

Interne kantoorklachtenregeling en Privacy statement van Advocatenkantoor Bouddout

Interne kantoorklachtenregeling

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Bouddout en de cliënt.

Advocatenkantoor Bouddout draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

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.

Advocatenkantoor Bouddout heeft in de overeenkomst van opdracht 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.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. S. Bouddout, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

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.

Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

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.

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Privacy Statement

Artikel 1 Inleiding

Advocatenkantoor Bouddout vindt het belangrijk dat persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze worden verwerkt. Voor de uitoefening van de werkzaamheden verwerkt

Advocatenkantoor Bouddout persoonsgegevens.

Persoonsgegevens zijn gegevens die betrekking hebben op een (natuurlijk) persoon. Met andere woorden: de gegevens moeten iets zeggen over een identificeerbare persoon. De vaststelling van de identiteit gebeurt onder andere aan de hand van de naam, het adres en een geboortedatum.

Daarnaast kunnen personen ook worden geïdentificeerd op basis van uiterlijk en sociaaleconomische status, maar ook met behulp van een IP-adres. Ook de combinatie van gegevens kan leiden tot gegevens die betrekking hebben op één persoon. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een telefoonnummer is gekoppeld aan een naam en opgezocht kan worden in het telefoonboek.

Veel voorkomende verwerkingen zijn het verzamelen, vastleggen, opslaan, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken en wissen c.q. vernietigen.

In dit privacy statement informeert Advocatenkantoor Bouddout u over uw rechten op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De AVG is een privacywet die geldt in de hele Europese Unie (EU). Dankzij de AVG is de bescherming van persoonsgegevens in alle landen van de EU op dezelfde manier geregeld en gelden in elke lidstaat dezelfde regels.

Artikel 2 Persoonsgegevens

Advocatenkantoor Bouddout verwerkt de navolgende persoonsgegevens die ten behoeve van de dienstverlening, of die door betrokkene vanuit eigen initiatief zijn verstrekt:

- standaardgegevens zoals voor- en achternaam, BSN, geboortedatum etc.;
- contactgegevens;
- medische informatie;
- strafrechtelijke informatie;
- financiële gegevens;
- alle overige persoonsgegevens die aan Advocatenkantoor Bouddout worden verstrekt of die Advocatenkantoor Bouddout kan verkrijgen in verband met de doeleinden en op basis van de grondslagen zoals verder in dit privacy statement worden vermeld.

Voornoemde persoonsgegevens verwerkt Advocatenkantoor Bouddout omdat deze door u als betrokkene op eigen initiatief zijn verstrekt, in het kader van de dienstverlening zijn verkregen, door derde partijen aan het kantoor kenbaar zijn gemaakt waaronder wederpartijen, andere advocaten, de rechtspraak of via andere (openbare) bronnen bekend zijn geworden.

Artikel 3 Doel

Advocatenkantoor Bouddout verwerkt de hiervoor genoemde persoonsgegevens uitsluitend

voor de hierna te noemen doeleinden:

- het verlenen van juridische diensten, waaronder de uitvoering van een overeenkomst en het voeren van (gerechtelijke) procedures;
- innen van declaraties;
- advisering, bemiddeling en verwijzing;
- voldoen aan de juridische en wettelijke verplichtingen die het kantoor heeft;
- communicatie activiteiten.

Artikel 4 Grondslag verwerking

Advocatenkantoor Bouddout verwerkt de hierboven genoemde persoonsgegevens uitsluitend op basis van de hierna te noemen gronden als bedoeld in artikel 6 van de AVG:

- uw toestemming;
- wettelijke verplichting;
- uitvoering van een overeenkomst;
- gerechtvaardigd belang.

Artikel 5 Delen met derden

Advocatenkantoor Bouddout deelt uw persoonsgegevens alleen met derde partijen voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening met inachtneming van de hiervoor genoemde doeleinden. Hierbij valt te denken aan waarneming van de praktijk door een andere advocaat, het (laten) uitvoeren van een deskundigheidsonderzoek of het inschakelen van een andere derde partij namens en in opdracht van Advocatenkantoor Bouddout, zoals een IT-leverancier, en ook het verstrekken van uw persoonsgegevens in verband met (gerechtelijke) procedures of correspondentie met de wederpartij. Daarnaast kan Advocatenkantoor Bouddout persoonsgegevens verstrekken aan een derde partij, zoals een toezichthouder of een andere met openbaar gezag beklede instantie, voor zover daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

Met de derde partij die namens en in opdracht van Advocatenkantoor Bouddout uw persoonsgegevens verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor die derde partij eveneens gehouden is tot naleving van de AVG. Door Advocatenkantoor Bouddout ingeschakelde derde partijen, die als verwerkingsverantwoordelijke diensten aanbieden, zijn voor de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens zelf verantwoordelijk voor de naleving van de AVG.

Artikel 6 Beveiliging persoonsgegevens

Advocatenkantoor Bouddout hecht grote waarde aan de beveiliging en bescherming van uw persoonsgegevens en heeft technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen ter waarborging van uw persoonsgegevens. Daarnaast beschermt Advocatenkantoor Bouddout uw persoonsgegevens tegen datalekken. Een datalek is een inbreuk, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig, op de beveiliging waarbij persoonsgegevens verloren zijn gegaan, ongeoorloofd zijn gewijzigd, verstrekt of ingezien.

De getroffen maatregelen omvatten onder meer het volgende:

- beveiliging van de server;

- de computers zijn voorzien van een virusscanner en firewall;
- de advocaten zijn onderworpen aan een beroepsgeheim en gedragsregels;
- de medewerkers hebben zich verbonden tot geheimhouding.

Artikel 7 Bewaartermijnen

Advocatenkantoor Bouddout bewaart persoonsgegevens die worden verwerkt niet langer dan noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden van de gegevensverwerking dan wel op grond van wet- en regelgeving is vereist. Daarna worden uw persoonsgegevens verwijderd c.q. vernietigd.

Artikel 8 Privacy rechten van betrokkenen

Op grond van de AVG hebben betrokkenen de volgende rechten:

- recht op informatie (ontvangst privacyverklaring);
- recht op inzage (m.u.v. persoonlijke aantekeningen van verwerkingsverantwoordelijke);
- recht op correctie, aanvulling, verwijdering of afscherming (alleen van feitelijke gegevens);
- recht van verzet;
- recht op dataportabiliteit;
- recht op vergetelheid;
- recht op beperking van de verwerking van persoonsgegevens;
- recht om eerder gegeven toestemming in te trekken.

Een verzoek tot inzage, correctie, beperking, verzet, overdraagbaarheid van gegevens, verwijdering van uw persoonsgegevens of intrekking van eerder gegeven toestemming, kunt u sturen via onderstaande contactgegevens:

Advocatenkantoor Bouddout
t.a.v. mevr. mr. S. Bouddout Leeuwenveldseweg 5F
1382 LV Weesp
T 0294-700244
E info@advocatenkantoorbouddout.nl

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij Advocatenkantoor Bouddout aan uw verzoek als betrokkene geen of niet volledige uitvoering kan geven. Hierbij valt te denken aan de geheimhoudingsplicht van advocaten en wettelijke bewaartermijnen. Ten einde zeker te weten dat wij op basis van uw verzoek de betreffende persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken, vragen wij u ter verificatie een kopie over te leggen van een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs met een afgeschermd pasfoto en BSN-nummer.

Advocatenkantoor Bouddout neemt alleen verzoeken in behandeling die betrekking hebben

op uw eigen persoonsgegevens.

U ontvangt binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek bericht.

Artikel 9 Aanpassing privacy statement

Om de kwaliteit van dit privacy statement te waarborgen, ook met het oog op het bijhouden van de snelle ontwikkelingen in regelgeving en jurisprudentie, behoudt Advocatenkantoor Bouddount zich het recht voor om dit privacy statement te wijzigen. Indien dit privacy statement wordt gewijzigd, zult u daar via de website van het kantoor, www.advocatenkantoorbouddount.nl, van op de hoogte gebracht worden.

Artikel 10 Vragen & Contact

Bij vragen of opmerkingen over de verwerking van uw persoonsgegevens en dit privacy statement kunt u contact opnemen met Advocatenkantoor Bouddount via telefoonnummer 0294-700244 of info@advocatenkantoorbouddount.nl.

Dit privacy statement is laatstelijk op 19 september 2018 aangepast