

## Art. 1 – Onze gedragsregels

Wij hebben ons verbonden aan de gedragsregels in dit document. Deze gedragsregels zijn een aanvulling op de privacyverklaring, klachtenregeling en algemene- en dienstvoorwaarden en dienen de cliënt en/of abonnee zekerheid te geven. Deze gedragsregels zien ter volledigheid ook op (gemachtigde van) een wederpartij. **De gedragsregels zijn openbaar inzichtelijk en altijd van toepassing.**

## Art. 2 – Wij werken uitsluitend in uw belang

1. Wij zullen ons jegens de cliënt en overige betrokkenen bij de behandeling van een zaak (inclusief gemachtigde) te allen tijde respectvol en professioneel opstellen.
2. Bij de behandeling van een zaak zullen wij bij al het handelen ons uitsluitend laten leiden door de verplichtingen die voortvloeien uit de opdrachtrelatie met de cliënt en/of abonnee.
3. Wij vermijden dat onze onafhankelijkheid bij de behandeling van een zaak in gevaar zou kunnen komen.
4. **Het belang van de cliënt en/of abonnee en derhalve geen enkel ander belang, bepaalt de wijze waarop wij de zaak behandelen.**

## Art. 3 – Geheimhouding

1. Wij verbinden ons bij de behandeling van een zaak alsmede na de afhandeling van een zaak tot strikte geheimhouding omtrent de communicatie tussen ons en de cliënt en/of abonnee. Deze geheimhouding kan slechts worden doorbroken indien de wet ons hiertoe verplicht en/of met toestemming van de cliënt en/of abonnee zelf.
2. Wij nemen te allen tijde passende maatregelen ter zake de vertrouwelijkheid en de communicatie met de cliënt en/of abonnee en/of derden, in het bijzonder kiezen wij bewust voor veilige communicatiemiddelen, dataverwerking en voorzien wij de dataopslag van encryptie en actuele veiligheidssoftware.
3. Wij mogen vertrouwelijk verkregen kennis naar buiten toe gebruiken indien voor zover een juiste uitvoering van een taak dit rechtvaardigt en/of voor zover de cliënt en/of abonnee daartegen geen bezwaar heeft en/of voor zover dit noodzakelijk is bij de behandeling van de zaak.
4. De plicht tot geheimhouding strekt nimmer zo ver dat dit het voeren van verweer in een procedure tegen ons ingesteld kan belemmeren. Wel nemen wij bij een het verweren in acht dat wij het belang van de cliënt en/of abonnee niet onnodig of onevenredig zullen schaden.
5. Indien wij schriftelijk en ondubbelzinnig aan een wederpartij of een derde vertrouwelijkheid hebben toegezegd of deze vertrouwelijkheid voortvloeit uit de aard van de relatie met een derde, zullen wij de vertrouwelijkheid te allen tijde in acht nemen, tenzij de wet ons anders verplicht.
6. Bij het verstrekken van informatie aan derden over een zaak die bij hem in behandeling is of was, nemen wij, behalve de belangen van de cliënt en/of abonnee, tevens gerechtvaardigde andere belangen in acht. Wij verstrekken geen informatie zonder de instemming van de cliënt en/of abonnee aan een wederpartij en/of zijn gemachtigde.
7. Indien wij actief een cliënt en/of abonnee of een derde aan de telefoon of door middel van enig ander communicatiemiddel laten meeluisteren dan wel laten meekijken, zullen wij hier voorafgaande mededeling van doen. Hetzelfde geldt in geval van vastlegging van de inhoud van die communicatie op een beeld- of geluidsdrager.

## Art. 4 – De behandeling van een zaak

1. Het streven is bij de behandeling van elke zaak dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een procedure. Dit betekent dat wij niet onnodig zullen procederen. Onverlet vorenstaande (vol)zin is het ter vrije beoordeling van cliënt en/of abonnee om een procedure wel/niet te entameren in die zin dat door ons aan cliënt en/of abonnee gegeven adviezen ter zake het starten van een procedure ter vrije beoordeling van cliënt en/of abonnee staan.
2. Wij streven naar een doelmatige behandeling van elke zaak en houden in het oog dat ook ten laste van een wederpartij of andere betrokkenen geen onnodige (te voorkomen) kosten worden gemaakt.
3. Wij zijn gehouden, alvorens wij over zullen gaan tot rechtsmaatregelen en in het bijzonder tot het nemen van executiemaatregelen om de wederpartij of, zo deze wordt bijgestaan door een gemachtigde, die voornemen kennis te geven, tenzij in het uitzonderlijke geval dat een bijzonder belang van de cliënt en/of abonnee zich daar kennelijk tegen verzet.
4. Wij zullen ons niet onnodig grievend uitlaten jegens (gemachtigde van) een wederpartij. Voorts zullen wij alle betrokkene bij een zaak te allen tijde met respect behandelen.
5. Wij zullen ons zowel in als buiten rechte onthouden van het verstrekken van feitelijke informatie waarvan wij weten, althans behoren te weten, dat deze onjuist is.
6. Wij behandelen een zaak van cliënt en/of abonnee zorgvuldig en houden daarbij een effectieve en professionele relatie met de cliënt en/of abonnee voor ogen en zetten ons in voor een professionele afhandeling.
7. Wij voeren de aan ons door cliënt en/of abonnee gegeven opdracht uit. In overleg met cliënt en/of abonnee mag van dit uitgangspunt worden afgeweken. Het is voorts toegestaan om de hulp van derden in te schakelen indien dit de kwaliteit van de behandeling van de zaak ten goede komt. In laatste geval is de toestemming van cliënt en/of abonnee niet nodig.
8. Wij mogen medewerkers, assistenten en/of stagiaires zelfstandig zaken laten behandelen indien wij zijn overtuigd dat zij daartoe bekwaam zijn. Wij blijven echter tegenover de cliënt en/of abonnee voor de uitvoering verantwoordelijk.

## Art. 5 – Verschil van mening en tegenstrijdige belangen

1. Indien wij met de cliënt en/of abonnee een verschil van mening hebben over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd en dit geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost hebben wij het recht ons van de zaak te onttrekken, doch wanneer wij een verstrekte opdracht naast ons neer te leggen, dienen wij dit op zorgvuldige wijze te doen en dragen wij de zorg dat de cliënt en/of abonnee hier geen onnodig nadeel van ondervindt. Voorts zullen wij (gemachtigde van) de wederpartij informeren over de terugtrekking.
2. Ter zake belangenverstremelingen hebben wij zeer strikte regels zoals **opgenomen in onze algemene- en dienstvoorwaarden**. Ook deze regels zijn onderdeel van deze gedragscode.
3. Wij brengen de cliënt en/of abonnee te allen tijde op de hoogte van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Om misverstanden te voorkomen zullen wij belangrijke afspraken altijd schriftelijk aan de cliënt en/of abonnee kenbaar maken.
4. Indien wij van oordeel zijn dat wij tekort zijn geschoten in de behartiging van de belangen van cliënt en/of abonnee zullen wij de cliënt en/of abonnee op de hoogte stellen.
5. Bij de behandeling van een zaak zowel in en buiten rechte nemen wij in de overeenkomst voor de zaakbehandeling te allen tijde een bepaling op die de cliënt en/of abonnee zal attenderen op de mogelijkheid voor een second opinion. De kosten voor een second opinion zijn voor cliënt en/of abonnee, tenzij wij anders overeen zijn gekomen.
6. Wij zullen nimmer enige andere zekerheid aanvaarden dan een voorschot in geld ter voorkomen van belangenverstremeling.

## Art. 6 – Procedures en handelswijze

1. Wij streven na om tijdens een procedure rekening te houden met het tijdstip van het overleggen van stukken in het kader van de gerechtvaardigde belangen van de wederpartij.
2. Ons streven is om ons nimmer in een aanhangig geding anders dan tezamen met (gemachtigde van) de wederpartij tot de rechter aan wiens oordeel of de instantie aan wier oordeel de zaak is onderworpen te wenden, tenzij schriftelijk en met gelijktijdige toezending van een afschrift van de mededeling aan (gemachtigde van) de wederpartij.
3. De bepaling in art. 6 lid 2 van deze gedragsregels komt te vervallen indien de mededeling aan de rechter via een technische voorziening gelijktijdig voor (gemachtigde van) de wederpartij beschikbaar wordt en/of zal worden.
4. Wij mogen een aanzegging met rechtsgevolg rechtstreeks aan een partij doen, mits met gelijktijdige verzending van een kopie aan diens gemachtigde en op voorwaarde dat de mededeling aan een partij beperkt blijft tot deze aanzegging met rechtsgevolg.
5. Wij stellen ons jegens een partij betreffende een aangelegenheid, waarin deze volgens onze informatie wordt bijgestaan, niet anders in verbinding dan door tussenkomst van deze gemachtigde, tenzij deze laatste ons toestemming geeft rechtstreeks in verbinding te treden.
6. Indien een gemachtigde van een partij niet reageert op uitlatingen en/of mededelingen ter zake een lopende zaak voor de duur van tenminste veertien (14) dagen is het toegestaan om rechtstreeks contact opnemen met de (weder)partij zonder de tussenkomst van zijn/haar gemachtigde. Ons streven is om de gemachtigde voortijdig op te hoogte te stellen indien wij dergelijke voornemen hebben.
7. Omtrent de inhoud van gevoerde schikkingsonderhandelingen delen wij aan de rechter aan wiens oordeel of instantie aan wier oordeel de zaak is onderworpen, niets mee zonder toestemming van (gemachtigde van) de wederpartij.

## Art. 7 – Professionaliteitsregels

1. Juridische bijstand is complex en daarom leggen wij aan de cliënt en/of abonnee zoveel als mogelijk uit wat wij doen en waarom.
2. Kwaliteitsstandaarden zullen wij blijven ontwikkelen en ons streven is om ons eraan te blijven houden.
3. Problemen en klachten lossen wij zoveel als mogelijk op en wij zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen om klachten te voorkomen.
4. De cliënt mag ons altijd op onze professionaliteit aanspreken.
5. Met regelmaat toetsen wij de procedures, afspraken en werkwijzen om zo mogelijk verbetering door te voeren.
6. Input voor verbetering en om nieuwe dingen te leren is altijd welkom.
7. Inleven in de wensen en zorgen van de cliënt is tevens onderdeel van ons werk, doch mag dit onze objectiviteit nooit in de weg staan.
8. Wij oordelen nooit direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies.

## Art. 8 – Handelen naar deze gedragsregels

1. Wij zullen altijd handelen naar deze gedragsregels.
2. Indien wij deze gedragsregels niet nakomen dan kan de cliënt en/of abonnee, alsook een wederpartij en of diens gemachtigde een klacht bij ons indienen conform onze klachtenregeling.
3. De regels van onze klachtenregeling zijn te allen tijde van toepassing, alsook de algemene- en dienstvoorwaarden.
4. Deze gedragsregels zijn gelet op art. 8 lid 3 van deze gedragsregels een aanvulling op de algemene- en dienstvoorwaarden.

## *Heeft u nog vragen?*

Neem gerust contact met ons op:

**BEL MIJ | WHATSAPP | E-MAIL**

Rechtsbijstand**VoorOndernemers.nl**

Rechtsbijstand**VoorZzp.nl**



Versie: 01/08/2023