Dit is het kantoorhandboek van Rosa Odink Slachtoffer Advocatuur (hierna: "ROSA"). Het kantoor is een zelfstandig gevestigd advocatenkantoor in Heerlen, in het arrondissement arrondissement Limburg en is opgericht door mr. Rosa Odink. Waar hierna ROSA staat, wordt ook gedoeld op mr. Rosa Odink.

Het kantoorhandboek bevat beschrijvingen de volgende onderwerpen:

a. de vakbekwaamheid;
b. de kantoororganisatie;
c. de administratie;
d. derdengelden;
e. de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme;
f. het dossier- en zaaksbeheer;
g. informatiemanagement;
h. risicomanagement;
i. cliënt-relatie;
j. belangenverstrengeling.

De vakbekwaamheid

ROSA behaalt jaarlijks haar opleidingspunten door het volgen van cursussen op in ieder geval de navolgende rechtsgebieden:

- Personen- en Familierecht
    - echtscheidingen, alimentatiezaken, omgangsregelingen
    - ouderschap en erkenning
    - jeugdbeschermingsrecht
    - internationaal privaatrecht
- Slachtofferrecht
    - Letselschaderecht
    - mensenhandel

Rosa staat in het rechtsgebiedenregister van de Nederlandse orde van advocaten voor deze rechtsgebieden geregistreerd. Deze registratie verplicht haar elk kalenderjaar volgens de normen van de Nederlandse orde van advocaten 10 opleidingspunten te behalen op ieder geregistreerd rechtsgebied.

Tot slot neemt ROSA ieder jaar deel aan de kwaliteitstoetsen, waarbij ROSA over het algemeen jaarlijks aan 8 uren intervesie deelneemt.

De kantoororganisatie – 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. ROSA heeft mw. mr. A.S.J.H. van den Bronk van Bronk advocatuur en mediation gemachtigd om namens haar toegang te hebben tot door ROSA aan te wijzen beveiligde internetomgevingen. Mr. Van den Bronk heeft daartoe een eigen pas. ROSA blijft verantwoordelijk voor het gebruik van de pas; door ROSA of door een gemachtigde.

Als zich iets voordoet waardoor de geldigheid van de pas in het geding kan komen, maakt het kantoor daarvan direct schriftelijk melding bij de helpdesk van DigiCert+QuoVadis via qv.advocatenpas@digicert.com.

De kantoororganisatie – beroepsaansprakelijkheid

ROSA is verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid bij HDI Gerling. Iedere aansprakelijkheid van ROSA, waaronder mede begrepen aansprakelijkheid in verband met een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of voor schade die om een andere reden voor rekening en risico komt van ROSA, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering zal worden uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.

De kantoororganisatie – (contante) betalingen

Betaling van facturen van ROSA geschiedt door overboeking van het gefactureerde bedrag naar het rekeningnummer van ROSA t.n.v. Odink Advocatuur. Bezwaren tegen de factuur en daarbij behorende tijdspecificatie dienen binnen 14 dagen na toezending schriftelijk door ROSA ontvangen te zijn, bij gebreke waarvan de urenverantwoording geacht wordt te zijn goedgekeurd door opdrachtgever. ROSA accepteert geen andere betalingen dan girale overboekingen, zoals contante betalingen.

De administratie

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.

Financiële verantwoordelijkheid

ROSA is eindverantwoordelijk voor een gedegen administratie van de uren, declaraties, debiteurenbeheer, tariefstelling, betalingsverwerking, en toevoegingen. Daarnaast bewaakt ROSA het financiële beleid en de budgetten. Minimaal eens per kwartaal maakt ROSA tevens een overzicht van het verloop van de budgetten.

Financieel proces

ROSA voert een gedegen registratie van uren, declaraties en zaken welke in aanmerking komen voor toevoeging. Deze registratie wordt vastgelegd in het administratiesysteem van ROSA in Basenet. Het administratiesysteem biedt de mogelijkheid om te zien of door cliënten en andere partijen aan hun betalingsverplichtingen is voldaan.

Urenverantwoording

Nauwkeurige vastlegging van voor cliënten gemaakte uren is vereist. In de eerste plaats is dit nodig om te kunnen declareren, maar het biedt vooral de vereiste verantwoording van declaratie. ROSA maakt bij haar urenregistratie gebruik van Basenet; een programma

waarbij de tijd per handeling met een timer wordt bijgehouden en wordt omgezet in een forfaitaire tijdseenheid van 6 minuten. Tenzij anders overeengekomen, zal het honorarium worden berekend aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met het uurtarief.

Declaratie

Maandelijks worden de voor cliënten gemaakte uren als declarabel geregistreerd op basis van de urenregistratie. De advocaat controleert aan het begin van de maand of hij zijn urenregistratie van de afgelopen maand geheel op orde heeft, en werkt dit zo nodig bij.

De definitieve declaraties worden tijdig verzonden. Een kopie van de declaratie wordt in het dossier van de desbetreffende cliënt opgenomen. Binnen zes maanden na afloop van het boekjaar worden de balans en de staat van baten en lasten op schrift gesteld door een externe boekhouder die voor ROSA ook de kwartaalaangifte verzorgt.

Derdengelden

ROSA ontvangt geen derdengelden in de zin van de Voda en is dan ook vrijgesteld van de verplichting een stichting derdengelden ter beschikking te hebben. Wordt ROSA toch met derdengelden geconfronteerd, dan zorgt ROSA ervoor dat de gelden hetzij conform artikel 6.19, eerste lid van de Voda, direct naar de rechthebbende worden overgemaakt, hetzij dat ROSA zich alsnog aansluit bij een stichting derdengelden (en de gelden via deze stichting laten lopen). Alle regels omtrent derdengelden zijn dan van toepassing. Onder geen enkele omstandigheid ontvangt ROSA derdengelden op de kantoorrekening.

ROSA heeft de deken op 16 april 2025 ervan op de hoogte gesteld dat zij geen stichting derdengelden heeft, en zal hem ook informeren bij enige wijziging inzake de beschikbaarheid van een stichting derdengelden.
ROSA heeft openbaar en publiekelijk toegankelijk bekend gemaakt dat zij geen derdengelden kunnen ontvangen omdat zij niet beschikken over een stichting derdengelden

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

ROSA biedt geen diensten aan die vallen onder de Wwft. ROSA waarborgt dat zij goed geïnformeerd blijft over de Wwft door elk jaar een cursus hierover te volgen

Het dossier- en zaaksbeheer

ROSA beheert het dossier van de cliënt zo veel als mogelijk digitaal in Basenet. Fysieke stukken worden na ontvangst ingescand en vernietigd, tenzij het processtukken betreft of originele stukken betreffen met een natte handtekening, aktes en notariale stukken. Fysieke dossiers worden na gebruik door de advocaat opgeborgen in de dossierkast. De dossierkast bevindt zich in een ruimte die enkel toegankelijk is voor betrokken medewerkers die een geheimhoudingsverklaring hebben getekend. Alle dossiers worden op dezelfde wijze ingedeeld. Hierdoor is het mogelijk om snel relevante informatie te vinden over een bepaalde zaak. ROSA is verantwoordelijk voor de indeling en volledigheid.

Het is belangrijk dat door de bij de opdracht betrokken personen gemakkelijk (digitaal) in de dossiers gezocht kan worden. Het dossier is te allen tijde up-to-date. Na de financiële afhandeling van een zaak wordt het dossier opgeschoond en opgeborgen in het archief. Indien er sprake is van een zaak die onder de Wwft valt, registreert ROSA de gegevens met betrekking tot de naleving van de verplichtingen uit de Wwft (het cliëntenonderzoek, beoordelingen of een transactie (on)gebruikelijk is en eventuele meldingen ongebruikelijke transactie) in een apart (sub)dossier. Op deze wijze kan altijd worden aangetoond dat de Wwft correct is nageleefd zonder dat in het zaaksdossier gekeken hoeft te worden.

Bewijsvoering
ROSA legt gemaakte afspraken en gevoerde gesprekken schriftelijk vast in het dossier van de cliënt. Uiteraard voegt ROSA ook processuele stukken en bewijsstukken aan het dossier toe. Dit is van belang voor eventuele bewijsvoering, maar ook voor het geval een andere advocaat de zaak dient waar te nemen.

Communicatie

Processtukken worden aan het dossier toegevoegd. Een kopie hiervan wordt zo spoedig mogelijk toegezonden aan de cliënt. Indien nodig wordt de cliënt tijd geboden om de stukken door te nemen en goed te keuren. De cliënt wordt de mogelijkheid geboden contact op te nemen als er sprake is van onduidelijkheden.

Bereikbaarheid

ROSA is werkzaam van maandag tot en met vrijdag binnen kantoortijden van 09:00 tot 17:00 u. en in spoedeisende gevallen buiten kantoortijden via Whatsapp. Het kantoor is alleen op afspraak te bezoeken.

De contactgegevens van het kantoor staan gepubliceerd op de website, in de e-mailhandtekening, op het briefpapier, op de visitekaartjes en op Whatsapp. De contactgegevens worden actueel gehouden. Als gegevens wijzigen dat zal ROSA dit aangeven in 'Mijn orde' (mijnorde.advocatenorde.nl). Meer informatie hierover is te vinden op www.advocatenorde.nl.

Termijnbewaking

ROSA zal zich ervoor inspannen dat zaken tijdig worden afgehandeld. Het agendasysteem is op zodanige wijze ingericht, dat kan worden gewaarborgd dat termijnen niet worden overschreden. Termijnen worden per zaak in het rood geagendeerd in de agenda in Basenet.

Afwezigheid

In geval van (plotselinge) afwezigheid van de behandelend advocaat wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld over langdurige of permanente vervanging door een andere advocaat in een zaak.
Op de website van ROSA is tevens de navolgende tekst opgenomen:

"Ingeval van geplande of ongeplande verhindering van mr. Odink wordt de praktijk van ROSA waargenomen door andere advocaten. U kunt bij langdurige verhindering van mr.

Odink met de navolgende advocaten contact opnemen:

in slachtofferzaken: mw. mr. Kirsten Valkeneers van RPH Advocaten - +31 (0)850200052 - e-mail kirsten@rph-advocaten.nl;
in personen- en familierechtzaken: mw. mr. R. Van der Heijden van Van der Heijden Advocatuur - tel + 31 (0)618010770 - e-mail contact@vanderheijdenadvocaat.com;
in overige zaken: mw. mr. A.S.J.H. van den Bronk van Bronk advocatuur en mediation - tel + 31 (0)6193236874 - e-mail secretariaat@BRONKadvocatuur.nl

Archiveren en sluiten dossier

Het dossier van een cliënt wordt als afgesloten aangemerkt zodra de laatste financiële afhandeling heeft plaatsgevonden. Voordat het dossier kan worden gearchiveerd wordt het dossier opgeschoond. Stukken worden indien nodig in de financiële administratie opgenomen of aan de cliënt retour gezonden. Alle dossiers die worden aangelegd worden op overzichtelijke wijze bewaard in het archief. Er wordt aan de cliënt medegedeeld dat het dossier gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn zal worden gearchiveerd.

Financiële afsluiting

Nadat de laatste juridische handeling in een zaak is verricht, wordt overgegaan tot de financiële afsluiting van het dossier. Voordat een einddeclaratie aan de cliënt wordt verzonden, wordt gecontroleerd of alle nota's en eindnota's van derden al in het dossier zijn opgenomen. Indien de nota's van derden niet binnen 14 dagen na de laatste juridische handeling zijn ontvangen, wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld van het uitstel van de financiële afsluiting.
Voor het geval van of voor de cliënt geldbedragen op de derdengeldenrekening staan, zie de beschrijving derdengelden, onderdeel d hierboven.
In geval van toevoeging wordt een uitdraai gemaakt van de aan de zaak bestede uren. Deze wordt door de advocaat gecontroleerd en op de toevoeging ingevoerd. Geschreven uren worden als zodanig aangemerkt, eventuele openstaande verschotten worden zo spoedig mogelijk bij de cliënt in rekening gebracht.

Informatiemanagement

Automatiseringsverantwoordelijke intern

Voor de automatisering van ROSA heeft ROSA een automatiseringsverantwoordelijke aangewezen, te weten de heer F. Wijnholds van Wijnholds Consulting. Dit is een extern IT bedrijf, met wie besproken is welke mogelijke beveiligingsrisico's er zijn en wat dat voor de organisatie kan betekenen. Deze is zowel intern als extern het aanspreekpunt voor alle zaken rondom automatisering. Hij is tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de automatisering inclusief de beveiligingssoftware en het beveiligingsbeleid.

De meest voorkomende vormen van cybercrime waar `het kantoor mee te maken kan krijgen zijn:

- besmetting met ransomware (zoals cryptolockers), waarbij het kantoor 'losgeld' dient te betalen om opnieuw toegang te krijgen tot de 'gegijzelde' systemen of informatie;
- datadiefstal;
- wachtwoorddiefstal (voor bemachtiging of doorverkopen van data);
- manipulatie van financiële transacties;
- afluisteren;
- het toegankelijk maken van het systeem voor vervolgaanvallen
- verstoring van technologie.

Het netwerk, en alle apparaten binnen kantoor zijn adequaat beveiligd, en informatie wordt beveiligd opgeslagen. Verder is ervoor gezorgd dat onbevoegden geen toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens.
Geïnstalleerde software wordt zo goed mogelijk up-to-date gehouden en er wordt prioriteit gegeven aan beveiligingsupdates.

Er zijn specifieke maatregelen genomen om mobiele apparaten veilig te houden. Er wordt altijd ten minste een pincode of wachtwoord gebruikt om een apparaat te ontgrendelen. De apparaten kunnen alleen via een sterke authenticatie contact maken met het bedrijfsnetwerk. Voorkomen wordt dat privégebruik van apparaten geheimhoudersinformatie kan prijsgeven. Hiertoe worden voor de praktijk passende maatregelen getroffen. Er wordt zorgvuldig omgegaan met het gebruik van netwerken

binnen of buiten kantoor, teneinde het risico van afluisteren of 'hacking' zo beperkt mogelijk te houden. Voorzien wordt in adequate internetverbinding buiten kantoor (bijvoorbeeld middels een zgn. hotspot via de eigen telefoon). Om van buiten het kantoor verbinding te maken met het kantoornetwerk wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een VPN-verbinding, teneinde het risico van afluisteren of 'hacking' zo beperkt mogelijk te houden.

Waarborgen

Dataverkeer wordt door firewalls, speciale antivirus- en antispyware software zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen, spyware, ransomware en soortgelijk ongerief. Gevoelige informatie wordt altijd beschermd met een login. Bij het versturen of ontvangen van persoonsgegevens of bij het inloggen op systemen wordt uitsluitend gebruik gemaakt van een versleutelde verbinding.

Informatiebeveiligingsincident

Zodra het kantoor wordt geconfronteerd met een informatiebeveiligingsincident worden de volgende acties genomen:

- Allereerst – al dan niet via technische ondersteuning – de controle terugwinnen over de systemen, informatie en werkzaamheden. Dit kan inhouden dat de systemen tijdelijk buiten gebruik gesteld worden en de internetverbinding verbroken wordt, om verdere invloed van buitenaf te voorkomen en met meer zekerheid te kunnen vaststellen wat er precies is gebeurd;
- Een crisis- en communicatieplan opstellen om betrokkenen op de hoogte te brengen.
- Onderzoek doen naar wat er heeft plaatsgevonden en passende maatregelen nemen.
- Beveiligingsincidenten administreren in verband met mogelijke aansprakelijkheid;
- Indien noodzakelijk melding maken van het incident;

Disclaimer

In alle uitgaande berichten via de e-mail is een disclaimer opgenomen. Daarvoor is een standaard bericht opgesteld dat verschijnt wanneer een nieuw bericht wordt verzonden.

Back-up en recovery

ROSA maakt voor het digitale dossier gebruik van Basenet. Basenet is een Nederlands softwarebedrijf dat de gegevens opslaat in de cloud. De servers van Basenet zijn in Nederland geplaatst, zodat de Nederlandse wet- en regelgeving van toepassing is.

Datalekken

Bij een datalek, wordt het lek san de betrokkenen (de mensen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt, bijvoorbeeld cliënten of werknemers van het kantoor) door ROSA gemeld. Een melding van een datalek wordt door ROSA ook gedaan via het meldloket datalekken:
https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
Indien er sprake is van cybercrime of een datalek met vertrouwelijke gegevens, wordt contact gezocht met de deken van de lokale orde.

Risicomanagement

Het kantoor heeft geïnventariseerd waar de organisatie het meeste risico loopt en wat de maatregelen zijn die getroffen moeten worden om de schade te beperken. Calamiteiten hebben niet enkel betrekking op aardbevingen, stormschade etc., maar kunnen bijvoorbeeld ook betrekking hebben op het vertrek van een personeelslid of het kwijtraken van een usb-stick met gevoelige informatie.

De calamiteiten worden als volgt gecategoriseerd:

Persoonlijke omstandigheden

- Overlijden van een collega;
- (Plotseling) vertrek van een collega;
- Langdurige ziekte van een collega.

Gebouwen en inventaris

- Brand-, rook-, en waterschade;

- Inbraak en daardoor verliezen van cliëntgegevens;
- Stroomstoring.

ICT

- Diefstal van computers;
- Server crash;
- Corrupte back-upfiles;
- Uitval van telecommunicatie;
- Hacks.

Overig

- Bedreiging;
- Overval;
- (Beroeps)fouten.

Indien één van de calamiteiten/scenario's zich voordoet dan treedt ROSA in contact met de heer mr. A.F.G. Pennino en of de heer mr. J.J.M. Goumans voor overleg. Indien nodig wordt contact opgenomen met de deken.

Relatie met de cliënt

Wanneer een potentieel nieuwe cliënt contact opneemt met het kantoor, bepaalt ROSA eerst wat er bij de cliënt speelt. Indien ROSA constateert dat zij niet over de vereiste kennis en kunde beschikt, verwijst zij de cliënt. Indien zij wel over de vereiste kennis en kunde beschikt, zal zij een kennismakingsgesprek inplannen. Tijdens dit gesprek dient helder te worden of zij de cliënt echt kan helpen.

De opdracht wordt bevestigd per e-mail, waarbij tevens een afschrift wordt gevoegd van de algmene voorwaarden van ROSA. In de opdrachtbevestiging wordt een korte omschrijving van de zaak opgenomen alsmede of de opdracht wordt aangenomen op basis van een toevoeging of dat er een uurtarief of een vaste prijs is afgesproken. Indien de cliënt verzekerd is voor rechtsbijstand, dan wordt in de opdrachtbevestiging opgenomen dat ROSA in contact zal treden met de rechtsbijstandverzekering van de

cliënt en dat ROSA een afspraak zal maken met deze verzekeringsmaatschappij over de kosten voor rechtsbijstand. Tot slot wordt in de opdrachtbevestiging gewezen op mogelijke andere kosten die samenhangen met de zaak, zoals griffierechten en kosten voor deskundigen.

Contactmomenten

Tijdens het intakegesprek met een nieuwe cliënt geeft de advocaat duidelijk aan wanneer hij contact met de cliënt opneemt. De advocaat voorziet zijn cliënt, gevraagd en ongevraagd, tijdig van alle voor hem belangrijke informatie.
De cliënt wordt van alle handelingen en ontwikkelingen in een zaak op de hoogte gehouden. Ook wanneer een zaak voor langere tijd wordt waargenomen door een andere advocaat wordt de cliënt hiervan op de hoogte gesteld. De cliënt dient voldoende tijd te krijgen om de stukken goed te keuren.

Correspondentie met cliënten en relaties vindt zoveel mogelijk schriftelijk plaats op briefpapier van kantoor of per beveiligde e-mail.

De voortgang van een zaak wordt schriftelijk gedocumenteerd in het dossier. Alle handelingen en contactmomenten worden vastgelegd. Ook worden kopieën van brieven en andere schriftelijke gegevens aan het dossier toegevoegd. Zo ook e-mails. Het dossier zal na de financiële afhandeling opgeschoond en vervolgens in het archief geplaatst worden.

Planning en bevestiging van afspraken

Nadat een afspraak met een cliënt is gemaakt, wordt een schriftelijke bevestiging van de afspraak naar de cliënt verzonden.

Het intakegesprek

De advocaat zorgt ervoor dat de cliënt een zo volledig mogelijk beeld van zijn werkzaamheden krijgt. Op deze wijze kan latere ontevredenheid of onduidelijkheid voorkomen worden.

Na ontvangst maakt de advocaat de cliënt duidelijk welke onderwerpen tijdens de intake besproken zullen worden en wat het doel is van dit gesprek. De cliënt wordt de ruimte geboden om zijn verhaal te doen en om vragen aan de advocaat te stellen.

De advocaat stelt vast wat de aard en omvang van de zaak is.
Als de advocaat de aard en omvang van de zaak heeft vastgesteld, maakt zij, voor zover mogelijk, een inschatting van de haalbaarheid van hetgeen de cliënt verlangt.

Tijdens het intakegesprek krijgt de cliënt een goede uitgebreide voorlichting over zijn zaak. De cliënt wordt door de advocaat geïnformeerd over:

- de werkzaamheden (o.a. met wie de cliënt de overeenkomst van opdracht sluit, en wie betrokken is bij de opdracht);
- 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 cassatie, de kosten daarvan en wie de cassatie zal uitvoeren;
- Het te verwachten tijdsbeslag;
- De financiële consequenties (uurtarief, eventueel bijkomende kosten. Komt de cliënt bijvoorbeeld in aanmerking voor toevoeging? In dit geval dient gebruik te worden gemaakt van de formulieren en modellen zoals opgenomen op de website van de Raad voor Rechtsbijstand (www.rvr.org > Mijn RvR);
- De manier van communiceren (telefoon, post, e-mail);
- De bereikbaarheid van de advocaat.

Bij elk intakegesprek wordt nagegaan wat voor soort dienst de cliënt vraagt en of de Wwft van toepassing is

NB Het eerste verkennende (of intake)gesprek dat de advocaat met de cliënt voert vóór aanvang van de dienst is vrijgesteld van de verplichtingen uit de Wwft.
Bespreken financiële consequenties

Bij aanvang van de opdracht en zo nodig tussentijds bespreekt ROSA welke mogelijke financiële risico's aan een zaak en een procedure verbonden zijn. ROSA zal ook een inschatting bespreken met de cliënt of er een redelijke kans is dat het door de cliënt gewenste resultaat kan worden bereikt en waaruit de procesrisico's bestaan.

Geheimhouding

Geheimhouding wordt door ROSA gewaarborgd door het vastleggen van een geheimhoudingsverklaring met eventuele externe partijen die mogelijk kennis zouden kunnen nemen van vertrouwelijke informatie en door het voorzien van afdoende beveiliging van gegevensdragers, alsmede de beveiliging van de locatie waar fysieke dossierstukken zijn opgeslagen.

Financiële aspecten

Een voor de cliënt belangrijk aspect zijn de financiële kosten van de dienstverlening. Daarom wordt hier tijdens het intakegesprek apart aandacht aan besteed. Bij de toezending van de opdrachtbevestiging wordt dit nogmaals bondig weergegeven. Ook wanneer de cliënt in aanmerking komt voor speciale tarieven of gefinancierde rechtsbijstand worden de kosten toegelicht door de advocaat, in het bijzonder de hoogte van de eigen bijdrage.

Indien gaandeweg blijkt dat bij de cliënt onduidelijkheid bestaat over de financiële aspecten verschaft de advocaat zo spoedig mogelijk helderheid.
De advocaat communiceert op basis van de informatie die naar voren komt tijdens het intakegesprek. Bij het behandelen van de financiële consequenties geeft hij onderstaande punten duidelijk aan.

Externe partijen

Het inschakelen van deskundigen alsmede de daarmee gepaard gaande kosten worden vooraf met de cliënt besproken. De te verwachten kosten worden bij voorschot aan de cliënt in rekening gebracht. De cliënt wordt er vooraf op gewezen dat het oordeel van een externe partij mogelijk niet gunstig kan zijn voor de cliënt.

Klachten

ROSA hanteert een kantoorklachtenregeling die is te raadplegen op de website van ROSA.

Belangenverstrengeling

Bij binnenkomst van een nieuwe zaak controleert de advocaat of er sprake is van een tegenstrijdig belang.
Indien een tegenstrijdig belang wordt geconstateerd door de advocaat brengt hij de cliënt daarvan op de hoogte en behandelt de zaak niet.
Indien halverwege de behandeling van de zaak blijkt dat er sprake is van een tegenstrijdig belang, wordt door de advocaat contact opgenomen met de cliënt en informeert hij hem hierover. Dit gebeurt schriftelijk. Daarnaast wordt de opdracht gestaakt. In beginsel zal de cliënt met de meeste anciënniteit voorrang verdienen boven de cliënt met de minste anciënniteit. De advocaat zal, indien hij 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.
In het kader van eventuele belangenverstrengeling zoals bedoeld in de gedragsregels, wordt er een administratie van oud-cliënten 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. Dataminimalisatie is de basis, dus worden geen volledige dossiers bewaard, maar alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor een check.