoger beroep en cassatie, de kosten daarvan en wie het hoger beroep dan wel de cassatie zal uitvoeren;
- Het te verwachten tijdsbeslag;
- De financiële consequenties;
- De manier van communiceren;
- De bereikbaarheid van de advocaat;
- De klachtenprocedure die het kantoor hanteert; en
- Het privacy- en cookiestatement.

#### Identiteit client

Bij de aanvaarding van de opdracht wordt de identiteit van de client geverifieerd, tenzij de aard of de omstandigheden van de zaak dit onmogelijk maken. (artikel 7.1, eerste lid).

Ook wordt 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).

In geval van gerede twijfel, dan wel indien er omstandigheden zijn die gerede twijfel rechtvaardigen, over de juistheid van de door of namens de client verschaftte gegevens, of de identiteit van de client, dan wordt de zaak niet aangenomen.

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).

- **Opdrachtbevestiging**

De opdracht van de client wordt na het eerste gesprek schriftelijk bevestigd.

De opdrachtbevestiging bevat in ieder geval:

- De aard van de werkzaamheden;
- De gemaakte financiële afspraken; en
- De bereikbaarheid van de advocaat.
- Declaraties en urenverantwoording
- Deelname kantoor aan geschillenregeling advocatuur en verwijzing naar de kantoorklachtenregeling

Urenverantwoording vindt plaats middels de urenlijst die op papier wordt bijgehouden en digitaal wordt ingevoerd. In deze urenverantwoording zijn datum bestede tijd en verrichte werkzaamheden opgenomen.

Maandelijks worden de voor cliënten gemaakte uren omgezet in een factuur en aan cliënten gezonden. Een kopie van de declaratie wordt (in ieder geval digitaal) in het dossier van de desbetreffende client opgenomen. De urenspecificatie wordt gevoegd bij de factuur.

De kosten en verschotten die het kantoor in een zaak maakt worden aan cliënten doorberekend en eventueel als voorschot in rekening gebracht.

- **Dossiers**

Fysieke dossiers worden aangemaakt in dossiermappen. Alle dossiers kennen dezelfde standaardindeling. Alle dossierstukken bevinden zich in het fysieke dossier. Digitaal zijn alle dossiers op dezelfde wijze opgebouwd.

- **Uitvoering werkzaamheden**

De client wordt van alle handelingen en ontwikkelingen in een zaak op de hoogte gehouden. Correspondentie met cliënten en relaties vindt zoveel mogelijk schriftelijk plaats, bij voorkeur via beveiligde e-mail of op briefpapier van het kantoor.

De voortgang van een zaak wordt schriftelijk gedocumenteerd in het dossier. Alle handelingen en inhoudelijke contactmomenten worden vastgelegd. Ook worden kopieën van brieven en e-mails en andere schriftelijke gegevens aan het dossier toegevoegd.

- **Werkzaamheden door derden**

Externe deskundigen worden uitsluitend na schriftelijke toestemming en in opdracht van cliënten geraadpleegd.

Indien de deskundige toegang krijgt tot vertrouwelijke informatie wordt een geheimhoudingsverklaring ondertekend. De advocaat bewaakt de kwaliteit van de afgeleverde dienst.

- **Afronding en klanttevredenheid**

Afronding vindt plaats conform artikel 2.6.3 van dit handboek (archivering). Aan de klant wordt gevraagd feedback te geven over de werkwijze van het kantoor.

#### 4. VAKBEKWAAMHEID

U verwacht een vakbekwame advocaat. Reijnen Advocatuur voldoet hieraan door te werken met de nieuwste jurisprudentie en vakliteratuur. Reijnen Advocatuur neemt eveneens deel aan intervisie bijeenkomsten vanaf 2020.

De vereiste opleidingspunten worden behaald binnen relevante vakgebieden en conform de regels van de NOvA. De registratie van deze punten geschied op kantoonniveau en bij de NOvA.

Mr. Reijnen is daarnaast lid van de VAJN.

5. TOT SLOT

Het is altijd mogelijk onze dienstverlening te verbeteren. Reijnen Advocatuur staat altijd open voor suggesties ten aanzien van verbeteringen in haar dienstverlening.