

**KANTOORHANDBOEK
BREUKELLEN EN AMSTERDAM**

Hardt
Advocaten

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Missie en visie van Hardt Advocaten	4
3.	Vakbekwaamheid	5
4.	Kantoororganisatie	8
5.	Relatie met cliënt	12
6.	Wwft beleid	14
7.	Kantoorklachtenregeling	18
8.	Vervangingsregeling	20

1. Inleiding

Welkom bij Hardt Advocaten. Hardt Advocaten is een bij het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) geregistreerd advocatenkantoor dat uitsluitend voor slachtoffers optreedt. Hardt Advocaten voert praktijk vanuit twee vestigingen: Breukelen en Amsterdam. Beide vestigingen zijn tijdens reguliere kantooruren bereikbaar. De openingstijden van de vestigingen zijn: maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur. De algemene gegevens van Hardt Advocaten zijn:

Algemene gegevens

Telefoonnummer: 030-2690063

E-mail: info@hardtadvocaten.nl

KvK-nummer: 83213422

BTW-nummer: NL8627731192B01

Vestiging Breukelen

De vestiging Breukelen fungeert als één van de vaste werk- en overleglocaties van het kantoor. Het kantoor in Breukelen is gevestigd aan de:

Locatie Breukelen/ bezoek- en postadres

De Corridor 21-G

3621 ZA Breukelen

De kantoorverantwoordelijke voor de vestiging in Breukelen is de heer mr. A. el Ballouti.

Vestiging Amsterdam

De vestiging Amsterdam is een zelfstandige werklocatie binnen dezelfde kantoororganisatie en valt onder hetzelfde kantoorhandboek en dezelfde interne procedures.

Locatie Amsterdam / bezoekadres

Orlyplein 73

1043 DS Amsterdam

De kantoorverantwoordelijke voor de vestiging in Amsterdam is mevrouw mr. H. El Haddad.

De kantoorverantwoordelijke draagt zorg voor de dagelijkse gang van zaken op deze vestiging en ziet toe op:

- uniforme toepassing van kantoorbeleid en werkprocessen;
- interne afstemming over dossierbehandeling, cliëntcommunicatie en termijnen;
- naleving van de geldende regels en kantoorprocedures, met inbegrip van meld- en escalatieplichten.

Aangezien meerdere advocaten werkzaam zijn bij Hardt Advocaten, dient Hardt Advocaten conform de door de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) gestelde voorwaarden een kantoorhandboek te hebben. In het kantoorhandboek staan de werkwijzen van het kantoor beschreven, die van toepassing zijn in de situatie dat Hardt Advocaten namens de cliënt optreedt. Het kantoorhandboek bevat conform artikel 6.4 van de Verordening op de

advocatuur (Voda) en artikelen 31 en 32 van de Regeling op de advocatuur (Roda) beschrijvingen van de werkwijze, de wijze waarop er aandacht wordt besteed aan:

- de vakbekwaamheid;
- de kantoororganisatie;
- de administratie;
- derdengelden;
- de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme
- het dossier en zaakbeheer,
- informatiemanagement;
- risicomanagement;
- de relatie met de cliënt;
- de wijze waarop met mogelijke belangenverstrengeling wordt omgegaan.

Regelmatig worden er intern wijzigingen in het kantoorhandboek doorgevoerd omdat werkwijzen aangescherpt worden of omdat wet- en regelgeving wordt gewijzigd. Ook komen er periodiek updates beschikbaar vanuit de NOvA.

De advocatenpraktijk wordt geleid door mr. A. el Ballouti. Hij is aangesloten bij de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en bij het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).

Mevrouw mr. H. El Haddad is eveneens aangesloten bij de NOvA en bij het NIVRE. Zij staat geregistreerd in het volgende rechtsgebied:

1. Letselschaderecht.

Mevrouw mr. G. Grujić is aangesloten bij de NOvA. Zij staat geregistreerd in het volgende rechtsgebied:

1. Letselschaderecht.

De heer mr. P.J.R.M. Kallen is aangesloten bij de NOvA. Hij heeft (nog) geen rechtsgebieden geregistreerd.

De heer mr. G. Boot is aangesloten bij de NOvA en staat ingeschreven in de volgende rechtsgebieden:

1. Algemene praktijk
2. Letselschaderecht
3. Personen- en Familierecht
4. Psychiatrisch patiëntenrecht

Mr. Boot treedt op voor eigen rekening en risico.

Dit kantoorhandboek is van toepassing bij de behandeling van alle zaken door Hardt Advocaten.

De heer mr. A. el Ballouti

1. Missie en visie van Hardt Advocaten

"Hardt helpt mensen vooruit."

Waar staan wij als organisatie voor?

Bij Hardt Advocaten hechten we grote waarde aan een heldere bedrijfsvisie en missie. Onze kerngedachte is dat het ondersteunen van letselschadeslachtoffers een vitale rol speelt in de maatschappij. Als professional mogen wij vereerd zijn met deze taak. Daarom zijn we toegewijd aan het leveren van de beste juridische ondersteuning.

In geval van een ongeval staan wij klaar om ondersteuning en hulp te bieden voor het verkrijgen van een passende schadevergoeding en herstelbegeleiding. Wij leggen de focus op het verhaal van onze cliënten, met als doel samen te bouwen aan een nieuwe toekomst. Onze inspanningen gaan verder dan enkel juridische hulp; we richten ons ook op de sociale aspecten van herstel, omdat wij geloven dat dit cruciaal is voor de rehabilitatie van onze cliënten.

Bij Hardt Advocaten worden wij geïnspireerd en gedreven door onze kernwaarden:

- **Hulpvaardigheid**

Hardt Advocaten zet zich in om slachtoffers te helpen met een focus op rechtvaardigheid en met in achtneming van de correctieve rechtvaardigheid. De inzet gaat verder dan juridische bijstand, waarbij cliënten kunnen rekenen op zorg en aandacht.

- **Aandacht**

Hardt Advocaten staat voor een persoonlijke benadering, waarbij er aandachtig geluisterd wordt naar de wensen, mogelijkheden, en behoeften van de cliënten. De organisatie biedt zowel juridische als maatschappelijke bijstand vanuit oprechte betrokkenheid.

- **Resultaatgerichtheid**

De bijstand van Hardt Advocaten is gericht op oplossingen met als doel slachtoffers in staat te stellen hun leven zo goed mogelijk op te pakken. De aanpak is samen met de cliënt gericht op het behalen van het gewenste resultaat.

- **Deskundigheid**

Het team van Hardt Advocaten bestaat uit academisch geschoolde juristen en NIVRE-experts die gespecialiseerd zijn in aansprakelijkheidsrecht en letselschadepraktijk. De organisatie garandeert een hoog niveau van juridische expertise door voortdurende bijscholing en up-to-date kennis.

- **Transparantie**

Open communicatie staat hoog in het vaandel bij Hardt Advocaten. De organisatie betreft cliënten actief bij het proces en blijft regelmatig in contact, met duidelijke verwachtingen om op basis van het verhaal en de expertise van betrokken partijen te werken aan een passende en rechtvaardige schadevergoeding.

Onze visie

Bij Hardt Advocaten staat de menselijke maat centraal. Wij geloven dat slachtoffers van een ongeval niet alleen juridische bijstand nodig hebben, maar ook hulp en ondersteuning

op sociaal vlak. Daarom bieden wij een herstelgerichte aanpak samen met ons ketennetwerk, waarbij we samen met onze cliënt kijken naar wat nodig is om zijn of haar leven weer op te pakken binnen de mogelijkheden. Door te luisteren naar de cliënt kunnen we onze hulpverlening optimaal afstemmen op diens behoeften.

Het harmoniemodel is een belangrijk uitgangspunt in onze visie. Als organisatie streven wij naar een oplossing waarin alle betrokken partijen zich kunnen vinden.

Door onze aanpak onderscheiden wij ons in de markt en zijn wij een betrouwbare partner voor zowel cliënten als verzekeraars. Wij geloven dat een harmonieuze oplossing in het belang is van alle partijen en dat dit de beste uitkomst biedt voor onze cliënten. Door ons te richten op het gezamenlijke belang, in plaats van alleen onze eigen positie, kunnen wij tot duurzame oplossingen komen die voor alle partijen acceptabel zijn. Zo werken wij aan een nieuwe toekomst voor onze cliënten en dragen wij bij aan een rechtvaardigere samenleving.

Hoe vertalen wij onze visie in hoe wij cliënten en andere betrokken partijen benaderen en bejegenen?

Wij benaderen betrokken partijen vanuit onze kernwaarden. Wij ontmoeten onze cliënten graag in een fysiek kennismakingsgesprek waarin onze open bedrijfscultuur, laagdrempeligheid en onze betrokkenheid tot zijn recht komt. De bedrijfscultuur van Hardt Advocaten is erop gericht om een open en collegiale werkomgeving te creëren waarin alle betrokken partijen zich gewaardeerd en gehoord voelen. Hardt Advocaten hecht veel waarde aan een professionele, integere en ethische werkwijze.

Gedurende het letselschadetraject houden wij onze cliënt en de betrokken partijen op de hoogte van de ontwikkelingen. Door cliënten een actieve rol in het proces te geven en te luisteren naar wat zij willen, kunnen en nodig hebben, streven wij ernaar om tot een optimale en rechtvaardige uitkomst te komen.

Bij het afronden van het letselschadetraject vragen wij onze cliënten in een eindgesprek om een evaluatie en verzoeken wij onze cliënt ook om een klanttevredenheidsonderzoek in te vullen. Zo kunnen wij eventuele op- en aanmerkingen intern met onze collega's bespreken en onze dienstverlening blijven verbeteren.

2. Vakbekwaamheid

"De advocaat dient vakbekwaam te zijn."

In artikel 4.1 en verder in de Verodering op de advocatuur (Voda) is opgenomen dat advocaten moeten voldoen aan een aantal eisen over de professionele kennis en kunde, de professionele attitude, de kantoororganisatie en de dienstverlening. Hoofdregel is dat zij alleen zaken aannemen die ze gelet op de kantoororganisatie adequaat kunnen behandelen en waarvoor ze zelf de deskundigheid bezitten of waarvoor ze gebruik maken van de deskundigheid van een derde.

Opleidingspunten

Op grond van de registratie van het rechtsgebied is de bij Hardt Advocaten werkzame advocaat verplicht elk kalenderjaar volgens de normen van de NOVA twintig

opleidingspunten te behalen, waarvan ten minste 10 op het geregistreerde hoofdrechtsgebied.

De advocaat hoeft de opleiding of cursus niet langer te volgen bij een door de NOvA erkend opleidingsinstituut. De NOvA wil het aan de professionaliteit van de advocaat zelf overlaten te beoordelen of voor de gevolgde lessen punten worden genoteerd. In het kader van de jaarlijkse controles zal dan worden bekeken of de opleiding inderdaad heeft bijgedragen tot verdere ontwikkeling van de kennis en kunde. Bij twijfel kan de advocaat contact opnemen met het lokale bureau van de Orde.

Als een cursus wordt gevolgd bij een erkende instelling die de cursus presenteert met het Orde-logo, is de advocaat ervan verzekerd dat de cursus punten oplevert. Punten worden toegekend voor bijvoorbeeld: het volgen of geven van onderwijs op academisch niveau, het publiceren van artikelen in juridische tijdschriften of van een rechtswetenschappelijk proefschrift werkzaamheden als rechter-plaatsvervanger of arbiter, deelname aan gestructureerde feedback zoals intervisie of collegiale toetsing, het ontwikkelen van kennis en kunde op het rechtsgebied of de rechtsgebieden waarop de advocaat werkzaam wil zijn.

Intervisie

De advocaat neemt 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.

Voor meer informatie over aan welke vereisten intervisie moet voldoen:

<https://www.advocatenorde.nl/dossier/kwaliteit/aan-de-slag-met-intervisie>

Peer review

Peer review is een vorm van gestructureerde feedback die ziet op een gestructureerde inhoudelijke beoordeling van bij een advocaat in behandeling zijnde of behandelde dossiers door een reviewer, gevolgd door een gesprek tussen de advocaat en de reviewer.

Omdat de reviewer inzage heeft in dossiers van de advocaat is het van belang dat de reviewer aangemerkt wordt als deskundige in de zin van artikel 26 van de Advocatenwet, zodat de in artikel 26, vierde lid van de Advocatenwet geregelde geheimhoudingsplicht van toepassing is.

Het is van belang dat zowel de gereviewde advocaat als de reviewer op hetzelfde rechtsgebied werkzaam zijn, zodat de juridische inhoud voldoende onderdeel kan uitmaken van de beoordeling. In het gesprek dat volgt op de review kan worden besproken

welke alternatieven in de behandeling van de zaak mogelijk zijn of waren en wat de advocaat daarvan kan leren. Op die manier wordt de kwaliteit in de inhoudelijke behandeling van zaken bevorderd.

Zie voor meer informatie, zoals aan welke vereisten peer review moet voldoen:

<https://www.advocatenorde.nl/dossier/kwaliteit/peer-review>

Gestructureerd intercollegiaal overleg

Bij gestructureerd intercollegiaal overleg staan vraagstukken met betrekking tot de dagelijkse praktijkvoering centraal.

Advocaten kunnen binnen een kantoor of in een groep advocaten van verschillende kantoren met elkaar van gedachten wisselen over de juridische en niet-juridisch-inhoudelijke aspecten van het werk. Hierbij kunnen zowel vakinhoudelijke vragen worden gesteld als vragen over gedragsrecht, het optreden in het publieke domein als vertegenwoordiger van de beroepsgroep, het opstellen van een ontwikkelplan, de vormgeving van de praktijkvoering, enzovoorts.

Door dit overleg wordt aandacht gegeven aan verschillende elementen van professionaliteit. De kwaliteitsbevordering behelst immers meer dan alleen het beheersen van vakinhoudelijke kennis. Het overleg vindt plaats met een begeleider. Dit is geen deskundige in de zin van artikel 26, eerste lid, van de Advocatenwet. Deelnemende advocaten moeten daarmee rekening houden in het kader van de geheimhoudingsplicht.

Zie voor meer informatie, zoals aan welke vereisten gestructureerd intercollegiaal overleg moet voldoen:

<https://www.advocatenorde.nl/kwaliteitsbevordering/kwaliteitstoetsen/gestructureerd-intercollegiaal-overleg>

Het team van Hardt Advocaten is volledig toegewijd aan het nauwkeurig afhandelen van letselschadetrajecten. Om onze dienstverlening continu te verbeteren, organiseren we wekelijkse dossieroverleggen. Hier bespreken we eventuele knelpunten, denken we gezamenlijk na over vervolgstappen in complexe zaken en overwegen we diverse perspectieven. Daarnaast volgen alle medewerkers van Hardt elke twee weken een jurisprudentieoverleg om de meest recente ontwikkelingen in de rechtspraak te bespreken en zo onze kennis actueel te houden.

Tot slot hanteren wij het buddysysteem. Hierbij worden onze junior collega's gekoppeld aan een seniomedewerker, hetgeen garandeert dat de kwaliteit in alle letselschadedossiers gehandhaafd blijft.

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

Aannamebeleid

Voorafgaand aan de aanname van een nieuwe zaak zal worden bekeken of het Hardt Advocaten vrij staat een zaak aan te nemen. Het is mogelijk dat het de advocaat van Hardt 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 elektronisch dossier geopend in ons CRM/dossiervolgsysteem. De papieren dossierstukken worden in afgesloten dossierkasten bewaard. Het elektronische dossier is opgeslagen in een cloudomgeving en middels tweefactorauthenticatie toegankelijk vanuit een goed beveiligde computer. De dossiers zijn om die reden snel te vinden en in te zien. 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.hardtletselschade.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 onder het kopje Wwft).

Eerste bespreking en financiële afspraken

In de eerste bespreking zal zo goed mogelijk een inschatting worden gemaakt van de aard en de omvang van de zaak en de juridische mogelijkheden. 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 en eventueel andere financieringsmogelijkheden zoals het bepaalde in artikel 6:96 lid 2 BW of een rechtsbijstandsverzekering. Er wordt altijd duidelijkheid gegeven over de met de behandeling van de zaak samenhangende kosten en hoe daarmee wordt omgegaan. Er wordt een uurtarief afgesproken, welke te vermeerderen met 21% BTW in rekening wordt gebracht, hetzij bij de cliënt dan wel bij een aansprakelijke partij.

Het maken van vaste prijsafspraken of op basis van 'resultaatgerichte beloning' 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 28 dagen.

Bij de declaratie is altijd standaard een specificatie van de verrichte werkzaamheden bijgevoegd. Hardt 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 Hardt Advocaten verplicht overleg te voeren met de deken van de Orde van Advocaten van Midden-Nederland of Amsterdam.

Bereikbaarheid

Voor Hardt Advocaten is goede bereikbaarheid voor haar cliënten en relaties essentieel. De voordelen van een reeds ervaren en bestaand kantoor zijn in dit opzicht evident. Hardt Advocaten staat voor persoonlijk contact.

Iedere cliënt ontvangt bij het intakegesprek een visitekaart met daarop de contactgegevens. Er is altijd een medewerker telefonisch beschikbaar die eventueel vragen kan beantwoorden en/of kan doorverbinden dan wel een belafpraak maakt voor de behandelde advocaat, zodat optimale bereikbaarheid kan worden gegarandeerd.

In een zaak ontvangen correspondentie, wordt ter kennisneming aan de cliënt gezonden. Bij afwezigheid zal een van de andere medewerkers binnen Hardt Advocaten zorgdragen voor de waarneming. In het kantoorhandboek is hiervoor een vervangingsregeling opgenomen. Voor het naleven van termijnen is de Outlook agenda van belang, evenals in procedures het digitale roljournaal.

Geheimhouding

Op grond van gedragsregel 3 van de voor advocaten geldende gedragsregels zijn advocaten verplicht tot geheimhouding. De geheimhouding geldt tevens voor de medewerkers niet zijnde een 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 de advocaat van Hardt Advocaten

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

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.

De advocaten hebben een of meerdere kantoormedewerkers of contactpersonen gemachtigd om namens hen toegang te hebben tot door de advocaten aan te wijzen beveiligde internetomgevingen. De gemachtigde heeft daartoe een eigen pas. De advocaten blijven verantwoordelijk voor het gebruik van de pas; door de advocaat of door een gemachtigde.

Als zich iets voordoet waardoor de geldigheid van de pas in het geding kan komen, maken wij daarvan direct schriftelijk melding bij de helpdesk van QuoVadis via advocatenpas@quovadisglobal.com.

Dat doet de advocaat in elk geval bij:

- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van zijn advocatenpas;
- ernstige beschadiging, verlies of diefstal van de advocatenpas van een door ons gemachtigde kantoormedewerker of de contactpersoon;
- intrekking van de bevoegdheid gebruik te maken van de advocatenpas door een daartoe gemachtigde kantoormedewerker of de contactpersoon, niet zijnde de advocaat.

Eens in de zoveel tijd, maar minimaal eenmaal per jaar, kijken wij na of de machtigingen die wij hebben afgegeven nog kloppen (via Beheer Advocatenpas op <https://advocatenpas.advocatenorde.nl>).

Als een advocaat zijn kantoor verlaat en werkzaam blijft als advocaat, dan neemt hij zijn pas mee naar het nieuwe kantoor. De eventuele machtigingen die hij voor medewerkers van heeft afgegeven (bijvoorbeeld voor een secretaresse) worden dan automatisch van de pas afgehaald, zodat hij met een 'schone' pas naar het nieuwe kantoor gaat. Als de advocaat stopt als advocaat, stuurt hij zijn pas op naar de raad van de orde.

Als een gemachtigde medewerker het kantoor verlaat en hij gaat op een ander advocatenkantoor werken, dan neemt hij zijn pas mee naar het nieuwe kantoor. De machtigingen die op de pas staan, worden daar niet automatisch vanaf gehaald. De machtigingen die de advocaat heeft toegekend aan deze medewerker haalt hij zelf weer weg (via beheer advocatenpas op <https://advocatenpas.advocatenorde.nl>).

Verzekering beroepsaansprakelijkheid

Het kantoor heeft een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering voldoet aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten daaraan gestelde eisen. De polisgegevens, waaronder de contactgegevens van de verzekeraar en het polisnummer, worden op verzoek van de claimant verstrekt.

Klachten

Klachten worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. In het kantoorhandboek is hiertoe in hoofdstuk 7 een aparte klachtenregeling opgenomen.

Indien een oplossing met betrekking tot een klacht ten aanzien van de behandelende advocaat niet mogelijk is, kan de cliënt formeel de interne klachtprocedure doorlopen en de klacht neerleggen bij de klachtenfunctionaris van Hardt Advocaten (mr. A. el Ballouti, of bij klachten over mr. El Ballouti: mr. H. El Haddad). Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan de klager een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur

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.

Binnen ons kantoor is één persoon, namelijk mr. El Ballouti, eindverantwoordelijk voor de begroting.

Hardt Advocaten heeft geen derdengeldenrekening aangezien het haar vaste beleid is dat gelden die toebehoren aan haar cliëntèle, zoals (voorschotten op) schadevergoedingen, rechtstreeks overgemaakt worden naar het rekeningnummer van de rechthebbende. Ingevolge artikel 6.21 lid 2 Voda is Hardt Advocaten gevrijwaard van de verplichting om te voldoen aan de eisen opgenomen in artikel 6.22 Voda.

4. Relatie met cliënt

"Het is de advocaat niet toegestaan de praktijk uit te oefenen, al dan niet in dienst, rechtsverhoudingen aan te gaan of te laten voortbestaan waardoor de vrijheid en onafhankelijkheid in de uitoefening van zijn beroep, met inbegrip van de behartiging van het partijbelang en de daarmee samenhangende vertrouwensrelatie tussen de advocaat en zijn cliënt, in gevaar kunnen worden gebracht."

Hardt 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 Hardt Advocaten komt een overeenkomst van opdracht tot stand.

Intake van nieuwe cliënten vindt bij voorkeur plaats tijdens een bespreking op kantoor dan wel thuis bij de cliënt ingeval er sprake is van mobiliteitsproblemen vanwege het opgelopen letsel. Uitgangspunt is in ieder geval dat er persoonlijk kennis kan worden gemaakt. Van deze hoofdregel kan in uitzonderlijke gevallen worden afgeweken, bijvoorbeeld bij verblijf in het buitenland. In dat geval vindt de kennismaking plaats via de telefoon of videobeeldbellen.

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 relevante 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, geboortedatum, iban rekeningnummer met een afschrift van een identiteitsbewijs en bankpas, alsmede de eventuele naam van de contactpersoon met telefoonnummer en e-mailadres;
- b) Indien de Wwft van toepassing is dienen ook gegevens te worden verzameld over eventuele UBO's en PEP's;
- c) Het verzamelen van zoveel mogelijk volledige relevante 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 daarbij behorende financiële afspraken;
- 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 belangenverstremming, met name aan de hand van de namen van de betrokken partijen. Bij twijfel dienen deze namen te

worden vergeleken met het relatiebestand in het dossiervolgsysteem van Hardt 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 verschaft 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 beleid

6.1 Uitgangspunt en reikwijdte

Dit beleid geldt voor beide vestigingen (Breukelen en Amsterdam). Hardt Advocaten is een proces- en adviespraktijk die zich richt op het letselschaderecht en aanverwante slachtofferzaken.

Hardt Advocaten verricht in beginsel geen Wwft-plichtige diensten en neemt daarom een zeer lage risicobereidheid aan voor zaken die mogelijk binnen de reikwijdte van de Wwft zouden kunnen vallen. Dat betekent dat wij geen opdrachten aannemen die zien op of verband houden met onder meer:

- het aan- of verkopen van registergoederen;
- het beheren of verplaatsen van geld of andere waarden;
- het oprichten, beheren of structureren van vennootschappen of vergelijkbare rechtspersonen;
- het aan- of verkopen van aandelen of (delen van) ondernemingen;
- optreden in naam en voor rekening van een cliënt bij financiële transacties of onroerendezaaktransacties.

Indien een cliënt (of wederpartij) verzoekt om bijstand bij een transactie of structuur die mogelijk Wwft-plichtig is, geldt als uitgangspunt dat Hardt Advocaten deze opdracht niet aanneemt, tenzij na interne toetsing ondubbelzinnig vaststaat dat de Wwft niet van toepassing is of dat de wettelijke vrijstelling geldt.

6.2. Toepasselijkheid Wwft (toets per nieuwe zaak)

Bij opening van ieder nieuw dossier beoordeelt de behandelend advocaat of sprake kan zijn van een dienst als bedoeld in artikel 1a lid 4 sub c Wwft. In de praktijk van Hardt Advocaten betreft de dienstverlening overwegend:

- aansprakelijkstelling en schadeafwikkeling (letselschade);
- onderhandelingen met verzekeraars;
- procedures (civiel) en advies aan slachtoffers.

Deze werkzaamheden zijn in de regel niet Wwft-plichtig, omdat het gaat om juridische (proces)bijstand en schadeafwikkeling, en niet om het begeleiden of uitvoeren van financiële of onroerendezaaktransacties.

Indien wel aanwijzingen bestaan dat een opdracht mogelijk Wwft-plichtig is (bijvoorbeeld verzoek tot begeleiding bij het beheren of verplaatsen van gelden, het opzetten/beheren van vennootschapsstructuren of het begeleiden van een (on)roerendezaaktransactie), dan geldt:

- de behandelend advocaat legt dit direct voor aan de kantoorverantwoordelijke (Wwft-verantwoordelijke);
- het kantoor beslist vervolgens of de opdracht wordt geweigerd of (bij uitzondering) onder Wwft-regime kan worden uitgevoerd.

De uitkomst van de Wwft-toets wordt kort vastgelegd in het dossier in Kleos (bijvoorbeeld: "Wwft: nee/ja – procespraktijk/letselschade").

6.3 Wwft-cliëntenonderzoek (alleen indien Wwft toch van toepassing is)

Hardt Advocaten voert geen standaard Wwft-cliëntenonderzoek, omdat het kantoor in beginsel geen Wwft-diensten verricht. Indien in een uitzonderlijk geval toch zou worden vastgesteld dat sprake is van een Wwft-dienst, dan geldt dat Hardt Advocaten:

1. voorafgaand aan de dienstverlening het cliëntenonderzoek uitvoert conform de Wwft (identificatie/verificatie cliënt en – indien van toepassing – UBO, doel en aard van de relatie, risicoprofiel en monitoring);
2. alle Wwft-stukken opslaat in een apart Wwft-mapje in het dossier;
3. de dienstverlening niet start zolang het cliëntenonderzoek niet is afgerond (behoudens wettelijke uitzonderingen);
4. bij verhoogde risico-indicatoren (bijv. cliënt op afstand, PEP, hoog-risicoland, complexe structuren) het dossier kwalificeert als hoog risico en aanvullende maatregelen neemt of de opdracht weigert.

6.4 Melding ongebruikelijke transactie

Omdat Hardt Advocaten in beginsel geen Wwft-diensten verricht, is de meldplicht in de normale praktijk niet aan de orde.

Indien zich bij uitzondering een Wwft-dienst voordoet, dan geldt:

- de behandelend advocaat monitort of sprake is van een ongebruikelijke transactie en overlegt bij twijfel met de Wwft-verantwoordelijke;
- bij een (voorgenomen) melding wordt de afweging schriftelijk vastgelegd in het dossier;
- het kantoor handelt conform de wettelijke meldplicht en neemt daarbij het tipverbod in acht

6.5 Compliancefunctie / interne verantwoordelijkheden

Hardt Advocaten hanteert een kleinschalige interne compliance-structuur. Wwft-verantwoordelijke / aanspreekpunt binnen het kantoor is:

- Vestiging Breukelen: mr. A. el Ballouti
- Vestiging Amsterdam: mr. H. El Haddad

Bij twijfel over Wwft-toepasselijkheid of integriteitsrisico's vindt verplicht intern overleg plaats met de Wwft-verantwoordelijke, waarna een beslissing volgt over acceptatie, aanvullende maatregelen of weigering.

6.6 Maatregelen nieuwe technologieën (o.a. crypto)

Hardt Advocaten accepteert geen betalingen in cryptovaluta en verricht geen dienstverlening waarbij het kantoor betrokken raakt bij het beheren of verplaatsen van crypto-assets of vergelijkbare digitale waardedragers. Indien een cliënt (of wederpartij) desondanks verzoekt om een constructie waarbij crypto of vergelijkbare technologie centraal staat, wordt de opdracht in beginsel geweigerd of eerst intern beoordeeld op Wwft-risico's en praktische beheersbaarheid.

6.7 Geen derdengelden en geen doorbetalingen

Hardt Advocaten beschikt niet over een stichting derdengelden en houdt geen derdengeldenrekening aan. Het kantoor accepteert daarom geen betalingen op een derdengeldenrekening en verricht geen doorboekingen of betalingen "via het kantoor"

(ook niet tijdelijk). Betalingen aan het kantoor kunnen uitsluitend zien op het voldoen van door het kantoor verzonden declaraties.

Indien een cliënt of derde verzoekt om gelden via het kantoor te laten lopen (bijvoorbeeld "even parkeren" of doorbetalen aan een derde), wordt dat verzoek geweigerd. De cliënt wordt geïnstrueerd betalingen rechtstreeks tussen partijen te laten plaatsvinden, eventueel via een notaris of een andere daarvoor geëigende escrow-/derdenregeling.

6.8 Wwft-alertheid: signalen en "kantelmoment"

Ook al verricht Hardt Advocaten geen Wwft-diensten, dan nog geldt dat een dossier in de praktijk kan kantelen: een opdracht kan gaandeweg een transactie- of financiële component krijgen, of een cliënt kan verzoeken doen die feitelijk neerkomen op financieel faciliteren. De behandelaar blijft daarom alert op signalen zoals:

- verzoeken tot (derden)betalingen of doorboekingen via het kantoor;
- onverklaarde haast of druk om "formaliteiten" over te slaan;
- onduidelijke herkomst van gelden of inconsistenties in het verhaal;
- onduidelijke betrokkenheid van derden bij betalingen of instructies.

Bij dergelijke signalen wordt intern afgestemd conform 6.9.

6.9 Interne besluitvorming en escalatie

- Eindverantwoordelijke: de kantoorleiding (mr. A. el Ballouti) is eindverantwoordelijk voor naleving van dit beleid.
- Vier-ogen-afstemming: zodra een behandelaar vermoedt dat een zaak (deels) binnen de Wwft zou kunnen vallen of dat sprake is van ongebruikelijke instructies rond geldstromen, wordt dit direct besproken met de kantoorleiding en, waar relevant, met de kantoorverantwoordelijke van de betreffende vestiging.
- De uitkomst (weigeren / beperken opdracht / beëindigen) wordt kort vastgelegd in het dossier.

6.10 Acceptatie- en weigeringsbeleid

Hardt Advocaten neemt geen opdrachten aan die (mede) zien op Wwft-activiteiten. Indien tijdens de behandeling blijkt dat de werkzaamheden toch (dreigen te) vallen onder de Wwft, dan geldt:

1. Beperken van de opdracht tot werkzaamheden die aantoonbaar buiten de Wwft vallen (waar mogelijk en verantwoord), zonder betrokkenheid bij geldstromen of transacties; of
2. Weigeren / neerleggen van de opdracht, indien beperking niet mogelijk is of het risico/integriteitsvraagstuk daartoe aanleiding geeft.

6.11 Meldplicht en vertrouwelijkheid

Voor zover in een uitzonderlijke situatie zou blijken dat Hardt Advocaten daadwerkelijk onder de Wwft vallende werkzaamheden verricht of dreigt te verrichten, wordt beoordeeld of Wwft-verplichtingen (zoals cliëntenonderzoek en eventuele meldplicht) aan de orde zijn. Deze beoordeling vindt plaats door de kantoorleiding in overleg met de behandelaar en wordt gedocumenteerd.

Los daarvan geldt steeds dat Hardt Advocaten zich houdt aan de kernwaarden, de Advocatenwet en de gedragsregels. Onzuivere verzoeken (met name rond geldstromen) vormen aanleiding om de opdracht te weigeren of te beëindigen.

6.12 Vastlegging en bewaarbeleid

Besluiten over weigering, beperking of beëindiging van opdrachten wegens (mogelijke) Wwft-reikwijdte of ongebruikelijke geld-instructies worden in het dossier vastgelegd. Deze vastlegging wordt bewaard conform de gebruikelijke dossier- en bewaartermijnen van het kantoor.

6.13 Evaluatie risicobeleid

Het Wwft-risicobeleid wordt jaarlijks geëvalueerd door de kantoorverantwoordelijken. Daarbij wordt beoordeeld:

- of de Wwft-toets bij dossieropening consequent wordt vastgelegd;
- of de praktijkvoering is gewijzigd (bijv. uitbreiding naar diensten die mogelijk Wwft-plichtig zijn);
- of er relevante wijzigingen in wet- en regelgeving of guidance zijn die aanpassing vereisen.

6. Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *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;
2. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
3. *klachtenfunctionaris*: de medewerker 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 Hardt Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Hardt Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

1. 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. Hardt Advocaten heeft in de algemene voorwaarden en 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, kunnen door de klager worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. A. el Ballouti, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op mr. A. el Ballouti zelf, treedt mevrouw mr. H. El Haddad op als klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd 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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. 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.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

7. Vervangingsregeling

Hardt Advocaten hecht aan persoonlijke behandeling van iedere zaak. Tegelijkertijd kan tijdelijke afwezigheid van de behandelend advocaat (bijvoorbeeld wegens vakantie, ziekte, opleiding of zitting elders) meebrengen dat waarneming nodig is. Hardt Advocaten borgt daarom continuïteit via onderstaande waarnemingsregeling.

8.1 Communicatie over afwezigheid

Bij geplande afwezigheid informeert de behandelend advocaat de cliënt tijdig over:

- de periode van afwezigheid;
- de gevolgen voor de voortgang van de zaak; en
- wie gedurende die periode als waarnemer fungeert (indien van toepassing).

8.2 Inrichting van de waarneming

De waarneming wordt – afhankelijk van de aard van de zaak – op één van de volgende manieren ingericht:

1. Bereikbaarheidswaarneming: de waarnemer is beschikbaar voor urgente handelingen of termijnen, terwijl de inhoudelijke behandeling in principe bij de behandelend advocaat blijft; of
2. Actieve waarneming: de waarnemer neemt (tijdelijk) de behandeling over en verricht de noodzakelijke proceshandelingen en cliëntcommunicatie.

De keuze tussen deze vormen hangt af van onder meer de urgentie, lopende termijnen en het stadium van de procedure.

8.3 Dossieroverdracht en instructie

Indien waarneming nodig is, zorgt de behandelend advocaat ervoor dat de waarnemer tijdig beschikt over de benodigde informatie. Dat omvat in ieder geval:

- een kort dossieroverzicht (stand van zaken, processtrategie, termijnen);
- relevante stukken en correspondentie;
- afspraken met de cliënt en eventuele wederpartij;
- en, indien van toepassing, instructies over concrete acties tijdens de waarnemingsperiode.

In urgente of uitzonderlijke situaties kan de behandelend advocaat gedurende de afwezigheid contact onderhouden met de waarnemer voor afstemming, voor zover dat praktisch haalbaar is.

8.4 Geheimhouding en beroepsaansprakelijkheid

De waarnemer is gehouden aan de geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig om met dossierinformatie en persoonsgegevens. Voor zover de waarnemer geen advocaat is, geldt dat deze onder interne geheimhouding en kantoorprocedures werkt en dat uitsluitend toegang wordt verleend voor zover dit noodzakelijk is voor de waarneming.

De werkzaamheden van de waarnemer vallen binnen de reikwijdte van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van het kantoor, voor zover het gaat om werkzaamheden verricht in het kader van de praktijkuitoefening van Hardt Advocaten.

8.5 Proceshandelingen en toegang tot systemen

Indien tijdens de waarneming een gerechtelijke procedure loopt, zorgt de behandelend advocaat ervoor dat de waarnemer – voor zover noodzakelijk – toegang heeft tot:

- het digitale roljournaal; en
- het digitale dossier en relevante processtukken.

Waar nodig wordt de waarneming zodanig ingericht dat proceshandelingen tijdig en correct kunnen plaatsvinden.

8.6 Vaste waarnemers binnen Hardt Advocaten

Binnen Hardt Advocaten geldt de volgende vaste waarnemingsregeling:

- Bij afwezigheid van mevrouw mr. H. El Haddad treedt mr. A. el Ballouti op als waarnemer.
- Bij afwezigheid van mevrouw mr. G. Grujic treedt mr. A. el Ballouti op als waarnemer.
- Bij afwezigheid van de heer mr. P. Kallen treedt mr. A. el Ballouti op als waarnemer.
- Bij afwezigheid van mr. A. el Ballouti treedt mr. H. El Haddad op als waarnemer.