



## Algemene voorwaarden Stichting Rechtshulp Rotterdam

### 1. Algemeen: definities en vindplaats

1. Stichting Rechtshulp Rotterdam is een stichting, opgericht naar Nederlands recht, met als doel het verlenen van kosteloos juridisch advies aan minderbedeelden. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die de Stichting Rechtshulp Rotterdam (hierna: 'de Stichting') is gevraagd te leveren.
2. De in artikel 1.1 vermelde doelstelling zal gepoogd te worden bereikt door middel van het bieden van kosteloze rechtshulp door studenten, studierend aan een universiteit in Nederland, die op vrijwillige basis verbonden zijn aan de Stichting (hierna: 'Medewerkers'). De Medewerkers opereren in tweetallen en/of onder toezicht van een bestuurslid en in voorkomende gevallen een door de Stichting benaderde Advocaat.
3. Met 'Medewerkers' wordt bedoeld: studenten die zich op vrijwillige basis bezig houden met werkzaamheden gerelateerd aan al hetgeen zich voordoet binnen de Stichting.
4. In deze algemene voorwaarden zal met de term Cliënt bedoeld worden: eenieder die een beroep doet op de dienstverlening van de Stichting.
5. Deze algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van de Stichting alsook fysiek aanwezig op het adres van de Stichting en zullen aan Cliënt ter hand worden gesteld.
6. De Stichting behoudt zich het recht voor een of meer bedingen deel uitmakend van deze algemene voorwaarden eenzijdig te kunnen wijzigen.
7. Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden nietig blijkt, zal dit de geldigheid en werking van de overige algemene voorwaarden in zijn geheel niet aantasten. Deze nietige bepaling zal vervangen worden door een zo vergelijkbaar mogelijke, doch geldige bepaling.
8. De tussenkoppen van de algemene voorwaarden zijn indicatief en slechts bedoeld ter bevordering van de leesbaarheid van de artikelen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

### 2. Werkwijze

1. De Stichting biedt met betrekking tot kosteloze rechtshulp (zie artikel 1.3) de volgende wijze(n) van contact aan:
  - Het telefonisch spreekuur: iedere maandag en donderdag van 13:30 uur tot 16:30 uur.
  - Enkel onder bijzondere omstandigheden, hetgeen ter beoordeling is van de Stichting, zal een afspraak gemaakt kunnen worden op een andere wijze dan op voornoemde/bovengenoemde wijzen.
2. Onder 'telefonisch spreekuur' wordt verstaan: het geven van gratis en vrijblijvend juridisch advies via de telefoon.
3. Mocht verdere communicatie na afloop van een telefonisch spreekuur noodzakelijk zijn, dan verloopt deze communicatie met Cliënt voornamelijk per e-mail via het e-mailadres(sen) [info@stichtingrechtshulp.nl](mailto:info@stichtingrechtshulp.nl).
4. Een verzoek om kosteloze rechtshulp wordt geacht gericht te zijn aan de Stichting en niet aan individuele personen die aan de Stichting verbonden zijn, ook niet indien het verzoek direct gericht is aan een bepaald individu.

5. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn met betrekking tot het aanbieden van kosteloze rechtshulp door de Stichting niet van toepassing.
6. Onder “individuele personen die aan de Stichting verbonden zijn” worden verstaan: Medewerkers, Bestuurders van de Stichting, Begeleidende Advocaten.
7. De in artikel 1.2 omschreven dienstverlening zal aan de Cliënt verleend worden door minstens twee Medewerkers tezamen.  
Het kan voorkomen dat Cliënt niet op elk gewenst tijdstip contact kan hebben met de Medewerkers. Doch, de Medewerkers streven er in dat geval naar zo spoedig mogelijk contact met Cliënt op te nemen.  
In geval Cliënt een verzoek heeft gedaan aan de Stichting voor een advies waarvoor verdere beoordeling van bepaalde stukken noodzakelijk is, verstrekt Cliënt alle informatie en documenten die relevant zijn voor de zaak zo spoedig mogelijk aan de Stichting.
8. Het al dan niet opvolgen van het advies van de Medewerkers, ongeacht waar of wanneer dit verstrekt wordt, valt onder de verantwoordelijkheid van Cliënt zelf.  
De werkzaamheden die zullen worden uitgevoerd door de Stichting zijn in beginsel gratis.
9. Indien er toch kosten gemaakt moeten worden die verbonden zijn aan het verlenen van de dienst als bedoeld in artikel 1.3, dan is Cliënt gehouden tot de vergoeding van deze kosten. De Stichting zal voorafgaand aan de te maken kosten daarvoor een verzoek moeten doen aan Cliënt. Indien Cliënt deze geaccordeerde kosten niet tijdig voldoet, dan kan de Stichting beslissen verdere dienstverlening te staken.

### 3. Criteria voor, tijdens en na het behandelen van een zaak

1. Het is ter beoordeling van de Stichting of zij een zaak wel of niet zal aannemen. Zij is hiertoe in geen geval verplicht. Medewerkers kunnen te allen tijde beslissen een zaak niet in behandeling te nemen of de behandeling hiervan te staken. In geval van hetgeen opgenomen in onderstaande niet-limitatieve opsomming zou de Stichting van behandeling kunnen afzien:
  - Cliënt verzwijgt of verstrekt opzettelijk of stelselmatig onvoldoende of onjuiste gegevens die relevant zijn voor de dienstverlening in de zin van artikel 1.2;
  - Cliënt weigert stelselmatig en zonder vermelding van gronden aan een ontstane betalingsverplichting als bedoeld in artikel 2.9 te voldoen;
  - Cliënt vertoont (verbale) agressie op, tijdens of na een telefonisch spreekuur, gericht tegen Medewerkers en/of het Bestuur en/of een Begeleidend Advocaat en/of andere Cliënten van de Stichting;
  - de zaak betreft geheel of gedeeltelijk een niet-juridische aangelegenheid;
  - de zaak betreft een rechtsgebied waarin de Stichting geen rechtshulp biedt;
  - de zaak overschrijdt de competentiegrens voortvloeiend uit de aansprakelijkheidsverzekering van de Stichting ten bedrage van € 250.000,- en/of andere (al dan niet informele) criteria waarop de Stichting haar behandelingsbeleid stoelt, denk aan een zaak waarbij Cliënt een te groot belang heeft (bijv. ontslagzaken, zaken met een te groot financieel belang);
  - er bestaat naar het oordeel van de Medewerkers een (te) lage kans op een voor de Cliënt tot wezenlijk voordeel strekkende uitkomst van de zaak.
2. In geval van een zaak waarvoor stukken opgevraagd zijn en bewaard moeten worden, zal het dossier van Cliënt, na afhandeling van de zaak, minimaal 5 jaar worden bewaard in het (digitaal) archief van de Stichting.

### 4. Doorverwijzing naar een Advocaat

1. Medewerkers kunnen de zaak, indien noodzakelijk, op verzoek van de Cliënt doorverwijzen naar een bij de Stichting aangesloten Advocaat, waarna de Advocaat de zaak verder zal

behandelen. De Medewerkers kunnen de zaak van Cliënt bij de Stichting na deze doorverwijzing sluiten. De stichting geeft aan wanneer het een zaak betreft waarbij bijstand door een advocaat verplicht is en desgewenst is het mogelijk Cliënt naar een aangesloten advocaat door te verwijzen.

2. Cliënt heeft bij de doorverwijzing geen vrije keuze met betrekking tot de bij de Stichting aangesloten Advocaten. Aan een doorverwijzing (of het achterwege laten daarvan) kan Cliënt geen rechten ontleen. De Stichting zal een Cliënt enkel op diens uitdrukkelijk verzoek doorverwijzen.
3. Ook de Advocaat heeft het recht de zaak niet aan te nemen op basis van zijn eigen criteria voor zijn dienstverlening, al dan niet neergelegd in zijn eigen algemene voorwaarden.
4. Indien wordt besloten tot een doorverwijzing, zullen de Medewerkers de Cliënt zo spoedig mogelijk berichten over dit besluit met vermelding van de relevante gegevens van de desbetreffende Advocaat. Ook tijdens het telefonisch spreekuur kan worden besloten tot doorverwijzing naar een Advocaat, indien het belang van de zaak dit vordert. Dit is dan ter beoordeling van de Medewerker(s) die op dat moment telefoondienst draait.

## 5. Aansprakelijkheid

1. Individuele personen die aan de Stichting verbonden zijn, zullen niet persoonlijk aansprakelijk zijn.
2. De Stichting is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit of in verband met de uitvoering van werkzaamheden. De in dit artikel bedoelde beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover er sprake is van schade die het rechtstreekse gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet.
3. De Stichting is voorts niet aansprakelijk tot vergoeding van enige schade indien Cliënt, op het moment waarop de vermeende gebeurtenis waardoor schade intreedt zich voordoet, in gebreke is in de nakoming van enige verplichting tegenover de Stichting.
4. Indien de Stichting in verband met de dienstverlening voor de Cliënt een derde inschakelt die niet met de Stichting is verbonden, dan is de Stichting niet aansprakelijk voor een fout gemaakt door die derde. Cliënt geeft de Stichting de bevoegdheid om namens Cliënt een aansprakelijkheidsbeperking te aanvaarden die de derde bedingt.
5. De aansprakelijkheid van de Stichting is in ieder geval beperkt tot het bedrag 250.000 euro van de uitkering van de verzekeraar met betrekking tot de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van de Stichting in het desbetreffende geval.
6. Indien er sprake is van schade waarvoor de Stichting aansprakelijk is, heeft de Stichting te allen tijde het recht de schade ongedaan te maken indien en voor zover dat mogelijk is.
7. Een vordering tot schadevergoeding moet binnen één jaar nadat Cliënt bekend is geworden met de schade en de aansprakelijkheid van de Stichting worden ingesteld, op straffe van verval.
8. De Stichting sluit iedere aansprakelijkheid voor onjuistheden, onvolledigheden en eventuele gevolgen van handelen op grond van de informatie die tijdens het telefonisch spreekuur of via het e-mailverkeer gegeven wordt, uit. De Stichting benadrukt dat er tijdens de telefonische gesprekken en via het e-mailverkeer slechts advies wordt gegeven. Ondanks dat de Stichting hierbij uiterste zorgvuldigheid betracht, is het al dan niet opvolgen van dit advies onder eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt.
9. De Stichting is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of verzending geschiedt door of namens Cliënt, de Stichting of derden en evenmin voor verlies of vermindering van gegevens bij communicatie per telefax of e-mail.

## 6. Behandeling van klachten

1. Indien er bij Cliënt ontevredenheid bestaat over de dienstverlening als bedoeld in artikel 1.2, dan maakt Cliënt dit zo snel mogelijk kenbaar aan de Medewerkers die de zaak in behandeling hebben.
2. Indien de klacht niet is gericht tot de Medewerkers die de zaak behandelen of indien Cliënt vindt dat hij ernstig in zijn belangen is geschaad, dan richt Cliënt de klacht per post of per e-mail aan het Bestuur van de Stichting. Het Bestuur zal dan zo spoedig mogelijk contact opnemen met Cliënt.

## 7. Registratie van gegevens en geheimhouding

1. De Stichting verwerkt de persoonsgegevens van Cliënt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
2. Gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk wordt geacht met het oog op de dienstverlening zoals omschreven in artikel 1.3, en wel met toestemming van Cliënt.
3. De Stichting is, tenzij zij een wettelijke- of beroepsplicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van informatie die aan haar door Cliënt wordt verstrekt en waarvan de Stichting het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet begrijpen.
4. De Stichting is niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die door Cliënt aan haar ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor deze werd verkregen.

## 8. Derdenwerking

1. Individuele personen die met de Stichting verbonden zijn of waren én hun rechtsopvolgers kunnen een beroep doen op deze algemene voorwaarden.

## 9. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op de rechtsverhouding tussen de Stichting en haar Cliënten is Nederlands recht van toepassing.
2. Alleen de rechter te Rotterdam is bevoegd in eerste instantie van enig geschil tussen de Stichting en Cliënt kennis te nemen.

## 10. Privacybeleid Stichting

1. De Stichting is zich ervan bewust dat Cliënt vertrouwen in haar stelt. Zij ziet dan ook in dat het onder haar verantwoordelijkheid valt om de privacy van Cliënt te beschermen. In de algemene voorwaarden wordt voor Cliënt duidelijk welke gegevens de Stichting van Cliënt zal verzamelen wanneer Cliënt een beroep doet op haar diensten en voor welk doel deze verzameld zullen worden. Zo is het voor Cliënt helder hoe de Stichting te werk gaat.
2. Dit privacybeleid is enkel van toepassing op de diensten van de Stichting. Cliënt dient zich ervan bewust te zijn dat de Stichting niet verantwoordelijk is voor het privacy beleid van andere sites en bronnen. Door gebruik te maken van haar diensten geeft Cliënt aan het privacy beleid te accepteren.
3. De Stichting respecteert de privacy van Cliënt en zorgt voor een vertrouwelijk behandeling van de door Cliënt verschaft persoonlijke informatie.
4. Het gebruik van verzamelde gegevens

- a. Wanneer Cliënt zich aanmeldt voor het gebruik van de Stichting haar diensten, is het noodzakelijk voor een goede uitvoering van de dienst dat Cliënt zijn/haar persoonsgegevens verstrekt. De gegevens worden opgeslagen op de beveiligde server(s) van de Stichting of die van een derde partij. De Stichting zal deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover zij mogelijk beschikt.
- b. Wanneer Cliënt e-mails of andere berichten naar de Stichting verzendt, is het mogelijk dat die berichten bewaard zullen worden. Het is mogelijk dat de Stichting vraagt naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde servers van de Stichting of die van een derde partij. De Stichting zal deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover zij mogelijk beschikt.
- c. De Stichting verzamelt of gebruikt geen informatie voor andere doeleinden dan de doeleinden die worden beschreven in haar privacy beleid, tenzij zij van tevoren de toestemming van Cliënt hiervoor verkrijgt.
- d. De informatie/persoonsgegevens zullen absoluut niet met derden worden gedeeld. In enkele gevallen kan de informatie intern gedeeld worden. De medewerkers van de Stichting zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van Cliënt zijn/haar gegevens te respecteren.
- e. Deze privacyverklaring is afgestemd op het gebruik van en de mogelijkheden die de diensten van de Stichting bieden. Eventuele aanpassingen en/of veranderingen in deze algemene voorwaarden, kunnen leiden tot wijzigingen in deze privacyverklaring. Het is voor Cliënt daarom raadzaam om regelmatig deze privacyverklaring te raadplegen.
- f. De Stichting biedt al haar Cliënten de mogelijkheid tot het inzien, veranderen, of verwijderen van alle persoonlijke informatie die hij/zij aan haar verstrekt heeft.
- g. Mocht Cliënt zijn/haar gegevens aan willen passen of uit het bestand willen laten halen, dan kan Cliënt hierover te allen tijde contact opnemen met de Stichting.
- h. De Stichting controleert regelmatig of zij als stichting aan dit privacybeleid voldoet. Als Cliënt vragen heeft over dit privacybeleid, kan hij/zij contact opnemen met de Stichting:

*Stichting Rechtshulp Rotterdam*

*info@stichtingrechtshulp.nl*

*010 270 8080*