



Kantoorhandboek  
ter vastlegging van beleid en procedures

van

WERK advocaten

Januari 2021

## Inhoudsopgave

|    |                                  |       |
|----|----------------------------------|-------|
| 1. | Inleiding                        | p. 3  |
| 2. | Verordening op de vakbekwaamheid | p. 3  |
| 3. | Kantoororganisatie               | p. 6  |
| 4. | Relatie met cliënt               | p. 8  |
| 5. | Wwft                             | p. 9  |
| 6. | Kantoorklachtenregeling          | p. 10 |
| 7. | Vervangingsregeling              | p. 12 |
| 8. | Tot slot                         | p. 12 |

## 1. Inleiding

Welkom bij WERK advocaten. Wij werken voor u.

WERK advocaten bestaat uit:

1. mevrouw mr. T.J.C.M. Broekman h.o.d.n. Werk Broekman (ingeschreven in het handelsregister onder nummer 69569134).
2. mevrouw mr. D.M. van Daalen h.o.d.n. Werk Van Daalen (ingeschreven in het handelsregister onder nummer 32127690) .
3. Lugard Arbeidsrecht B.V. (ingeschreven in het handelsregister onder nummer 72967064), van wie mevrouw mr. M.L.C. Lugard- van Basten Batenburg optreedt als advocate.

Zij drijven ieder afzonderlijk een advocatenpraktijk voor eigen rekening en risico. Gezamenlijk treden zij naar buiten onder de naam WERK advocaten, met kantoorvestigingen in Hilversum en Rotterdam. Mevrouw mr T.J.C.M Broekman en mevrouw mr D.M. van Daalen zijn gevestigd in Hilversum en ingeschreven op het tableau van de Orde van Advocaten arrondissement Midden-Nederland. Mevrouw mr M.L.C. Lugard is gevestigd in Rotterdam en ingeschreven op het tableau van de Orde van Advocaten arrondissement Rotterdam.

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 gelet op zijn kantoororganisatie adequaat kan behandelen en waarvoor hij 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. Dit wordt in dit kantoorhandboek vastgelegd.

Dit kantoorhandboek is van toepassing bij de behandeling van alle zaken door WERK advocaten. Iedere klant heeft het recht op zo veel mogelijk informatie over de deskundigheid van de voor WERK werkzame advocaten en over de kantoororganisatie. Indien u na lezing van dit kantoorhandboek nog vragen heeft, horen wij dit graag van u.

## 2. Verordening op de vakbekwaamheid

*“De advocaat dient vakbekwaam te zijn.”*

### Opleiding

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.

Elke advocaat dient jaarlijks zijn/haar vakkennis bij te houden. Vanaf 1 juli 2010 moet elke advocaat jaarlijks 20 studiepunten behalen, waarin zijn professionele kennis en kunde wordt onderhouden en/of ontwikkeld. Het zal meestal gaan om het volgen van cursussen waarbij de juridische kennis en kunde wordt onderhouden of ontwikkeld. Dit hoeft niet, ook kunnen opleidingen op een breder

terrein 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.

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

De advocaten van WERK advocaten nemen 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.

#### Vakbekwaamheid mr. T.J.C.M. Broekman

Dorianne Broekman is gestart als advocaat per 1 november 1989. Zij heeft vervolgens de beroepsopleiding in 3 jaren afgerond. In het begin van haar loopbaan heeft Dorianne kennis en ervaring opgedaan op het gebied van ondernemingsrecht in brede zin, procesrecht en arbeidsrecht. Vanaf 1995 heeft Dorianne zich gespecialiseerd in het arbeids- en medezeggenschapsrecht. Op dit gebied worden ieder jaar cursussen en opleidingen gevolgd. In het rechtsgebieden register van de Nederlandse Orde van Advocaten is Dorianne opgenomen in het register arbeidsrecht. Dit verplicht om minstens 10 opleidingspunten per jaar op dit jaar rechtsgebied te halen. Daarnaast heeft Dorianne Broekman in 2009 een opleiding mediation gevolgd en vervolgens bij de Vrije Universiteit Amsterdam de post-doctorale leergang pensioenrecht.

Na een opleiding tot intervisieleider is Dorianne sinds april 2020 geregistreerd intervisieleider van de Nederlandse Orde van Advocaten. Dorianne Broekman is lid van de Vereniging van Arbeidsrecht. Voorts heeft zij nevenfuncties als lid van Raad van Commissarissen bij woningbouwcorporaties.

#### Vakbekwaamheid mr. M.L.C. Lugard – van Basten Batenburg

Marie-Louise Lugard is advocaat sinds 1 oktober 1990 en heeft de beroepsopleiding in 1994 met succes afgerond. Marie-Louise heeft zich daarna gespecialiseerd in het arbeidsrecht. Op het gebied van het arbeidsrecht worden jaarlijks meerdere cursussen gevolgd.

In 2018 heeft Marie-Louise de opleiding tot Legal Mediator/ADR-specialist (aan het ADR-instituut) te Amsterdam gevolgd.

Marie-Louise is lid van meerdere specialisten-verenigingen op het gebied van het arbeidsrecht: de Vereniging Arbeidsrecht Advocaten Nederland (VAAN), de Vereniging Rotterdamse Arbeidsrecht Advocaten (VRAA) en de VvA (Vereniging voor Arbeidsrecht), waardoor de inhoudelijke kennis steeds op niveau en up-to-date wordt gehouden.

Marie-Louise neemt deel aan Intervisie bijeenkomsten van de VAAN.

De registratie rechtsgebieden register van Marie-Louise is arbeidsrecht. Dit verplicht Marie-Louise volgens voorschrift van de Nederlandse Orde van Advocaten om 10 opleidingspunten per jaar binnen dit rechtsgebied te halen.

#### Vakbekwaamheid mr. D.M. van Daalen

Diana van Daalen is advocaat vanaf 1 januari 1997 en heeft de beroepsopleiding begin 2000 met succes afgerond.

Diana heeft zich gespecialiseerd in het arbeids- en ondernemingsrecht. Zij heeft in 2000 de specialisatie opleiding arbeidsrecht afgerond aan de Grotius Academie en mag zich sindsdien arbeidsrechtsspecialist noemen. In juni 2013 heeft Diana met succes de Grotius specialisatieopleiding Vennootschaps- en Ondernemingsrecht afgerond.

Zowel op het gebied van arbeidsrecht als ondernemingsrecht worden jaarlijks meerdere cursussen gevolgd. Diana neemt deel aan intervisie bijeenkomsten.

Lidmaatschappen van specialisatieverenigingen dragen ook bij aan het bijhouden van kennis en kunde. Zeker omdat via de specialisatieverenigingen vaak zeer snel nieuws over nieuwe wetgeving en jurisprudentie kan worden verkregen. Diana is lid van de Vereniging voor Arbeidsrecht Advocaten Nederland (VAAN) en de Vereniging voor Arbeidsrecht Advocaten Midden-Nederland.

WERK advocaten vindt het ook van belang kennis over te dragen. Diana was gastdocent aan de Hogeschool Utrecht en zij is co-auteur van de boeken "Human resource management" en "Personeelsmanagement". Ook is Diana als advocaat-trainer verbonden aan de Beroepsopleiding voor de advocatuur.

### 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. Alle gegevens moeten overzichtelijk en toegankelijk zijn vastgelegd. Dossiers dienen op een afsluitbare plaats te worden bewaard en gearchiveerd.
- b. 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.
- c. 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.
- d. De vertrouwelijkheid van alle gegevens moet goed zijn gewaarborgd.
- e. De advocaat moet zorgdragen voor een klachtenregeling en het oordeel van de cliënten betrekken bij verbetering van de dienstverlening.

Ad a

Voorafgaand aan de aanname van een nieuwe zaak zal worden bekeken of het WERK advocaten vrij staat een zaak aan te nemen. Het is mogelijk dat WERK advocaten 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 papieren en een elektronisch dossier geopend. De papieren dossiers worden in afgesloten dossierkasten bewaard. Het elektronische dossier is opgeslagen in een goed beveiligde computer en cloudomgeving. De dossiers zijn snel te vinden. De voor de zaak relevante gegevens zijn overzichtelijk en toegankelijk vastgelegd.

Bij de aanname 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.werkadvocaten.nl](http://www.werkadvocaten.nl)). 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 (zie ook hieronder onder 5).

Ad b

Voor WERK advocaten is goede bereikbaarheid voor cliënten essentieel. De voordelen van een klein kantoor zijn in dit opzicht evident. WERK advocaten staat voor persoonlijk contact. Iedere cliënt ontvangt naast het vaste telefoonnummer tevens het mobiele telefoonnummer van de advocaten, zodat optimale bereikbaarheid kan worden gegarandeerd.

Uiteraard wordt alle in een zaak ontvangen correspondentie meteen aan cliënt doorgezonden.

Bij afwezigheid zal een van de andere advocaten binnen WERK advocaten zorg dragen voor de waarneming. In hoofdstuk 7 is hiervoor een vervangingsregeling opgenomen.

Voor het naleven van termijnen is de outlook agenda van belang, evenals in procedures het digitale roljournaal.

Ad c

In de eerste bespreking zal zo goed mogelijk een inschatting worden gemaakt van de aard en de omvang van de zaak. 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.

Er wordt altijd duidelijkheid gegeven over de met de behandeling van de zaak samenhangende kosten. Er wordt een uurtarief afgesproken, welke te vermeerderen met 21% BTW in rekening wordt gebracht. Het maken van vaste prijsafspraken 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 14 dagen. Bij de declaratie is altijd standaard een specificatie van de verrichte werkzaamheden bijgevoegd.

WERK advocaten 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 WERK advocaten verplicht overleg te voeren met de deken van de Orde van Advocaten.

De advocaten van WERK nemen geen gelden aan van derden. Evenmin zijn zij aangesloten bij een Stichting Derdengelden.

Ad d

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 WERK advocaten voor de behandeling van de zaak derden inschakelt, waarborgt WERK advocaten de kwaliteit van de dienstverlening van deze derde en tevens het behoud van de vertrouwelijkheid.

Ad e

Klachten worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. In hoofdstuk 6 is hiertoe een aparte klachtenregeling opgenomen.

Indien een oplossing met betrekking tot een klacht ten aanzien van mr. T.J.C.M. Broekman of mr. D.M. van Daalen 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](mailto:deken@advocatenorde.nl)).

Indien een oplossing met betrekking tot een klacht ten aanzien van mr. M.L.C. Lugard- van Basten Batenburg niet mogelijk is kan de cliënt een klacht neerleggen bij de deken van de Orde van Advocaten te Rotterdam. 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 Rotterdam, gevestigd aan de Westblaak 180, te (3012 KN) Rotterdam (tel. 010- 010 - 760 55 00 en e-mail [deken@advocatenorde-rotterdam.nl](mailto:deken@advocatenorde-rotterdam.nl)).

## 4. Relatie met cliënt

WERK advocaten 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 WERK advocaten komt een overeenkomst van opdracht tot stand.

Intake van nieuwe cliënten vindt bij voorkeur plaats tijdens een bespreking op kantoor, zodat persoonlijk kan worden kennis gemaakt. Een kennismaking kan anders plaatsvinden via de telefoon of videocall.

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-
- b) mailadres. Indien de Wwft van toepassing is dienen ook gegevens te worden verzameld over eventuele UBO's en PEP's (zie onder 5);
  - 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 WERK advocaten.

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 verschafte 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 aanneme 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 WERK te maken heeft met een politiek prominente persoon is een verscherpt cliëntenonderzoek nodig.

Indien vereist op grond van de Wwft verzoekt WERK advocaten om identificatie van de cliënt door middel van overlegging van een geldig identificatiebewijs. Indien de cliënte een vennootschap is zal bij de kamer van koophandel onderzoek worden verricht en bij de cliënte navraag worden gedaan, wie de uiteindelijke belanghebbende van deze vennootschap is.

## 6. Kantoorklachtenregeling

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

### 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 een van de partijen verbonden aan WERK advocaten en de cliënt.

2. Mr. Diana van Daalen draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Indien de klacht betrekking heeft op mr. Van Daalen dan zal de klacht worden afgehandeld door een van de andere verbonden advocaten.

### 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. WERK advocaten 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. Diana van Daalen, 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

WERK advocaten vindt persoonlijke behandeling van uw zaak van het grootste belang. Dankzij de moderne communicatiemiddelen is dit gelukkig ook bijna 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 advocaten die samen WERK advocaten vormen. Uiteraard kan er tijdens vakantie altijd nog telefonisch contact plaatsvinden met de behandelende advocaat en kan zij de waarnemende 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 advocaat is ook advocaat en daarmee ook gebonden aan de geheimhoudingsplicht. Uw dossier en alle informatie die u met haar deelt valt onder deze geheimhoudingsplicht.

Ook de waarnemende advocaat heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Dit is verplicht door de Nederlandse Orde van Advocaten.

Indien een specifieke zaak daarom vraagt zal de behandelende advocaat er voor zorgdragen dat de post en emails worden doorgezonden aan de waarnemer.

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.

## 8. Tot slot

Het is altijd mogelijk onze dienstverlening te verbeteren. WERK advocaten is daarom altijd geïnteresseerd in suggesties ten aanzien van verbetering van haar dienstverlening. WERK advocaten 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.