

Inleiding

Voor u ligt het normenkader van het Keurmerk Advocatenkantoor Met Recht Tevreden. Het document bevat de normen en criteria waar u met uw kantoorgenoten afspraken over dienen te maken. De verzameling van deze afspraken vormt feitelijk uw kwaliteitsbeleid. De in dit document opgesomde normen en criteria zijn niet limitatief. Vaak komt het voor dat advocatenkantoren zeer specifieke eigen normen hanteren voor het uitvoeren van werkzaamheden. Het werken aan kwaliteit volgens dit normenkader biedt u de mogelijkheid om ook uw eigen kantoor specifieke normen en criteria op te nemen in het kwaliteitshandboek. Al datgene waarvan u vindt dat daar uniforme werkafspraken over gemaakt moeten worden, mag u opnemen in uw handboek. Dit document bevat alle normen en criteria die in ieder geval door de auditor zullen worden gecontroleerd tijdens de audit. Gebruikt u voor de implementatie van het kwaliteitsbeleid ook de begeleidingsbrochure. Dit document is bedoeld als naslagwerk en bevat enkel de normen en criteria, die worden weergegeven in tabellen met steeds dezelfde opbouw:

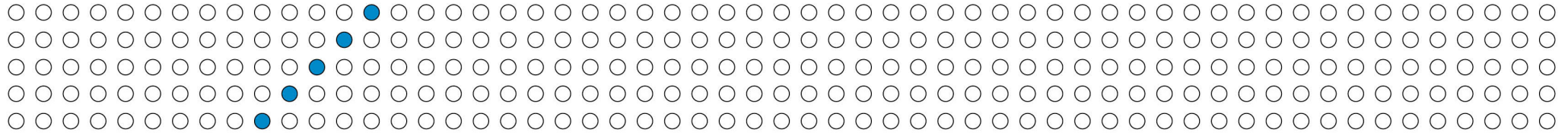
Bijvoorbeeld:

Hier staat een korte toelichting vermeld op de norm en de criteria

A.1.1	Kwaliteitsbeheer
Doel	Functiescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot kwaliteitsbeheer zijn gedelegeerd aan een medewerker.
Norm	Tenminste één advocaat is belast met het beheer en continuïteit van het kwaliteitsbeleid van kantoor.
Criteria	Eén advocaat is eindverantwoordelijk voor kwaliteitsbeheer, indien taken gedelegeerd zijn dienen deze taken en bijbehorende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.

Hier staat de formulering van de kwaliteitsnorm. De norm is een kwaliteitskenmerk van de dienstverlening. De norm heeft tot doel om bepaalde taken, activiteiten te borgen.

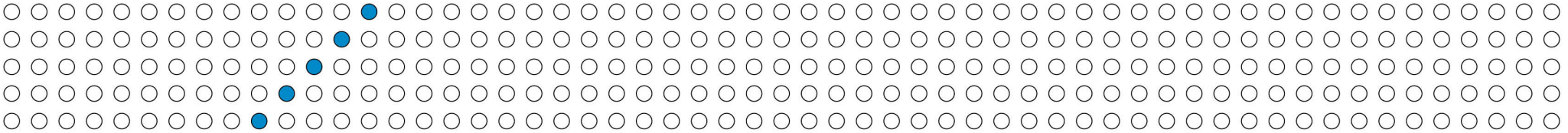
Per opsommingsteken staat een criterium vermeld. Het kantoor dient afspraken te maken per opgesomd punt. Op het moment dat goede afspraken zijn gemaakt over al de vermelde criteria, dan betekent dit dat aan de geformuleerde norm is voldaan. De auditor zal aan de hand van de bewijsstukken die voortvloeien uit de criteria controleren of aan de norm is voldaan.



Algemeen A.1.1 t/m A.1.3

Beheer en continuïteit

a.1. Kwaliteitsverbintenis



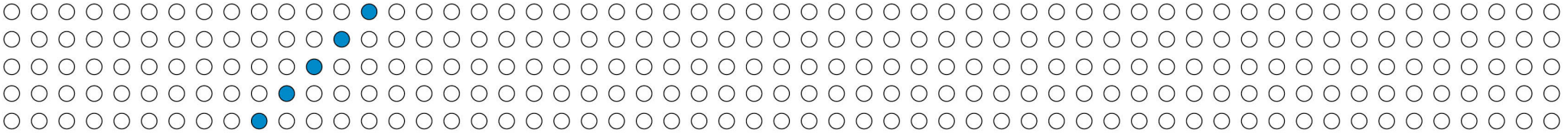
WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



A.1.	Kwaliteitsverbintenis
Doel	Voor het onderhoud van het kwaliteitsbeleid en het behouden van het keurmerk is het van belang dat kwaliteit de volle aandacht van de organisatie heeft.

A.1.1	Kwaliteitsbeheer
Doel	Funciescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot kwaliteitsbeheer zijn gedelegeerd aan een medewerker.
Norm	Tenminste één advocaat is belast met het beheer en continuïteit van het kwaliteitsbeleid van kantoor.
Criteria	Één advocaat is eindverantwoordelijk voor kwaliteitsbeheer, indien taken gedelegeerd zijn dienen deze taken en bijbehorende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.

A.1.2	Communicatie
Doel	De kwaliteitsfunctionaris is verantwoordelijk voor de communicatie van het kwaliteitsbeleid en de motivatie van de medewerkers om zich in te zetten voor kwaliteit.
Norm	De kwaliteitsfunctionaris beheert en communiceert het kwaliteitsbeleid.
Criteria	Keurmerkinformatie wordt gecommuniceerd met alle betrokkenen: De kwaliteitscommissie voert maandelijks overleg; Het overleg wordt gevoerd aan de hand van de kwaliteitskalender; Het overleg wordt schriftelijk vastgelegd in notulen.

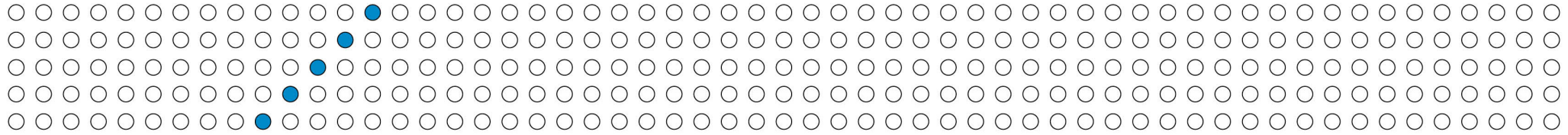


WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



A.1.3	Continuïteit
Doel	De activiteiten die uitgevoerd dienen te worden voor het onderhoud van het keurmerk en de borging van kwaliteit is een continue proces. De kwaliteitsfunctionaris is verantwoordelijk voor het verloop van het proces waarin alle betrokkenen verantwoordelijk zijn voor het naleven van de kwaliteitsnormen en het gebruiken en verbeteren van de kwaliteitsinstrumenten.
Norm	Kwaliteit wordt continue beheerd.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">Het kantoor heeft het kwaliteitssysteem¹ gedocumenteerd. Het systeem is up-to-date en voor iedereen toegankelijk;Garanderen van periodiciteit door het hanteren van de kwaliteitskalender (planningsschema/methodiek) als hulpmiddel met daarop minimaal gepland de onderhoudswerkzaamheden zoals weergegeven in bijlage 1.

¹ Onder het kwaliteitssysteem wordt verstaan de organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen voor ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg. Een georganiseerde zorgvuldigheid van samenwerken.



Kennis KE.1. t/m KE.5.

kennisdragers

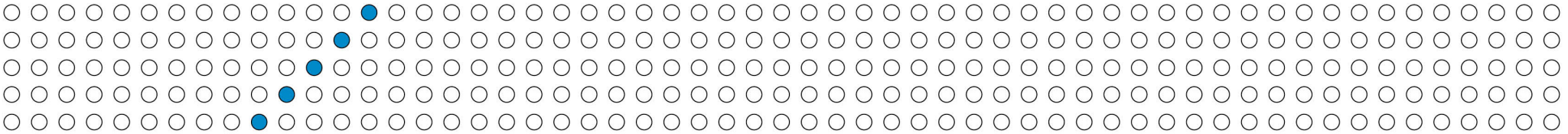
- KE.1. Bibliotheek

Kennisontwikkeling

- KE.2. Opleiding
- KE.3. Begeleide InterCollegiale Consultatie & Toetsing (BICC-BICT)
- KE.4. Overlegstructuur

Informatievoorziening

- KE.5. Kantoorformulieren



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN

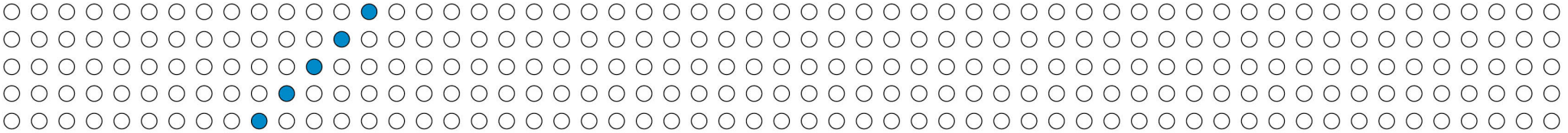


KE.1.	Bibliotheek
Doel	De vakinhoudelijkheid wordt verstevigd door meer voor de hand liggende zaken als bibliotheek, vaktijdschriften en modellen als onderdeel van kennismangement.

KE.1.1	Bibliotheekbeheer
Doel	Funciescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot bibliotheekbeheer zijn gedelegeerd aan een medewerker.
Norm	Een advocaat is belast met het beheer van de bibliotheek.
Criteria	Één advocaat is eindverantwoordelijk voor bibliotheekbeheer, indien taken gedelegeerd zijn dienen deze taken en bijbehorende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.

Ke. 1.2	Onderhoud
Doel	De bibliotheek dient onderhouden te worden. De supplementen dienen aanstonds ingevoegd te worden, tevens dient de bibliotheek toegankelijk te zijn. De index dient up-tot-date te zijn en duidelijke informatie te verschaffen.
Norm	De bibliotheek wordt correct onderhouden.
Criteria	In de index wordt schriftelijk belegd: <ul style="list-style-type: none">▪ Aanwezige boeken;▪ Aanwezige abonnementen (supplementen, tijdschriften, losbladige werken, boekenreeks, online edities);▪ Looptijd abonnementen, opzegtermijnen, uitgever;▪ Kosten abonnementen; De digitale bibliotheek is voor iedereen toegankelijk.

KE.1.3.	Aanschaf
Doel	De bibliotheek is een kostbare investering. Het is daarom van belang dat de kosten gebudgetteerd worden. Het kantoor dient te inventariseren welke bibliotheek ze nodig heeft en de kosten daarvan te budgetteren.



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



Norm	De advocaatbeheerder draagt zorg voor een actuele stand van de bibliotheek die bijdraagt aan de kennisbehoefte van de gebruikers
Criteria	Kantoor hanteert een protocol bibliotheekbeheer dat de actualiteit en de continuïteit van de bibliotheek waarborgt. Het protocol behandelt ten minste de werkwijze omtrent aanschaf, gebruik en routing van boeken, tijdschriften, digitale edities en abonnementen

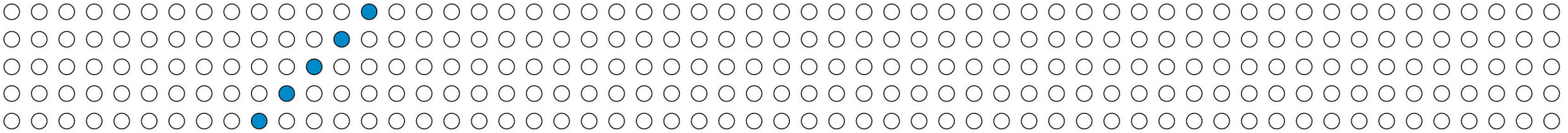
KE.2.	Opleiding
Doel	Vakinhoudelijke versteviging geschiedt binnen de beroepsgroep al door de Beroepsopleiding, gevolgd door de Permanente Educatie, de jaarlijkse 16 studiepunten, daarnaast zijn met name de specialistenverenigingen van belang.

KE.2.1	Opleidingsbeheer
Doel	Functiescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot opleidingsbeheer zijn gedelegeerd aan een advocaat.
Norm	Een advocaat is belast met het beheer van de opleiding.
Criteria	Één advocaat is eindverantwoordelijk voor opleidingsbeheer, indien taken gedelegeerd zijn dienen deze taken en bijbehorende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.

KE.2.2	Opleidingsplan
Doel	De opleiding borgt de vakinhoudelijke kennis. De vakinhoudelijke kennis dient bij te dragen aan het bereiken van de ondernemingsdoelen en het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP). Het maken van een opleidingsplan biedt overzicht en beheersbaarheid van de ondernemingsdoelen en POP.
Norm	Jaarlijks wordt per advocaat een opleidingsplan geformuleerd.
Criteria	Er wordt een gemotiveerd schriftelijk opleidingsplan opgesteld dat tevens is gebudgetteerd;



KE.2.3	Registratie
Doel	Ten behoeve van de voortgang en de rapportage van de audit, dient er een gedegen registratie te zijn.
Norm	Behaalde punten worden geregistreerd en de voortgang wordt bewaakt.
Criteria	Behaalde punten worden schriftelijk centraal geregistreerd; De voortgang wordt uiterlijk in juli door de opleidingsfunctionaris gecommuniceerd.
KE.2.4 A	Specialisatie
Doel	De specialistenverenigingen zijn van belang. Ze stellen hun eigen vakinhoudelijke eisen met veelal opleiding en toetsing (examen). De specialistische diepgang en het afrondende examen vormen de optimale garantie voor vakinhoudelijke kwaliteit. De specialistenverenigingen hebben vervolgens een eigen permanente educatie.
Norm	Na de stageperiode melden de advocaten zich binnen 3 jaar aan bij een specialistenvereniging op minstens 1 van de vakgebieden waar ze in werkzaam zijn.
Criteria	Minimaal de helft van de ervaren advocaten (6+ jaar) specialiseert zich minimaal op 1 vakgebied (aspirant volstaat ook); De advocaat kan de bevestiging van de inschrijving tonen.
KE.2.4 B	Voorkeursgebieden
Doel	Indien kantoren bewust kiezen voor voorkeursgebieden dan zijn de onderstaande criteria van toepassing:
Norm	Advocaten zijn werkzaam op hoogstens 3 voorkeursgebieden.
Criteria	Kantoor hanteert een up-to-date voorkeursgebiedenlijst (zie KV.2.2); Per advocaat niet meer dan 3 voorkeursgebieden; De vakinhoudelijk behaalde studiepunten hebben betrekking op de voorkeursgebieden.



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN

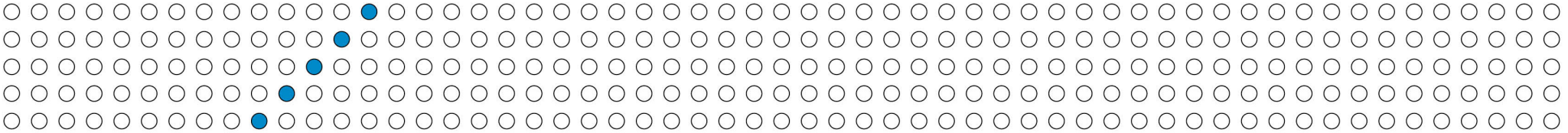


KE.3.	BICC-BICT
Doel	Met begeleide intercollegiale consultatie / toetsing tracht de consultatiegroep hun werk vanuit cliëntperspectief te toetsen aan de actuele normen en opvattingen van de beroepsgroep.

KE.3.1	BICC/T-verklaring
Doel	Op een gestructureerde wijze reflecteren over werk met collega's. Uitwisseling van inhoudelijke vraagstukken alsmede de benadering van professionele normen en waarden over aanpak van zaken en bejegening van cliënten.
Norm	Advocaten spannen zich in om hun kennis verder te borgen middels BICC/T.
Criteria	Advocaten, niet stagiaires nemen eens per 3 jaar actief deel aan BICC/T.

KE.4.	Overleg
Doel	Om de kennis toegankelijk te houden voor de kantoorgenoten en als naslagwerk dient naast de BICC/T-terugkoppeling onderling werkoverleg plaats te vinden. Dit kan bijvoorbeeld ten behoeve van: tegenstrijdige belangen of jurisprudentie-overleg.

KE.4.1	Overleg
Doel	Om de kennis toegankelijk te houden voor de kantoorgenoten en ondersteunend personeel dient periodiek overleg plaats te vinden. Overleggen vergroot de betrokkenheid, borgt kennis en motiveert personeel bij te dragen aan de organisatiedoelen.
Norm	Kantoor hanteert een overlegstructuur.
Criteria	Advocatenoverleg: de advocaten overleggen tenminste eenmaal per maand; Secretaresseoverleg: de secretaresses overleggen tenminste eenmaal per kwartaal; Kantooroverleg: alle personeelsleden (advocaten, ondersteuning, directie etc.) overleggen tenminste eenmaal per halfjaar; Kantoor hanteert bij alle overlegvormen een agenda; De vergadering wordt voorgezeten door een voorzitter en wordt vastgelegd door een notulist; Kantoor kan de agenda en de notulen tonen tijdens de audit.



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN

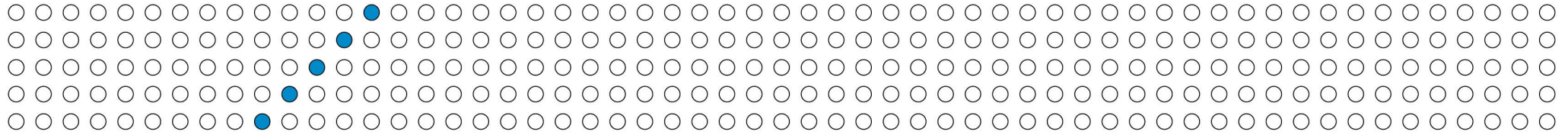


KE.5.	kantoorformulieren
Doel	Veel informatie wordt op kantoorformulieren gezet. Kennis kan ook worden vastgelegd in checklists en afhandelingsprofielen. Hierdoor is kennisdeling mogelijk door gebruik van goed gestructureerde en praktische formulieren, waardoor de benodigde informatie efficiënter en effectiever aangewend kan worden.

KE.5.1	Hanteren
Doel	Gestructureerde opslag van gegevens stelt de gebruiker in staat om efficiënter en effectiever informatie te verwerken.
Norm	Kantoor hanteert juridische kantoorformulieren ² .
Criteria	Kantoor kan de auditor voorbeelden van juridische kantoorformulieren tonen; De formulieren zijn up-to-date en voor alle gebruikers toegankelijk; De modellen worden digitaal beheerd en tenminste jaarlijks gecontroleerd; De modellen zijn voor iedere gebruiker toegankelijk.

KE.5.2	Continuïteit
Doel	De formulieren dienen periodiek beoordeeld te worden of de gegevensopslag voldoet aan de informatievraag.
Norm	De juridische kantoorformulieren worden up-to-date gehouden.
Criteria	De juridische kantoorformulieren zijn voorzien van datum en versie; Zodra een formulier is herzien worden de gebruikers op de hoogte gesteld en de oude formulieren worden verwijderd.

² vaststellen van het wel of niet aanwezig zijn van modelbrieven, checklist en standaardformulieren (m.u.v. afspraakbevestiging, intakechecklist, opdrachtbevestiging, kto, klachten) en registreer of het beheer correct gebeurt.



Integriteit I.1.t/m I.5.

Verordeningen

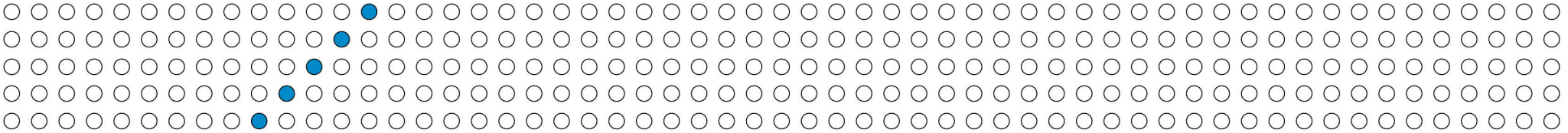
- I.1. Verordeningen

Aannamebeleid

- I.2. Aannamebeleid

Bedrijfsvoering

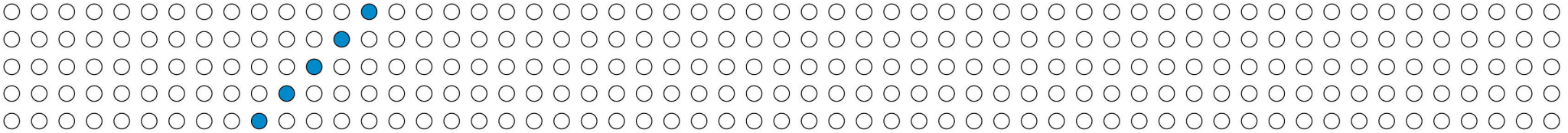
- I.3. Geheimhouding
- I.4. Tegenstrijdig belang
- I.5. Oirbaar belang



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



I.1. Verordeningen	
Doel	Door de NOVA zijn diverse andere kwaliteitsinstrumenten ontwikkeld naast de Beroepsopleiding en de Permanente Opleiding, zoals de Verordening op de Beroepsaansprakelijkheid 1990, de Samenwerkingsverordening 1993 en de Boekhoudverordening 1998.
Norm	Het advocatenkantoor voldoet aan de verordeningen en de gedragsregels.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">- Het advocatenkantoor kan de polis beroepsaansprakelijkheidverzekering tonen;- Het advocatenkantoor kan de statuten van de stichting derdengelden tonen en kan tonen dat aan het twee handtekeningenvereiste is voldaan;- Het advocatenkantoor kan correct beheer van derdengelden aantonen;- Het advocatenkantoor kan de administratie van de Permanente Opleiding tonen, waaruit dient te blijken dat de administratie bijgewerkt en volledig is.
I.2. Aannele beleid	
Doel	Sinds 1 juni 2003 zijn de Wet identificatie bij dienstverlening (WID) en de Wet melding ongebruikelijke transacties (MOT) ook van toepassing op diensten van de advocatuur.
Norm	Het advocatenkantoor voldoet aan de vereisten van Wet WID / Wet MOT.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">- Kantoor hanteert een protocol WID / MOT zodanig dat het ingebed is in het kantoorproces;- Het protocol is up-to-date en gecommuniceerd.
I.3. Geheimhouding	
Doel	Het vertrouwenskarakter is kenmerkend en cruciaal voor de advocatuur.
Norm	Het kantoor waarborgt geheimhouding.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">- Werknemers en overigen die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen;- Kantoor kan de schriftelijk ondertekende geheimhoudingsverklaringen tonen.

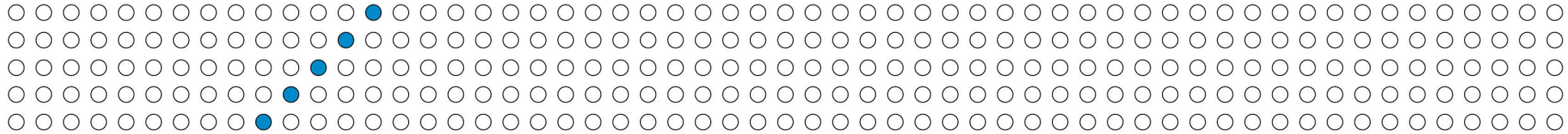


WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



I.4.	Tegenstrijdig belang
Doel	De advocaat (diens kantoorgenoten inclusief) mag zich niet met de behartiging van de belangen van twee of meer partijen belasten indien de belangen van deze partijen tegenstrijdig zijn of een daarop uitlopende ontwikkeling aannemelijk is.
Norm	Het advocatenkantoor controleert of de opdracht geen tegenstrijdige belangen met zich meebrengt.
Criteria	- Er is een schriftelijke procedure die beschrijft hoe tegenstrijdige belangen vastgesteld kunnen worden; - Periodiek worden de nieuwe zaken besproken tijdens werkoverleg; - Het dossierbeheersysteem staat toe tegenstrijdige belangen op te sporen.

I.5.	Oirbaar belang
Doel	Kantoren dienen te voorkomen dat men betrokken raakt bij criminele handelingen en dienen daartoe de richtlijn "betrokkenheid bij criminele zaken" te volgen.
Norm	Kantoren voorkomen onoirbaar belang.
Criteria	- Binnen kantoor is iemand aangewezen, die geconsulteerd wordt bij vermoedens van zaken met een onoirbaar belang. (Bij ontstentenis wordt de Deken raadpleegbaar); - De richtlijn "betrokkenheid bij criminele handelingen" is helder gecommuniceerd aan alle medewerkers en is voor iedere medewerker toegankelijk.



Kantoorvoering KV.1. t/m KV.7.

Bestuurlijk proces

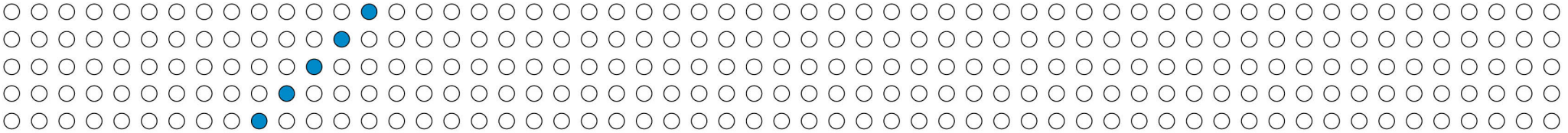
- KV.1. Dienstvorming

Primaire proces

- KV.2. Opdrachtfase
- KV.3. Uitvoeringsfase
- KV.4. Afrondingsfase

Secundair proces

- KV.5. Personeelsbeheer
- KV.6. Financieelbeheer
- KV.7. Automatiseringsbeheer

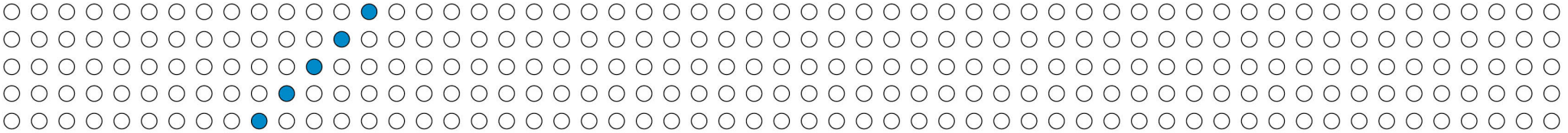


WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



KV.1.	Dienstvorming
Doel	Alice in Wonderland: Alice slentert over een pas en komt bij een splitsing terecht en vraagt zich af welke kant ze op zal gaan. Dan ziet ze een kat in de boom zitten en vraagt: “kunt u me alstublieft vertellen welke kant ik van hieruit moet? Waarop de kat antwoordt: “dat hangt ervan af waar je naartoe wilt.” Alice denkt en zegt: “dat maakt me niet zoveel uit”, waarop de kat wijs reageert: “dan maakt het ook niet uit welke kant je opgaat.”

KV.1.1	Praktijkplanning
Doel	Om de kantoorrichting en missie te bepalen dient het kantoor een praktijkplan te formuleren: wat willen bereiken, hoe gaan we dit bereiken en met wie.
Norm	Kantoor formuleert een praktijkplan in detail voor het komende jaar en globaal voor de komende 3 jaar.
Criteria	<p>Het praktijkplan dient beschreven te zijn en dient ten minste de onderstaande punten te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definiëring kantoorvorm; ▪ Definiëring van doelgroep; ▪ Omschrijving dienstaanbod, de terreinen waarop kantoor werkzaam is; ▪ Voorgenomen score KTO; ▪ Best practice doelstellingen met betrekking tot de Key Performance Indicators (K.P.I.); ▪ Financiële paragraaf met daarin: <ul style="list-style-type: none"> • Bibliotheekbudget; • Opleidingsbudget; • Periodiek vastgestelde tariefstructuur; • Periodiek vastgestelde omzetdoelen en/of urenbegroting; ▪ Praktijkrisico-analyse; ▪ Promotie; <p>Het praktijkplan is up-to-date;</p> <p>Het praktijkplan is toegankelijk voor degene die het aangaat. De missie en visie worden gecommuniceerd met alle medewerkers;</p>



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



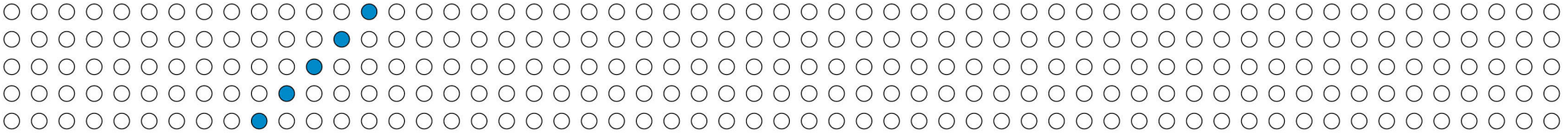
	<ul style="list-style-type: none"> - De realisatie van het praktijkplan wordt aan het eind van het boekjaar besproken met hen die het regardeert; - De resultaten van de financiële paragraaf worden aan het eind van het boekjaar met de maten besproken.
--	--

KV.2.	Opdrachtfase
-------	--------------

KV.2.1	Toegankelijkheid kantoor
Doel	De toegankelijkheid is te onderscheiden in fysieke toegankelijkheid en niet-fysieke toegankelijkheid en is van belang voor de herkenning en bereikbaarheid van kantoor.
Norm	Het advocatenkantoor is gemakkelijk toegankelijk.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonische bereikbaarheid tijdens de normale kantooruren, 9.00 uur tot 17.00 uur maandag tot en met vrijdag; - Toegankelijkheid is gepubliceerd middels de website en/of het telefoonboek; - Geen antwoordapparaten tijdens lunchpauzes.

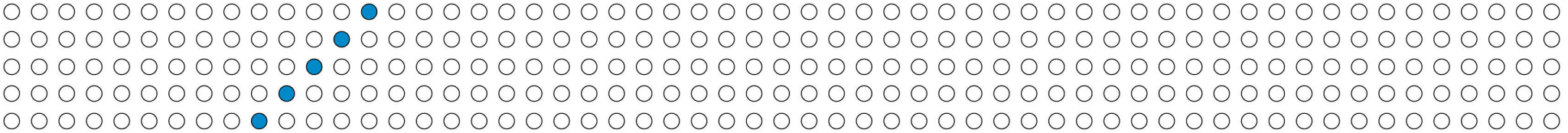
KV.2.2	Toewijzing van verantwoordelijkheid en bevoegdheid
Doel	De cliënt wordt na het eerste telefonische contact zo snel mogelijk toegewezen aan een advocaat verantwoordelijk voor de intake, behandeling van de zaken, met betrekking tot het rechtsgebied. Deze specialismen zijn vastgelegd en zijn intern gecommuniceerd. De specialisatie- of voorkeurslijst wordt up-to-date gehouden en bij wijziging direct gecommuniceerd.
Norm	Er vindt snelle toewijzing van verantwoordelijkheid en bevoegdheid plaats.
Criteria	Protocol beschrijft werkwijze voor toewijzing nieuwe zaken en is gecommuniceerd met alle betrokkenen

KV.2.3	Planning en bevestiging van afspraken
Doel	Het advocatenkantoor stuurt een bevestiging van de gemaakte afspraak naar de cliënt.
Norm	Het advocatenkantoor plant een afspraak en stuurt een bevestiging voor de verdere behandeling van de zaak.
Criteria	Binnen zeven werkdagen na het eerste telefonische contact dient het intakegesprek plaatsgevonden te hebben, tenzij de cliënt zelf heeft aangegeven niet binnen de zeven werkdagen te kunnen;



	<p>Het advocatenkantoor stuurt een bevestiging van de afspraak met daarin vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Naam advocaat;▪ Datum en tijdstip;▪ Benodigde bescheiden;▪ Indien de cliënt aangeeft géén bevestiging te willen ontvangen i.v.m. bijvoorbeeld echtscheiding, mag er afgeweken worden van de norm. Dit dient aantoonbaar te zijn; <p>Een kopie van de bevestiging wordt bewaard in het dossier, waarin staat aangegeven wanneer het eerste telefonische contact heeft plaatsgevonden en wanneer de intake gepland staat.</p>
--	---

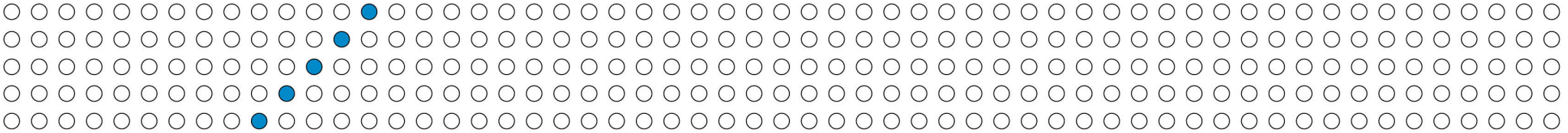
KV.2.4 Het intakegesprek	
Doel	Het intakegesprek stelt de advocaat in staat om de zaak te beoordelen en om relevante zaakgegevens te verzamelen. Inzicht in de werkzaamheden van de advocaten is van belang voor de cliënt. De cliënt dient tijdens het intakegesprek goed voorgelicht te worden over de werkzaamheden, het belang, de kansen, de eventuele gevolgen etc. Het intakegesprek dient de advocaat voldoende informatie te verschaffen omtrent de aard en omvang van de zaak, de te verrichten werkzaamheden, het tijdsbeslag, de haalbaarheid van de wensen van de cliënt.
Norm	Het intakegesprek stelt de cliënt in de gelegenheid zijn of haar zaak toe te lichten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">▪ Er wordt voldoende tijd gepland voor het intakegesprek, minimaal één uur voor nieuwe cliënten;▪ De cliënt is ingelicht over het doel van de intake en welke informatie er wordt verstrekt;▪ De advocaat maakt gespreksaantekeningen die worden samengevat in de opdrachtomschrijving en die in het dossier worden bewaard;▪ Het intakegesprek wordt gevoerd aan de hand van de intakechecklist en omvat minimaal de volgende bespreekpunten:<ul style="list-style-type: none">▪ informatie over bereikbaarheid;▪ informatie te verschaffen omtrent de aard en omvang van de zaak;▪ de te verrichten werkzaamheden;▪ het tijdsbeslag en wettelijke termijnen;▪ de haalbaarheid van de wensen van de cliënt;



	- De checklist wordt geparafeerd en in het dossier bewaard. - Afschrift van de informatie naar aanleiding van het intakegesprek in dossier cliënt.
--	---

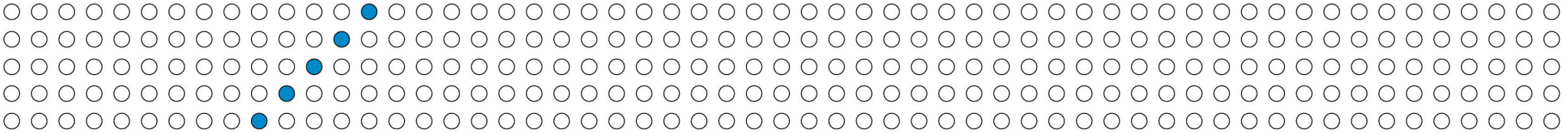
KV.2.5	tegenstrijdige belangen
Doel	De advocaat mag zich niet met de behartiging van de belangen van twee of meer partijen belasten indien de belangen van deze partijen tegenstrijdig zijn of een daarop uitlopende ontwikkeling aannemelijk is.
Norm	Het advocatenkantoor controleert of de opdracht geen tegenstrijdige belangen met zich meebrengt.
Criteria	Zie I.4.

KV.2.6	informatie over de prijs en werkzaamheden
Doel	Het intakegesprek het stelt de cliënt in staat om kennis te nemen van zijn of haar kansen en mogelijkheden en om informatie te verkrijgen over kosten en werkwijzen.
Norm	De cliënt wordt geïnformeerd over de kosten die de inschakeling van de advocaat met zich mee zal brengen, ook als het gaat om zaken waar speciale tarieven voor gelden.
Criteria	- Het hanteren van de opdrachtbevestiging met financiële paragraaf; - Het hanteren van de checklist intake waardoor de cliënt wordt geïnformeerd over: <ul style="list-style-type: none">▪ De cliënt wordt geïnformeerd over gefinancierde rechtsbijstand. Tevens wordt bekeken of de cliënt in aanmerking komt voor een (voorwaardelijke of voorlopige) toevoeging en hoe hoog de eigen bijdrage zal zijn;▪ De cliënt wordt geïnformeerd over de vergoeding van de advocaat waarbij nadrukkelijk gecommuniceerd dient te worden wat de cliënt kan verwachten. De advocaat maakt een zo accuraat mogelijke schatting van het kostenaspect;▪ De eventuele bijkomende kosten waaronder, griffierecht, kantoorkosten, kosten van derden, worden nadrukkelijk met de cliënt besproken;▪ De cliënt wordt geïnformeerd over de kans op en de gevolgen van de mogelijke uitspraken van de rechter met betrekking tot de proceskosten;▪ De cliënt wordt geïnformeerd over de wijze en frequentie van declareren, de mate van specificatie van verrichtingen en kosten, eventuele voorschotten en de verrekening ervan;



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De cliënt wordt, indien toepasselijk, geïnformeerd over de afspraken en regels voor het ontvangen en beheren van gelden voor cliënten; ▪ De cliënt wordt geïnformeerd over, indien toepasselijk, de algemene voorwaarden met betrekking tot de financiën, (bijv. over de betalingstermijnen, incassoregelingen, aansprakelijkheidsregeling); ▪ Kantoor hanteert richtlijnen met betrekking tot de financiën. Er is intern vastgelegd en gecommuniceerd hoe de prijsafspraken gemaakt worden.
--	--

KV.2.7	opdracht
Doel	Opdrachten tot het uitvoeren van diensten dienen aantoonbaar te worden bevestigd door de partijen. Dit kan bijvoorbeeld door het laten ondertekenen van een opdrachtbevestiging. Indien de afspraken door omstandigheden niet kan worden ondertekend, dient de organisatie intern hier afspraken voor te hebben, bijvoorbeeld door het hanteren van voorschotten.
Norm	Acceptatie van de opdracht wordt schriftelijk door de advocaat bevestigd middels de opdrachtbevestiging.
Criteria	<p>Maximaal vijf werkdagen na intake dient de cliënt de bevestiging van zijn of haar opdracht te hebben ontvangen;</p> <p>De bevestiging dient minimaal de onderstaande inhoud te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persoonsgegevens; ▪ Omschrijving zaak en plan van aanpak of een aanzet daartoe; ▪ Vermelding verantwoordelijke advocaat; ▪ Financiële consequenties; ▪ Korte omschrijving werkzaamheden; ▪ Van toepassing verklaring van geschillenregeling; <p>Een kopie van de bevestiging dient bewaard te worden in het dossier;</p> <p>De bevestiging dient door beide partijen ondertekend te worden;</p> <p>Er dient een interne procedure te zijn, indien de opdrachtbevestiging niet ondertekend retour is ontvangen;</p> <p>Geldt niet voor ambtshalve toegevoegde zaken waaronder strafrecht, BOPZ en Vreemdelingen- en Asielrecht;</p> <p>Kantoor heeft met vaste relaties aantoonbare afspraken gemaakt met betrekking tot de gewenste dienstverlening en de bevestiging van nieuwe opdrachten.</p>



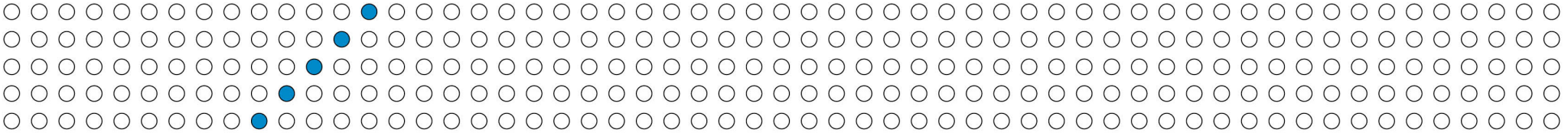
WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



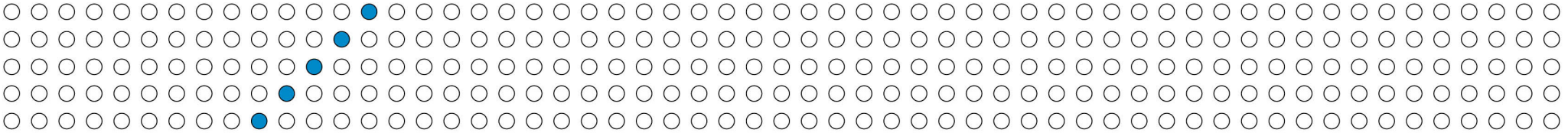
KV.2.8.1	dossierbeheer
Doel	Het is noodzakelijk om een aantal minimum eisen te stellen aan de inhoud van de dossiers. Uniforme werkwijze vergroot de overdraagbaarheid en daarmee de continuïteit.
Norm	Ten laatste na aanvaarding van de opdracht wordt het dossier aangelegd.
Criteria	Indeling en dossierbeheer is uniform; Eisen aan het dossier zijn beschreven; De dossiers voldoen aan de beschrijving; Vertrouwelijkheid van de gegevens van de cliënt zijn gewaarborgd; Vervallen stukken en concepten die deel uitmaken van het dossier zijn herkenbaar gemarkeerd; Resultaat controle wet WID/ wet MOT; Opdrachtbevestiging; Intakeformulier.

KV.2.8.2	dossierbeheer
Doel	De advocaat draagt de eindverantwoordelijkheid. Het is van belang dat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het personeel dat betrokken is bij de dossierafhandelingen vast te leggen.
Norm	Voor de dossierafhandeling is één persoon eindverantwoordelijk.
Criteria	Eindverantwoordelijkheid voor het dossier is toebedeeld aan één advocaat of aan de maatschap.

KV.2.8.3	dossierbeheer
Doel	Het is voor eventuele bewijsvoering van belang dat gemaakte afspraken en gevoerde gesprekken schriftelijk in het dossier worden vastgelegd.
Norm	Alle bij de dossierafhandeling gemaakte afspraken en gevoerde gesprekken worden schriftelijk in het dossier vastgelegd.
Criteria	Het dossier geeft een goed beeld van het verloop van de behandeling van de zaak; (BICT, zie contract).



KV.3.	uitvoeringsfase
KV.3.1.1	communicatie
Doel	Heldere en tijdige communicatie voorkomt irritatie en zorgt voor duidelijkheid.
Norm	De advocaat neemt in de communicatie met de cliënt de volgende normen in acht: Korte wachttijden bij ontvangst, toesturen processtukken zo spoedig mogelijk, tijdig laten goedkeuren van stukken.
Criteria	Korte wachttijden bij ontvangst cliënt, niet langer dan tien minuten; Toesturen processtukken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen; Tijdig laten goedkeuren van stukken door cliënt. De cliënt krijgt voldoende tijd voor de goedkeuring van stukken met een minimum termijn van vijf dagen. Onder bijzondere omstandigheden mag afgeweken worden van de norm, mits uitdrukkelijk met de cliënt gecommuniceerd.
KV.3.1.2	communicatie
Doel	De advocaat draagt zorg voor correcte behartiging van de cliëntbelangen en houdt zich gebonden aan de informatieplicht conform beroepscode.
Norm	De cliënt wordt steeds geïnformeerd en voorgelicht over de gevolgen die uit de door de cliënt gewenste (rechts-)handelingen kunnen voortvloeien. De advocaat geeft een duidelijke en begrijpelijke uitleg omtrent de dienst.
Criteria	Indien nieuwe feiten zich hebben voorgedaan, dient de cliënt hier uiterlijk binnen 3 werkdagen over geïnformeerd te worden.
KV.3.1.3	communicatie
Doel	Goede interne communicatie stelt de personeelsleden in staat tijdig en correct informatie te verstrekken of te verwerken.
Norm	De advocaat informeert het ondersteunend personeel zo goed mogelijk over aanspreekbaarheid en bereikbaarheid.
Criteria	Er dient een interne procedure te zijn waarin wordt aangegeven hoe de aanspreekbaarheid en bereikbaarheid gecommuniceerd dient te worden, inclusief situaties van vervanging;



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



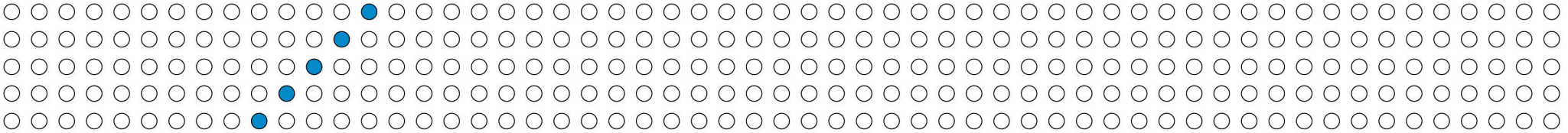
	- De agendafunctie dient een goed overzicht te geven van de dagindeling van de advocaat.
--	--

KV.3.1.4	communicatie
Doel	Zie KV.3.1.3
Norm	Het dossiermanagementsysteem (DMS) verschaft het ondersteunend personeel voldoende informatie om een cliënt telefonisch te woord te kunnen staan, binnen de grenzen van vertrouwelijkheid.
Criteria	- Er bestaan zoekfuncties binnen het DMS om snel een digitaal dossier te kunnen vinden; - Er bestaan statusoverzichten van de dossiers.

KV.3.2	postverzorging
Doel	De doorlooptijd van de dienst dient zo kort mogelijk gehouden te worden.
Norm	Het kantoor hanteert een interne postprocedure.
Criteria	- Interne postprocedure waarin ten minste is opgenomen: - Dagtekening ontvangst; - Bezorging/verwerking binnen één werkdag; - Één werkdag na ontvangst en behandeling dient de post door de geadresseerde doorgenomen te zijn.

KV.3.3.1	planning
Doel	Het plannen van werkzaamheden vergroot het overzicht van werkbelasting.
Norm	De advocaten hebben een planningsmethodiek ten behoeve van de beheersbaarheid van werkzaamheden.
Criteria	- De advocaten hanteren een planningsstelsel en kunnen de beheersbaarheid van werkzaamheden aantonen; - De planning is inzichtelijk en toegankelijk voor de benoemde ondersteuner en waarnemer.

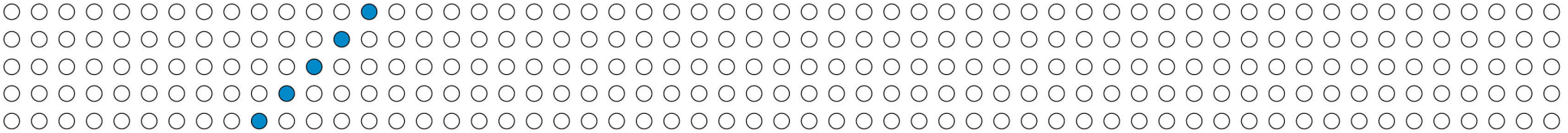
KV.3.3.2	planning
Doel	Zie KV.3.3.1
Norm	Het kantoor hanteert een overzichtelijk systeem van termijnbewaking.



Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een medewerker(ster) verantwoordelijk voor de rolagenda; - In de functieomschrijving is expliciet de rolfunctie opgenomen; - Het dossiermanagementsysteem heeft een rolfunctie/planningsfunctie en daarmee een bewaking van termijnen.
----------	--

KV.3.4	werkwijze
Doel	Uniformiteit vergroot de beheersbaarheid van het dienstverleningsproces en resulteert in efficiënte en effectieve dienstverlening.
Norm	Het kantoor hanteert uniforme werkwijzen.
Criteria	<p>Schriftelijk vastgelegde procedures met betrekking tot onderstaande opsomming:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intake; ▪ Opdrachtbevestiging; ▪ Dossierbeheer; ▪ Communicatie; ▪ Correspondentie, tekeningsbevoegdheid; ▪ Verwerken van gegevens; ▪ Aanmaken van processtukken; ▪ Registratie voortgang; ▪ Registratie uren; ▪ Aanvraag expertise.

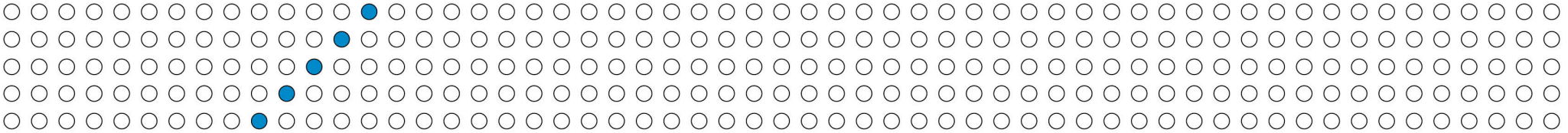
KV.3.5.1	Procesbewaking
Doel	Iedere advocaat kan, indien nodig, worden vervangen in verband met tijdelijke of permanente afwezigheid. In het bijzonder dient het kantoor een ziekmeldingsprocedure te hanteren. Bij langdurige of permanente vervanging wordt de cliënt op de hoogte gesteld.
Norm	Kantoor hanteert een vervangingsregeling in geval van geplande en niet geplande afwezigheid.
Criteria	Iedere advocaat kan vervangen worden, zowel voor geplande alsmede ongeplande afwezigheid;



	Schriftelijk is vastgelegd hoe te handelen bij tijdelijke of permanente vervanging (bijvoorbeeld de ziekmeldingsprocedure).
--	---

KV.3.5.2	procesbewaking
Doel	Binnen de advocatuur komen langlopende processen en daarmee zeer dikke dossiers regelmatig voor. Het is zeer belangrijk om de cliënt periodiek op de hoogte te stellen van de status van het dossier. Het is goed om afspraken met de cliënt te maken op het gebied van de voortgangscntrole en –communicatie. Ter voorkoming van dagelijkse telefoontjes is het aanbevelingswaardig dit te communiceren tijdens het intakegesprek.
Norm	In de daarvoor in aanmerking komende gevallen vindt tussentijdse rapportering en evaluatie plaats.
Criteria	Communicatie van de voortgang is aantoonbaar terug te vinden in het dossier.

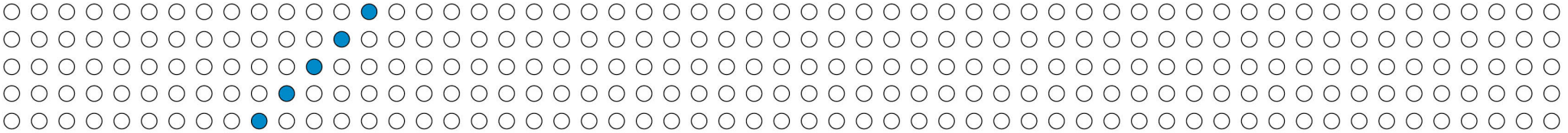
KV.3.5.3	procesbewaking
Doel	De advocaat zorgt er voor dat het dienstverleningsproces goed en op het juiste moment verloopt. De advocaat dient alle aspecten van het proces te overzien om goede vertegenwoordiging te kunnen garanderen. Indien er een deskundige moet worden ingeschakeld, dan dient de advocaat er zorg voor te dragen dat ook dan de kwaliteitseisen worden vervuld.
Norm	De advocaat bewaakt het proces van dienstverlening, ook als een andere deskundige wordt ingeschakeld.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de inschakeling van de deskundige; - De deskundigen nemen de onderstaande kwaliteitseisen in acht: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communicatie; ▪ Snelheid van handelen; ▪ In de daarvoor in aanmerking komende gevallen zal de deskundige een geheimhoudingsverklaring overleggen en de van toepassing zijnde kwaliteitseisen in acht nemen door deze ter kennisname te ondertekenen.



KV.4.	Afrondingsfase
-------	----------------

KV.4.1	financiële afronding
Doel	De financiën vormen het sluitstuk van de dienstverlening. De financiën worden afgewikkeld conform de geldende procedure.
Norm	Er vindt een afronding van de financiën plaats.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">- Het duidelijk specificeren van de kosten conform opdrachtbevestiging;- Het correct en snel opstellen van een afrekening / einddeclaratie, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen na de laatste juridische handeling;- Het snel in rekening brengen van de kosten van derden als onderdeel van de eerst volgende declaratie en uiterlijk bij de einddeclaratie;- Snelle overboeking van de geïnde gelden derdenrekening, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst, tenzij de aard van de zaak zich hiertegen verzet en de cliënt akkoord is;- Het hanteren van een overzichtelijk systeem van debiteurenbewaking.

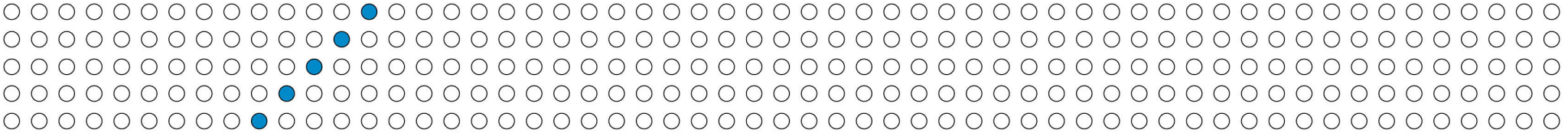
KV.4.2.1	evaluatie
Doel	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden kunnen tekortkomingen worden gesignaleerd. Het is van groot belang dat een advocatenkantoor maatregelen treft om tijdig zicht te krijgen op deze tekortkomingen om herhaling te voorkomen. De effectiviteit van de maatregelen dienen vastgesteld te worden. Het moet duidelijk zijn hoe de opgevangen signalen worden gecommuniceerd, wie maatregelen voorstelt en wie daarover beslist, wie ze uitvoert en wie de resultaten en de effectiviteit controleert.
Norm	Binnen de kantoororganisatie is gewaarborgd dat naar aanleiding van bij de dossierafhandeling gesignaleerde tekortkomingen corrigerende maatregelen worden genomen en dat de effectiviteit van die maatregelen wordt geverifieerd.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">- Het kantoor hanteert de Klachten –en geschillenregeling; de cliënt dient hier tijdens het intakegesprek of in de opdrachtbevestiging van op de hoogte te worden gesteld;- De (interne) klachtenregeling is schriftelijk in een procedure vastgelegd en wordt gecommuniceerd naar zowel de cliënt als de medewerkers;



	- De klachtenregeling voldoet aan de beschrijving als gegeven door de NOvA.
--	---

KV.4.2.2	evaluatie
Doel	Het kantoor maakt gebruik van het cliëntevaluatieformulier ten behoeve van de evaluatie van de geleverde dienst.
Norm	Er vindt met de cliënt een evaluatie plaats over de wijze waarop het dossier en daarmee de dienst, is afgehandeld.
Criteria	<p>Hanteren van cliëntevaluatieformulier. Geldt niet voor ambtshalve toegevoegde zaken waaronder strafrecht, BOPZ en ook Vreemdelingen- en Asielrecht;</p> <p>Voor vaste relaties heeft kantoor afspraken gemaakt over periodieke evaluatie;</p> <p>Invulling door de cliënt na de laatste bespreking of na de laatste brief en het formulier na terugontvangst digitaal verwerken en opbergen in het dossier;</p> <p>Kopieën van alle formulieren dienen centraal in een map bewaard te worden.</p>

KV.4.3	archivering
Doel	Conform de geldende eisen wordt het dossier gesloten en bewaard gedurende de wettelijk geldende termijnen. De cliënt wordt hierover geïnformeerd.
Norm	Er vindt een formele afwikkeling van het dossier plaats. Na afsluiting van het dossier wordt het dossier op overzichtelijke wijze gearhiveerd en geregistreerd
Criteria	<p>Het advocatenkantoor kan de onderstaande elementen met betrekking tot de archivering van het dossier garanderen:</p> <p>Archivering garandeert het "VINDT" van dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertrouwelijk, archivering van de dossiers waarborgt de vertrouwelijke behandeling van de gegevens; ▪ Inzichtelijk, archivering van de dossiers gebeurt op inzichtelijke wijze; ▪ Deugdelijk/Duurzaam, het kantoor garandeert een deugdelijke/duurzame archivering van de dossiers; ▪ Toegankelijk, ook na archivering garandeert kantoor de toegankelijkheid met betrekking tot de dossiers en de dossiergegevens; <p>Dossiers worden conform de bewaartermijn bewaard;</p> <p>Kantoor heeft op aantoonbare wijze de bewaartermijnen opgenomen in een kantoorprotocol archivering welke minimaal</p>

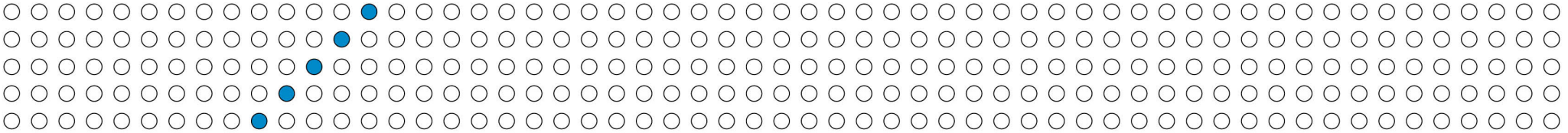


	voldoet aan de richtlijnen van de NOvA; - Cliënt is geïnformeerd over archivering.
--	---

KV.5.	Personeelsbeheer
Doel	De dienstverlening van een advocatenkantoor kenmerkt zich als volgt: Het ter beschikking stellen van arbeidskracht en arbeidstijd waarbij het product de kennisoverdracht/juridische expertise is. Adequaat personeel is de kern van het dienstverleningsproces. Kwaliteit begint bij goed opgeleide, communicatie –en organisatievaardige advocaten en stressbestendig, leergierig ondersteunend personeel.

KV.5.1	Personeelsverantwoordelijkheid
Doel	Funciescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot personeelsbeheer zijn gedelegeerd aan een medewerker.
Norm	Binnen kantoor is duidelijk welk persoon of welke personen verantwoordelijk zijn voor personeelszaken.
Criteria	- Één persoon is verantwoordelijk voor personeelsbeheer, indien taken gedelegeerd zijn, dienen deze met bijbehorende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; - Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.

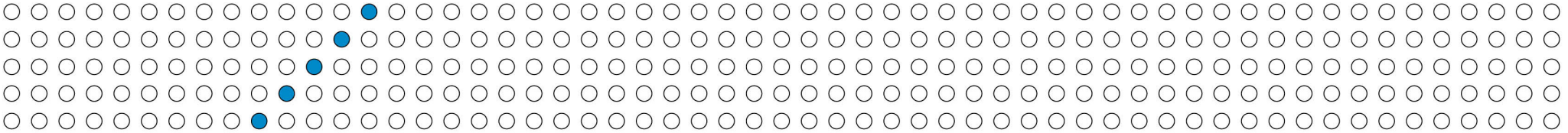
KV.5.2	Sollicitatie
Doel	Het advocatenkantoor beschikt over een sollicitatieprocedure en een aannamebeleid. De sollicitatieprocedure legt de werkwijze vast en geeft een overzicht van verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Aannebeleid en sollicitatieprocedure zijn intern gecommuniceerd.
Norm	Kantoor heeft schriftelijk informatie vastgelegd voor het aannemen van een nieuw personeelslid.
Criteria	- Kantoor heeft een protocol dat het verloop van de werving -en sollicitatieprocedure beschrijft.



KV.5.3 Selectie	
Doel	Het kiezen van de juiste persoon passend in de organisatiecultuur welke bijdraagt aan de organisatiedoelstelling.
Norm	Selectie-eisen voor professionele en ondersteunende medewerkers dienen vast te liggen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">Selectie aan de hand van selectie-interview (gestructureerd of half gestructureerd);Voor zover gestructureerd wordt het selectie-interview door minimaal twee interviewers afgenomen en schriftelijk vastgelegd in een selectiechecklist;De selectiechecklist van de gekozen kandidaat wordt gearhiveerd in de personeelsadministratie.

KV.5.4 Introductie –en Socialisatie	
Doel	Het functioneren van personeelsleden wordt sterk beïnvloed door de introductie en socialisatie. Het kantoor waarborgt begeleiding, immers een goed begin is het halve werk.
Norm	Het kantoor hanteert een introductie- en socialisatiebeleid voor zowel professionals alsmede voor het ondersteunend personeel.
Criteria	<ul style="list-style-type: none">Het kantoor heeft de beschikking over een introductie en socialisatieprogramma dat een succesvolle inwerkperiode garandeert.

KV.5.5 Functioneren en beoordelen	
Doel	Periodiek wordt minimaal het functioneren van de support-staff besproken ten behoeve van kennis, kunde en personeelstevredenheid. Periodiek wordt het functioneren van minimaal de fee-earners beoordeeld ten behoeve van kennis, kunde en persoonlijk ontwikkelingsplan (pop).
Norm	Kantoor houdt jaarlijks functionerings – en beoordelingsgesprekken
Criteria	<ul style="list-style-type: none">Minimaal 1 keer per jaar wordt conform het functioneringsmodel, functioneringsgesprekken met het ondersteunend personeel gehouden en conform het beoordelingsmodel, beoordelingsgesprekken met de advocaten ;Het gesprek wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren gepland;De wederzijdse behoefte van opleiden, scholing wordt bepaald naar aanleiding van het gesprek;Het gesprek wordt schriftelijk vastgelegd en vertrouwelijk bewaard;



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN

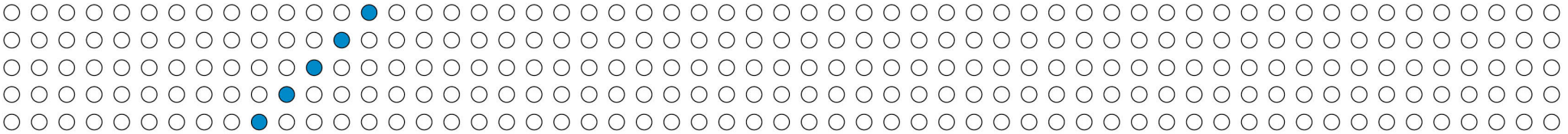


	Verbeterpunten naar aanleiding van het gesprek worden in het verslag opgenomen en na vast te stellen termijn gecheckt.
--	--

KV.5.6	Opleiden
Doel	Opleiden dient het kennisniveau te vergroten. Het is voor de organisatie van belang dat de opleiding bijdraagt aan de te realiseren bedrijfsdoelen.
Norm	Binnen de organisatie wordt bepaald wat de opleidingswens van het ondersteunend personeel is
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - De opleidingsuitgaven worden opgenomen in het opleidingsbudget; - De opleidingen worden ter goedkeuring voorgelegd, waarbij bepaald wordt of de opleidingen bijdragen aan het realiseren van de organisatiedoelen; - Communicatie, rapportage van de gevolgde opleiding naar collega's tijdens overleg.

KV.6.	Financieel beheer
Doel	Het tegemoetkomen aan een toenemende behoefte van het kantoor aan een duidelijke koers en de mogelijkheid om activiteiten beter te sturen in de geformuleerde richting. Ook kunnen beslissingen beter worden voorbereid en onderbouwd doordat potentiële problemen worden opgespoord. Uiteindelijk dient beheer bij te dragen aan de vergroting van efficiency en effectiviteit.

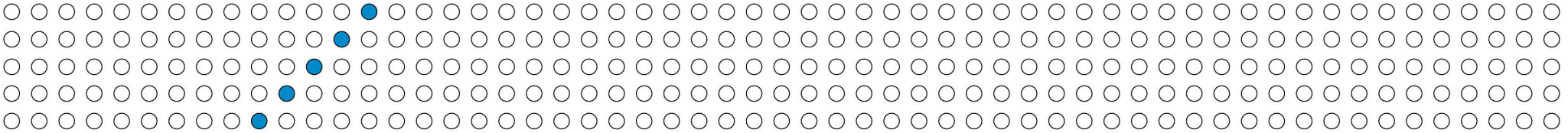
KV.6.1	Financiële verantwoordelijkheid
Doel	Functiescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot financieel beheer zijn gedelegeerd aan een medewerker.
Norm	Een advocaat is belast met het beheer van de financiën.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Één advocaat is eindverantwoordelijk voor financieel beheer, indien in de uitvoering taken zijn gedelegeerd dienen deze taken en betreffende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; - Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.



KV.6.2	
Doel	Het kunnen voldoen aan de korte en lange termijn verplichtingen, gepland kunnen investeren in bedrijfsmiddelen
Norm	Kantoor hanteert een financieel proces dat het gebruik en de productie van financiële informatie beschrijft.
Criteria	Kantoor borgt het financieel-administratieve proces en hanteert minimaal schriftelijk gedocumenteerde informatie m.b.t.: <ul style="list-style-type: none">▪ Urenregistratie;▪ Declareren;▪ Debiteurenbeheer;▪ Tariefstelling;▪ Betalingsverwerking;▪ Toevoegingen; Jaarbudgetten van uitgaven en begrotingen van inkomsten omzet; Schriftelijke bevestiging overboeken derdengelden.

KV.6.3	
Doel	Ten behoeve van continuïteit en beheersing dient periodiek informatie beschikbaar te zijn over het verloop van de budgetten.
Norm	Kantoor hanteert minimaal 1 keer per kwartaal overzichten.
Criteria	Kantoor hanteert minimaal 1 keer per kwartaal overzichten van inkomsten en uitgaven; De portefeuillehouder analyseert het verloop van de budgetten en neemt indien nodig corrigerende maatregelen, die schriftelijk gedocumenteerd dienen te worden.

KV.6.4	
Doel	Het verkrijgen van vergelijkingsmateriaal levert nuttige informatie op om de financiële huishouding te analyseren, bijvoorbeeld, kostenvergelijk, personeel, ICT etc.
Norm	Kantoor laat bij aanmelding en eens per 3 jaar haar positie ten opzichte van andere advocatenkantoren meten middels een kantoorvergelijkende rapportage.
Criteria	Kantoor bepaalt periodiek haar positie middels een kantoorvergelijkende rapportage;



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN

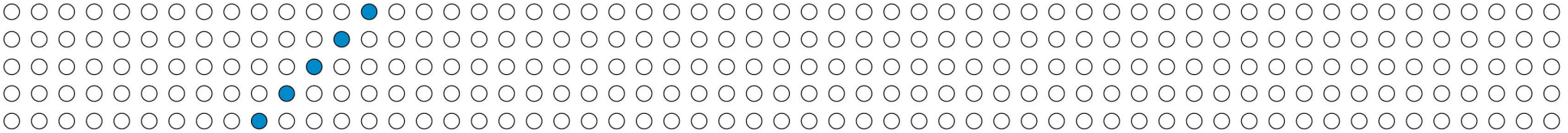


	<p>De rapportage wordt met de betrokkenen besproken, geanalyseerd en schriftelijke vastgelegd; Kantoor kan de rapportage en de schriftelijke analyse met eventuele corrigerende maatregelen met vermelding van actie, verantwoordelijke en tijdsplan aan de auditor tonen;</p>
--	---

KV.7.	Automatiseringsbeheer
Doel	Automatisering speelt een zeer grote en belangrijke rol in de bedrijfsprocessen. Niet alleen ter ondersteuning maar tevens als productiefactor. Doordat de totstandkoming van de dienst zo sterk afhankelijk is van computers, is het zo belangrijk automatisering goed te beheersen.

KV.7.1.1	Automatiseringsverantwoordelijkheid
Doel	Functiescheiding, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot automatiseringsbeheer zijn gedelegeerd aan een medewerker.
Norm	Een medewerker is belast met het dagelijkse beheer van de automatisering.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Één persoon is verantwoordelijk voor automatiseringsbeheer, indien taken gedelegeerd zijn, dienen deze taken en bijbehorende instructies schriftelijk gedocumenteerd te zijn; - Taken en instructies zijn schriftelijk vastgelegd en zijn up-to-date.

KV.7.1.2	Automatiseringsverantwoordelijkheid
Doel	Automatisering vormt een kritieke factor binnen de bedrijfsprocessen, er dienen duidelijke afspraken te zijn voor beheer en continuïteit.
Norm	Kantoor hanteert een Service Level Agreement in geval van extern beheer van de automatisering.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijk ondertekende SLA met minimaal daarin omschreven: - Aanwezige hardware; - Software;

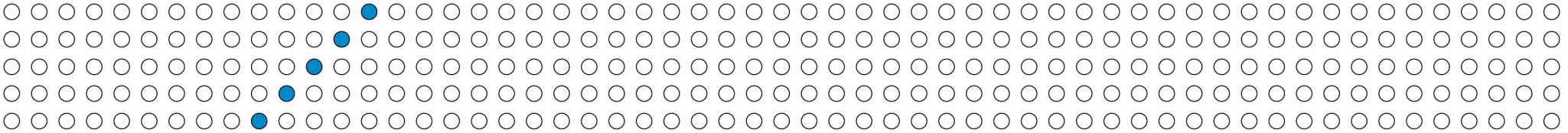


WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



	Onderhoud; Serviceverlening; Beveiliging; Facturering; Aansprakelijkheden; Geheimhouding; Back-up en recovery;
--	--

KV.7.2	Back-up & recovery
Doel	De software en de opgeslagen gegevens dienen hersteld te kunnen worden als zich een calamiteit heeft voorgedaan. Herstelbaarheid van de automatisering houdt in dat het systeem in de toestand van voor de calamiteit gebracht kan worden.
Norm	Automatiseringbeheer borgt back-up & recovery.
Criteria	Back-up & Recovery procedures zijn aanwezig; Periodiek wordt een back-up gemaakt – voor gevoelige data ten minste wekelijks; Back-upgegevens worden buiten kantoor en/of in een speciale datasafe bewaard; Kantoor hanteert een schriftelijke bewaarinstructie voor de back-uptapes; De back-up tapes zijn beveiligd met wachtwoord en/of voorzien van encryptie; Periodiek wordt de recovery procedure getest (redelijkheidstoetsing i.h.k.v. praktijk –en kantooromvang).
KV.7.3	Uitwijk
Doel	Het schaduwsysteem kan binnen de kortst mogelijke tijd de werking van het reguliere automatiseringssysteem overnemen.



WERKEN AAN KWALITEIT: KWALITEITSNORMEN



Norm	Automatiseringbeheer borgt uitwijkmogelijkheden.
Criteria	Procedures rondom uitwijksituaties zijn aanwezig (redelijkheidtoetsing i.h.k.v. praktijk –en kantooromvang).

KV.7.4	Beveiliging
Doel	Automatisering is gevoelig voor inbraak, calamiteiten en virussen. Opgeslagen gegevens dienen optimaal beschermd te worden ten behoeve van de continuïteit.
Norm	Automatiseringbeheer borgt beveiliging.
Criteria	(Informatie)beveiligingsbeleid is aanwezig, actueel en vastgesteld; Beveiligingsbeleid wordt gecommuniceerd binnen kantoor (beveiligingsbewustzijn); Logische en fysieke toegangsbeveiliging is belegd; Wachtwoorden voor toegang tot pc's en cliëntdata moeten voldoen aan de volgende vereisten: <ul style="list-style-type: none">▪ minimaal zes posities lang;▪ verplicht periodiek wijzigen;▪ controle dat het nieuwe wachtwoord wezenlijk verschilt met de voorgaande(n);▪ door niemand op te vragen c.q. te benaderen;▪ blokkering na herhaalde foute inbreng en melding hiervan; De beveiliging (indien aanwezig) rondom externe verbindingen.