

Index

3	Nederlands
7	English

1 Onze gedragsregels

Wij hebben ons gecommitteerd aan de gedragscode in dit document. Deze gedragscode is een aanvulling op de privacyverklaring, klachtenprocedure en algemene voorwaarden en dient zekerheid te bieden aan de cliënt en/of abonnee. Deze gedragscode waarborgt tevens de omgang met (gemachtigde van) een wederpartij.

Deze gedragsregels zijn voor eenieder openbare inzichtelijk.

2 De belangen van de cliënt

- 2.1. Wij zullen ons te allen tijde respectvol en professioneel gedragen ten opzichte van de cliënt en andere partijen die bij de behandeling van een zaak betrokken zijn (inclusief de gemachtigde van een wederpartij).
- 2.2. Bij de behandeling van een zaak laten wij ons in al ons handelen uitsluitend leiden door de verplichtingen die voortvloeien uit de opdrachtrelatie met de cliënt en/of abonnee.
- 2.3. Wij vermijden elk risico dat onze onafhankelijkheid kan schade bij de behandeling van een zaak.
- 2.4. **Uitsluitend de belangen van de cliënt en/of abonnee en geen enkel ander belang bepaalt de wijze waarop wij een zaak behandelen.**

3 Zorgen voor vertrouwelijkheid

- 3.1. Wij verplichten ons tot strikte vertrouwelijkheid ten aanzien van de communicatie tussen ons en de cliënt en/of abonnee, zowel tijdens de behandeling van een zaak als na de behandeling ervan. Deze vertrouwelijkheid mag slechts worden doorbroken indien de wet ons daartoe verplicht en/of met toestemming van de cliënt en/of abonnee zelf.
- 3.2. Wij nemen te allen tijde passende maatregelen met betrekking tot de vertrouwelijkheid en communicatie met de cliënt en/of abonnee en/of derden, in het bijzonder kiezen wij bewust voor beveiligde communicatiemiddelen en gegevensverwerking en zorgen wij voor dataopslag met encryptie en actuele beveiligingssoftware.
- 3.3. Wij kunnen vertrouwelijk verkregen kennis extern gebruiken indien dit gerechtvaardigd is voor de correcte uitvoering van een opdracht en/of indien de cliënt en/of abonnee daar geen bezwaar tegen heeft en/of indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de zaak.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. Wij verstrekken geen informatie zonder de instemming van de cliënt en/of abonnee aan een wederpartij en/of zijn gemachtigde.
- 3.8. Indien wij een cliënt en/of abonnee of een derde actief telefonisch of middels enig ander communicatiemiddel laten meeluisteren of meekijken, zullen wij dit vooraf melden. Hetzelfde geldt indien wij de inhoud van die communicatie vastleggen op een beeld- of geluidsdrager.

4 De behandeling van een zaak

- 4.1. 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.
- 4.2. Wij streven naar een efficiënte afhandeling van elke zaak en zorgen ervoor dat er geen onnodige (vermijdbare) kosten worden gemaakt ten laste van de wederpartij of andere betrokken partijen.
- 4.3. Wij zijn verplicht, alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen en in het bijzonder executiemaatregelen, de wederpartij of, indien de wederpartij wordt bijgestaan door een gemachtigde, van deze voornemens op de hoogte te stellen, tenzij in uitzonderlijke gevallen een bijzonder belang van de cliënt en/of abonnee zich daartegen kennelijk verzet.
- 4.4. Wij zullen geen onnodig beledigende uitlatingen doen jegens (de gemachtigde van) een wederpartij. Verder zullen wij alle betrokken partijen in een zaak altijd met respect behandelen.
- 4.5. Wij zullen ons, zowel in als buiten rechte, onthouden van het verstrekken van feitelijke gegevens waarvan wij weten, of althans behoren te weten, dat deze onjuist zijn.
- 4.6. Wij behandelen een zaak van cliënt en/of abonnee zorgvuldig en houden daarbij rekening met een effectieve en professionele relatie met cliënt en/of abonnee en staan voor een professionele afhandeling.
- 4.7. Wij voeren de opdracht die ons door cliënt en/of abonnee is verstrekt uit. In overleg met cliënt en/of abonnee kan van dit uitgangspunt worden afgeweken. Het is tevens toegestaan om de hulp van derden in te schakelen indien dit de kwaliteit van de behandeling van de zaak ten goede komt. In dat laatste geval is toestemming van cliënt en/of abonnee niet vereist, maar het vooraf informeren van cliënt en/of abonnee zal altijd een streven zijn.
- 4.8. Wij kunnen medewerkers, assistenten en/of stagiaires zelfstandig zaken laten behandelen indien wij ervan overtuigd zijn dat zij daartoe competent zijn. Wij blijven echter zelf verantwoordelijk voor de uitvoering jegens cliënt en/of abonnee.

5 Verschil van mening en belangenconflicten

- 5.1. Indien wij met de opdrachtgever en/of abonnee van mening verschillen over de wijze waarop de opdracht dient te worden uitgevoerd en dit geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, hebben wij het recht om de uitvoering van de opdracht (deels of geheel) te beëindigen.
- 5.2. Indien wij echter besluiten een aan ons gegeven opdracht deels of geheel te beëindigen, dienen wij dit met de nodige zorgvuldigheid te doen en ervoor te zorgen dat de opdrachtgever en/of abonnee hierdoor geen onnodig nadeel ondervindt. Tevens zullen wij (de gemachtigde van) de wederpartij op de hoogte stellen dat wij de cliënt en/of abonnee niet meer bijstaan.
- 5.3. Ten aanzien van belangenconflicten hanteren wij zeer strikte regels zoals opgenomen in onze algemene voorwaarden en servicevoorwaarden. Deze regels maken tevens deel uit van deze gedragscode.
- 5.4. Wij zullen de opdrachtgever en/of abonnee te allen tijde informeren over belangrijke informatie, feiten en afspraken. Om misverstanden te voorkomen, zullen wij de opdrachtgever en/of abonnee altijd schriftelijk op de hoogte stellen van belangrijke afspraken.
- 5.5. Indien wij van mening zijn dat wij niet in het belang van de cliënt en/of abonnee hebben gehandeld, zullen wij de cliënt en/of abonnee hiervan op de hoogte stellen.

- 5.6. Bij de behandeling van een zaak, zowel in als buiten rechte, zullen wij in de overeenkomst een bepaling opnemen die de cliënt en/of abonnee attent maakt op de mogelijkheid van een second opinion. De kosten voor een second opinion zijn voor rekening van de cliënt en/of abonnee, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.7. Wij zullen nimmer een andere zekerheid accepteren dan een contant voorschot ter voorkoming van belangenverstrengeling.

6 Procedures en werkwijzen

- 6.3. Wij streven ernaar rekening te houden met het tijdstip van indiening van stukken tijdens een procedure in het kader van de gerechtvaardigde belangen van de wederpartij.
- 6.4. Wij streven ernaar de rechtbank of instantie aan wiens oordeel de zaak is onderworpen, in een lopende procedure nooit anders te benaderen dan samen met (de gemachtigde van) de wederpartij, tenzij schriftelijk en met gelijktijdige verzending van een afschrift van de kennisgeving aan (de gemachtigde van) de wederpartij.
- 6.5. **Artikel 6 lid 2** van deze gedragsregels is niet van toepassing indien de kennisgeving aan de rechtbank gelijktijdig via een technische voorziening aan (de gemachtigde van) de wederpartij ter beschikking is en/of zal worden gesteld.
- 6.6. Wij kunnen een kennisgeving met rechtsgevolg rechtstreeks aan een partij betekenen, mits wij gelijktijdig een afschrift aan diens gemachtigde zenden en mits de mededeling aan een partij beperkt blijft tot deze kennisgeving met rechtsgevolg.
- 6.7. Wij zullen niet met een partij communiceren over een kwestie waarin hij of zij, volgens onze informatie, wordt bijgestaan, anders dan via de gemachtigde, tenzij deze ons toestemming geeft om rechtstreeks te communiceren.
- 6.8. Indien een gemachtigde van een partij gedurende ten minste veertien (14) dagen niet reageert op verklaringen en/of mededelingen met betrekking tot een lopende zaak, is het toegestaan om rechtstreeks contact op te nemen met de (wederpartij) zonder tussenkomst van zijn/haar gemachtigde. Wij streven ernaar de gemachtigde vooraf te informeren indien wij dit voornemen hebben.
- 6.9. Wij zullen niets betreffende de inhoud van schikkingsonderhandelingen bekendmaken aan de rechter of de instantie aan wiens oordeel de zaak is onderworpen, zonder toestemming van (de gemachtigde van) de wederpartij.

7 Professionaliteitsregels

- 7.1. Juridische hulp is complex en daarom leggen we de cliënt en/of abonnee zoveel mogelijk uit wat we doen en waarom.
- 7.2. We blijven kwaliteitsnormen ontwikkelen en streven ernaar deze te blijven naleven.
- 7.3. We lossen problemen en klachten zoveel mogelijk op en zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen om klachten te voorkomen.
- 7.4. De cliënt mag ons altijd aanspreken op onze professionaliteit.
- 7.5. We toetsen de procedures, afspraken en werkwijzen regelmatig om waar mogelijk verbeteringen door te voeren.
- 7.6. Input voor verbetering en het leren van nieuwe zaken is altijd welkom.
- 7.7. Inleven in de wensen en zorgen van de cliënt en/of abonnee hoort ook bij ons werk, maar dit mag onze objectiviteit nooit in de weg staan.

7.8. We oordelen niet direct, maar stellen vragen, doen onderzoek en trekken dan pas conclusies.

8 Handelen volgens deze gedragsregels

8.1. Wij handelen te allen tijde conform deze gedragsregels.

8.2. Indien wij ons niet aan deze gedragsregels houden, kunnen de cliënt en/of abonnee, alsmede een wederpartij en/of diens gemachtigde, een klacht bij ons indienen conform onze klachtenprocedure.

8.3. De regels van onze klachtenprocedure zijn te allen tijde van toepassing, evenals de algemene voorwaarden en dienstvoorwaarden.

8.4. Gelet op **artikel 8 lid 3**, vormen deze gedragsregels een aanvulling op de algemene voorwaarden.

1 Our rules of conduct

We have committed ourselves to the code of conduct in this document. This code of conduct are an addition to the privacy statement, complaints procedure and general and service conditions and should provide certainty to the client and/or subscriber. This code of conduct also guarantees the dealings with (authorized representative of) a counterparty. **This English version is a translation of the Dutch version. If a double interpretation is possible (e.g. due to a linguistic cause), the Dutch version will always prevail.**

2 The interests of the client

- 2.1. We will at all times act respectfully and professionally towards the client and other parties involved in the handling of a case (including the representative of an opposing party).
- 2.2. When handling a case, we will be guided in all our actions solely by the obligations arising from the assignment relationship with the client and/or subscriber.
- 2.3. We avoid any risk to our independence when handling a case.
- 2.4. **The interests of the client and/or subscriber and no other interests determine the manner in which we handle the case.**

3 Ensuring confidentiality

- 4.1. We undertake to maintain strict confidentiality regarding the communication between us and the client and/or subscriber during the handling of a case as well as after the handling of a case. This confidentiality may only be broken if the law obliges us to do so and/or with the permission of the client and/or subscriber themselves.
- 4.2. We take appropriate measures at all times with regard to confidentiality and communication with the client and/or subscriber and/or third parties, in particular we consciously opt for secure means of communication, data processing and we provide data storage with encryption and up-to-date security software.
- 4.3. We may use confidentially obtained knowledge externally if this is justified for the correct performance of a task and/or if the client and/or subscriber has no objection and/or if this is necessary for the handling of the case.
- 4.4. The duty of confidentiality never extends so far that it can hinder the conduct of a defense in a procedure instituted against us. However, when defending, we do take into account that we will not unnecessarily or disproportionately harm the interests of the client and/or subscriber.
- 4.5. If we have promised confidentiality in writing and unambiguously to a counterparty or a third party, or if this confidentiality arises from the nature of the relationship with a third party, we will observe confidentiality at all times, unless the law obliges us otherwise.
- 4.6. When providing information to third parties about a case that is or was being handled by him, we will take into account, in addition to the interests of the client and/or subscriber, other legitimate interests. We will not provide information to a counterparty and/or his authorized representative without the consent of the client and/or subscriber.
- 4.7. If we actively allow a client and/or subscriber or a third party to listen in or watch on the telephone or by means of any other means of communication, we will give prior notice of this. The same applies in the event of recording the content of that communication on an image or sound carrier.

4 The handling of a case

- 4.8. The aim in the handling of each case is that an amicable settlement is generally preferable to a procedure. This means that we will not litigate unnecessarily. Without prejudice to the previous (full) sentence, it is at the discretion of the client and/or subscriber whether or not to initiate a procedure in the sense that advice given by us to the client and/or subscriber regarding the initiation of a procedure is at the discretion of the client and/or subscriber.
- 4.9. We strive for an efficient handling of each case and ensure that no unnecessary (avoidable) costs are incurred at the expense of the other party or other parties involved.
- 4.10. We are obliged, before taking legal action and in particular enforcement measures, to notify the other party or, if the other party is assisted by an authorized representative, of these intentions, unless in exceptional cases a special interest of the client and/or subscriber clearly opposes this.
- 4.11. We will not make unnecessary offensive statements towards (the authorized representative of) an opposing party. Furthermore, we will always treat all parties involved in a case with respect.
- 4.12. We will refrain, both in and out of court, from providing factual information that we know, or at least should know, to be incorrect.
- 4.13. We handle a case of client and/or subscriber carefully and in doing so we keep an effective and professional relationship with the client and/or subscriber in mind and we are committed to a professional handling.
- 4.14. We execute the assignment given to us by the client and/or subscriber. In consultation with the client and/or subscriber, this principle may be deviated from. It is also permitted to engage the assistance of third parties if this benefits the quality of the handling of the case. In the latter case, the permission of the client and/or subscriber is not required, but informing the client and/or subscriber in advance will always be an aim.
- 4.15. We may have employees, assistants and/or interns handle cases independently if we are convinced that they are competent to do so. However, we remain responsible for the execution towards the client and/or subscriber.

5 Difference of opinion and conflicting interests

- 5.1. If we have a difference of opinion with the client and/or subscriber about the manner in which the order should be carried out and this dispute cannot be resolved by mutual agreement, we have the right to withdraw from the case, but if we decide to ignore an order that has been given, we must do so with due care and ensure that the client and/or subscriber does not suffer any unnecessary disadvantage as a result. Furthermore, we will inform (the authorized representative of) the other party about the withdrawal.
- 5.2. Regarding conflicts of interest, we have very strict rules as included in our general and service conditions. These rules are also part of this code of conduct.
- 5.3. We will inform the client and/or subscriber of important information, facts and agreements at all times. In order to prevent misunderstandings, we will always inform the client and/or subscriber of important agreements in writing.
- 5.4. If we believe that we have failed to act in the interests of the client and/or subscriber, we will inform the client and/or subscriber.
- 5.5. When handling a case, both in and out of court, we will always include a provision in the agreement for handling the case that will alert the client and/or subscriber to the possibility of a second opinion. The costs for a second opinion are for the client and/or subscriber, unless we have agreed otherwise.

5.6. We will never accept any other security than an advance payment in cash to prevent a conflict of interest.

6 Procedures and practices

- 6.1. We aim to take into account the timing of the submission of documents during proceedings in the context of the legitimate interests of the other party.
- 6.2. We aim never to approach the court or body to whose judgment the case is subject in any pending proceedings other than together with (the authorized representative of) the other party, unless in writing and with simultaneous sending of a copy of the notification to (the authorized representative of) the other party.
- 6.3. **Article 6 paragraph 2** of these rules of conduct shall not apply if the notification to the court is and/or will be made available to (the authorized representative of) the other party simultaneously via a technical facility.
- 6.4. We may serve a notice with legal effect directly on a party, provided that we simultaneously send a copy to its authorized representative and on condition that the communication to a party is limited to this notice with legal effect.
- 6.5. We will not communicate with a party regarding a matter in which, according to our information, he or she is being assisted, other than through the agent, unless the latter gives us permission to communicate directly.
- 6.6. If an authorized representative of a party does not respond to statements and/or communications regarding an ongoing case for a period of at least fourteen (14) days, it is permitted to contact the (other) party directly without the intervention of his/her authorized representative. We aim to inform the authorized representative in advance if we have such intention.
- 6.7. We will not disclose anything regarding the content of settlement negotiations to the judge or the body to whose judgment the case is subject, without the permission of (the authorized representative of) the other party.

7 Professionalism Rules

- 7.1. Legal assistance is complex and that is why we explain to the client and/or subscriber as much as possible what we do and why.
- 7.2. We will continue to develop quality standards and we aim to continue to adhere to them.
- 7.3. We resolve problems and complaints as much as possible and we are constantly looking for new solutions to prevent complaints.
- 7.4. The client may always hold us accountable for our professionalism.
- 7.5. We regularly test the procedures, agreements and working methods in order to implement improvements where possible.
- 7.6. Input for improvement and learning new things is always welcome.
- 7.7. Empathizing with the client's wishes and concerns is also part of our work, but this should never hinder our objectivity.
- 7.8. We never judge immediately, but ask questions, do research and only then draw conclusions.

8 Act according to this code of conduct

- 8.1. We will always act in accordance with these rules of conduct.
- 8.2. If we do not comply with these rules of conduct, the client and/or subscriber, as well as a counterparty and/or their authorized representative, can file a complaint with us in accordance with our complaints procedure.

8.3. The rules of our complaint's procedure apply at all times, as do the general and service conditions.

8.4. In view of **Article 8 paragraph 3**, these rules of conduct are a supplement to the general conditions.