

HUISHOUELIJK REGLEMENT

HET SPREEKUR:

1:1

Alle medewerkers zijn op dinsdag of op donderdag om **18:45** uur aanwezig. Precies om 19.00 uur begint het spreekuur. Voor dat tijdstip dient men er gezamenlijk voor zorg te dragen dat de volgende handelingen zijn verricht:

- Alle tafels te voorzien van een giftenpot, een burgerlijk wetboek, visitekaartjes, intakeformulier (zowel Engels als Nederlands) en voldoende schrijfgerei;
- De doorverwijsmap wordt klaar gelegd en de telefoondienstmap wordt opgemaakt.

1:2

Voor aanvang van het spreekuur neemt iemand plaats achter de telefoon; de overige medewerkers vormen tweetallen, deze zijn van te voren vastgesteld.

1:3

De persoon achter de telefoon installeert de laptop en houdt het formulier met alle nieuwe cliënten bij.

1:4

De persoon achter de telefoon ontvangt de binnenkomende cliënten en verstrekt hen een cliëntenkaart. De aanwezige cliënten worden op volgorde van binnenkomst geholpen. Bij beantwoording van de telefoon, wordt naam, telefoonnummer alsmede probleemomschrijving en gegeven advies ingevoerd in de database.

1:5

Als het druk is, worden cliënten maximaal 15 minuten te woord gestaan; als de zaak verdere behandeling behoeft wordt deze ingenomen, of zo nodig doorverwezen naar de daarvoor geschikte instantie of advocaat. Zie voor dit laatste de doorverwijsmap.

1:6

De cliëntenkaart wordt altijd volledig ingevuld en ingevoerd in de database, tenzij cliënt voor de belastingwinkel komt. Het tweetal dat de zaak heeft ingenomen draagt zorg voor de verdere behandeling van de zaak. Indien nodig laat men de cliënt het machtigingsformulier invullen. Documenten die bij inname van de zaak zijn gekopieerd, worden tezamen met een kopie van de

cliëntenkaart in het daarvoor bestemde vakje gelegd. Het originele intakeformulier wordt aan de telefoondienst gegeven, de gekopieerde versie is voor het eigen dossier.

1:7

Stipt om **20:30 uur** eindigt het spreekuur. Direct hierop wordt aangevangen met de nabespreking van alle behandelde cliënten. De persoon achter de telefoon zit deze nabespreking voor; hij of zij:

- verzamelt en controleert de cliëntenkaarten;
- bespreekt kort hoe de binnengekomen telefoontjes zijn behandeld;
- leest de cliëntenkaarten voor, waarna iedereen aandachtig deelneemt aan de bespreking.

1:8

In de gevallen waarbij een advies onjuist of onvolledig is gebleken, wordt de cliënt direct teruggebeld. Bij geen gehoor wordt er zo spoedig mogelijk op een andere wijze contact met cliënt gezocht.

1:9

Na afloop van de bespreking van de cliëntenkaarten, worden de volgende handelingen gezamenlijk verricht:

- Tafels opruimen.
- Geraadpleegde literatuur en andere materialen netjes terug in de kast zetten;
- De persoon die als laatste aanwezig was op het spreekuur brengt de sleutel weer terug.

1:10

De persoon achter de telefoon noteert het binnengekomen bedrag aan giften op het daarvoor bestemde formulier, ondertekent dit en *stort de giften af in de kluis. Het bij aanvang in de giftenpot gedeponeerde bedrag wordt opgeborgen in de telefoondienstmap.* Tevens bergt hij of zij de cliëntenkaarten op in de daarvoor bestemde map.

1:11

In alle gevallen waarin men verhinderd is spreekuur te draaien, dient men tijdig met een andere medewerker te ruilen. Indien onder de huidige medewerkers niemand beschikbaar is kan men een oud- medewerker vragen in te vallen. Een bestuurslid wordt tijdig op de hoogte gesteld van de wijziging.

DE BEHANDELING VAN ZAKEN:

2:1

De behartiging van de belangen van een cliënt geschiedt altijd door twee medewerkers. Nadat men de zaak heeft ingenomen is men volledig verantwoordelijk voor alle handeling die men namens de stichting voor de cliënt verricht.

2:2

Bij aanvang van de behartiging van de belangen van cliënt wordt een papieren dossier aangemaakt. Het papieren dossier bevat de cliëntenkaart en kopieën van alle documenten.

2:3

Ten aanzien van alle schriftelijke adviezen aan cliënt, brieven, dagvaardingen, verzoek- en bezwaarschriften dienen voor verzending te allen tijde de navolgende handelingen te worden verricht; de documenten:

- worden gecontroleerd door minimaal één begeleider. Men dient hiervoor zelf in contact te treden met één van hen;
- worden voorzien van een dossiernummer onder het kopje “ons kenmerk”;
- worden **na ondertekening** gekopieerd waarbij de kopie in het dossier wordt gevoegd.

2:4

Indien verwacht wordt dat namens cliënt kosten gemaakt zullen worden, wordt een voorschot gevraagd. *Gaat het om een gerechtelijke procedure, dan wordt een standaardvoorschot gevraagd van €300,-.* Overige kosten, zoals het aangetekend schrijven van een brief, worden reëel vastgesteld en direct bij cliënt in rekening gebracht. Als bij het eerste gesprek op het spreekuur al blijkt dat boven- genoemde kosten zullen moeten worden gemaakt, worden zij indien mogelijk direct door cliënt voorgeschoten. Alle kosten veroorzakende handelingen worden niet eerder uitgevoerd dan voordat de stichting ter zake vergoeding heeft ontvangen.

2:5

Indien men namens cliënt optreedt, dient de cliënt een machtigingsformulier te tekenen.

2:6

Wanneer een zaak kan worden afgesloten of te verwachten is dat voor een langere periode geen nieuwe ontwikkelingen zullen plaatsvinden wordt een zaak afgelegd. Het afleggen geschiedt als volgt:

- *Het papieren dossier wordt gescand en in de wetwinkeliermap geplaatst.*
- *Cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het sluiten van de zaak en het papieren dossier wordt hem toegezonden.*

DEEVALUATIE:

3:1

Een evaluatie vindt eenmaal per maand, op de eerste donderdag, plaats en vangt stipt om 20.45 uur aan. Bij deze evaluatie worden de vraagstukken betreffende de meer ingewikkelde zaken voorgelegd aan de dan aanwezige begeleiders. Een rooster van de evaluatiedata wordt door de voorzitter aan alle wetwinkeliers uitgereikt en in de informatiemap geplaatst.

3:2

Afwezigheid tijdens evaluaties dient tot een minimum te worden beperkt, en dient van te voren aan de voorzitter te worden gemeld. Over de vraag of een aangevoerde situatie reden tot afwezigheid vormt is een gesprek mogelijk, doch het is aan het bestuur, bij monde van haar voorzitter, om hierover te beslissen.

3:2

Evaluaties dienen door de wetwinkeliers zodanig te worden voorbereid dat de casus duidelijk kan worden geschetst en de vragen concreet kunnen worden geformuleerd.

3:3

Iedereen krijgt de mogelijkheid om zijn zaken te bespreken. Tussendoor kunnen opmerkingen worden gemaakt, maar men valt elkaar niet in de rede. Discussies worden alleen centraal gevoerd onder leiding van de voorzitter.

3:4 De secretaris zorgt voor notitieblokken en schrijfgerei.

ALGEMENE VERGADERING

4:1

Iedere eerste dinsdag van de maand vindt onder leiding van de voorzitter het algemeen overleg plaats. Dit overleg vangt aan om 20:45. Bij dit overleg zijn alle medewerkers alsmede het bestuur van de stichting aanwezig. Door middel van het overleg wint het bestuur advies in aan- gaande de organisatie en de werkwijze van de stichting. Met het overleg wordt de continuïteit van de werkzaamheden van de stichting gewaarborgd.

4:2

De agenda voor de vergadering wordt, na overleg hieromtrent met het de overige bestuursleden, vastgesteld door de voorzitter. Tijdens het algemeen overleg krijgen alle medewerkers de gelegenheid vragen te stellen en voorstellen te doen.

4:3

Afwezigheid tijdens de algemene vergadering dient tot een minimum te worden beperkt, en dient van te voren aan de voorzitter te worden gemeld. Over de vraag of een aangevoerde situatie reden tot afwezigheid vormt is een gesprek mogelijk, doch het is aan het bestuur, bij monde van haar voorzitter, om hierover te beslissen.

4:4

Besluiten genomen tijdens de algemene vergadering worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen. Elke aanwezige heeft een stem.

4:5

Gestemd wordt door middel van hand op steken, tenzij gestemd wordt over de aanstelling of het aftreden van medewerkers en/of bestuursleden of de benoeming van medewerkers en/of bestuursleden voor een commissie. Wanneer niet wordt gestemd door middel van hand op steken gebeurt dit door middel van het invullen van de hiervoor door het bestuur uitgereikte stembriefjes. Blanco dan wel onleesbare stembriefjes zijn ongeldig en worden niet meegeteld.

4:6

Bij een gelijk aantal stemmen kan het bestuur bepalen dat een tweede stemronde plaatsvindt. Biedt een tweede stemronde geen oplossing, dan beslist het bestuur.

4:7

De besluiten genomen tijdens het algemeen overleg zijn adviezen aan het bestuur. Deze adviezen worden in beginsel overgenomen en overeenkomstig uitgevoerd, zijnde besluiten van het bestuur.

Besluiten genomen tijdens het algemeen overleg worden niet overgenomen indien zij strijdig zijn met de statuten, dan wel de stichting ernstig schaden of in haar voortbestaan bedreigen.

4:8

De secretaris notuleert tijdens het algemeen overleg en stelt op basis hiervan binnen drie dagen na het overleg een actielijst op. Deze lijst wordt aan alle medewerkers verzonden. De notulen volgen binnen 14 dagen na de vergadering

COMMISSIES ALGEMEEN:

5:1

Het bestuur wordt in haar werkzaamheden ondersteund door commissies. Een commissie wordt ingesteld bij een besluit van het bestuur.

5:2

Medewerkers kunnen tijdens het algemeen overleg voorstellen een commissies in te stellen. Bij de instelling;

- krijgt de commissie een of meerdere omschreven taken toebedeeld;
- wordt bepaald hoeveel commissarissen nodig zijn deze taak te vervullen;
- wordt er een werkbudget vastgesteld;
- wordt vastgesteld wie er zitting neemt in de commissie.

5:3

Over het functioneren en de werkwijze van de commissies en hun commissarissen wordt op verzoek van de voorzitter dan wel in ieder geval voor de vaststelling van het jaarverslag door de commissies aan het bestuur schriftelijk gerapporteerd. Onder meer naar aanleiding van voormeld evaluatiepunt wordt jaarlijks een nieuw werkbudget vastgesteld. De commissarissen worden voor vaststelling van dit budget gehoord.

5:4

Een commissie kan worden opgeheven bij een besluit van het bestuur. Laatstgenoemd besluit kan niet worden genomen alvorens commissarissen van deze commissie hieromtrent zijn gehoord.

DE SOLLICITATIECOMMISSIE:

6:1

Er is een sollicitatiecommissie. De sollicitatiecommissie heeft als taak het werven van nieuwe medewerkers voor de stichting en is dientengevolge verantwoordelijk voor het houden van een sollicitatieprocedure. De commissie bestaat uit drie commissarissen.

6:2

In ieder geval aan het einde van de sollicitatieprocedure stelt de commissie het bestuur op de hoogte van haar functioneren. Wanneer de sollicitatieprocedure is afgerond draagt de commissie nieuwe medewerkers ter benoeming voor aan het bestuur dan wel, wanneer het de commissie niet is gelukt haar taak te volbrengen, wordt het bestuur hiervan op de hoogte gebracht.

DE PUBLICITEITSCOMMISSIE:

7:1

Er is een publiciteitscommissie. De publiciteitscommissie heeft tot taak het verwerven van zoveel mogelijk naamsbekendheid bij potentiële cliënten van de stichting. De commissie bestaat uit twee commissarissen.

DE BOEKEN- EN SFEERCOMMISSIE:

8:1

Er is een boekencommissie. De boekencommissie heeft tot taak het voorzien van de stichting van zoveel mogelijk literatuur en informatie, in welke vorm dan ook, welke de medewerkers bij de behandeling van zaken van dienst zouden kunnen zijn. Tevens zorgen zij voor benodigde kantoorspullen en bij verhuizingen voor de inrichtingen van de nieuwe spreekruimtes en het kantoor. De commissie bestaat uit twee a drie commissarissen.

DE SCHOLINGSCOMMISSIE:

9:1

Er is een scholingscommissie. De scholingscommissie heeft tot taak het structureel organiseren van scholingen en workshops, onder leiding van vakjuristen en/of docenten, welke de medewerkers bij de behandeling van zaken van dienst zouden kunnen zijn. Bij de organisatie wordt gekeken naar de behoefte op dat moment. De commissie bestaat uit twee commissarissen.

DE COMPUTERCOMMISSIE:

10:1

Er is een computercommissie. De computercommissie heeft tot taak het beheer van de database en de computers op het kantoor. Zij onderhoudt daarnaast ook de website en beheert de mailserver. De commissie bestaat uit twee commissarissen.

10:2

Ter uitvoering van bovengenoemde taak worden maandelijks een back-upbestand aangemaakt van alle documenten. Dit bestand wordt op zijn verzoek aan de voorzitter overhandigd.

DE EVENEMENTENCOMMISSIE:

11.1

Er is een evenementencommissie. De evenementencommissie heeft tot taak de teamgeest tussen alle medewerkers te ontwikkelen en te behouden door middel van het organiseren van evenementen buiten werktijden. De commissie bestaat uit drie commissarissen.

DE ACQUISITIECOMMISSIE: 12.1

Er is een acquisitiecommissie. De acquisitiecommissie heeft tot taak om instanties bij de Wetwinkel te betrekken die haar financieel kunnen ondersteunen. De acquisitiecommissie zoekt hierbij idealiter naar juridisch georiënteerde instanties. De acquisitiecommissie bestaat uit drie commissarissen.

DE LUSTRUMCOMMISSIE:

13.1

Er is een lustrumcommissie. De lustrumcommissie heeft tot taak de activiteiten omtrent het lustrum van de Wetwinkel te organiseren. Bij de bezetting van de lustrumcommissie wordt gekeken naar de behoefte van het moment.

SLOTBEPALING:

12:1

Dit reglement dient een beschrijving te geven van de actuele werkwijze van de Stichting Wetwinkel Amsterdam en dient derhalve zo nodig te worden gewijzigd tijdens het algemeen overleg op voorgeschreven wijze.

