

Beste relatie,

Hartelijk dank voor uw interesse in Keizersgracht Ray Advocaten. In deze set vindt u praktische informatie over ons kantoor en de regelingen die van toepassing zijn op al onze werkzaamheden. De inhoud is samengevat in een overzichtelijke inhoudsopgave. Het document bestaat in totaal uit 15 pagina's.

Ons kantoor is op werkdagen bereikbaar **van 8:30 tot 17:00 uur via telefoonnummer 088-2342000**. Ons secretariaat staat voor u klaar om u door te verbinden met de juiste persoon, of dit nu een advocaat, jurist, of incasso-medewerker is. Mocht de persoon die u zoekt op dat moment niet beschikbaar zijn, dan kan het secretariaat eenvoudig een telefonische afspraak voor u inplannen.

Voor algemene vragen of verzoeken tot screening kunt u ons per e-mail bereiken via **info@keizersgrachtray.nl**

Heeft u documenten ter beoordeling? Bij een screeningsverzoek streven wij ernaar u binnen twee weken mondelinge feedback te geven. Heeft u een vraag over onze incasso-dienstverlening? Dan kunt u uw vordering - inclusief de debiteurgegevens en relevante declaraties - sturen naar **incasso@keizersgrachtray.nl**

Wij streven ernaar uw verzoek binnen twee à drie werkdagen te beantwoorden. Als u sneller antwoord nodig heeft, kunt u uiteraard altijd even bellen.

Ons kantoor is gevestigd aan de Steegstraat 5 (6041 EZ) te Roermond (gebouw Ondernemersplein Limburg). Er is parkeergelegenheid voor bezoekers. Indien u zich meldt bij de slagboom, dan verleent de receptie u toegang tot de parkeerplaats.

Volg ons ook op LinkedIn voor actuele en interessante updates over ons kantoor en relevante juridische ontwikkelingen.

Heeft u vragen? Aarzel niet om contact met ons op te nemen. Ons team staat graag voor u klaar!

Met vriendelijke groet,

Keizersgracht Ray Advocaten

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE VOORWAARDEN

pagina 3 t/m 11

PRIVACY STATEMENT

pagina 6 t/m 9

KANTOORKLACHTENREGELING

pagina 10 t/m 12

WWFT-VERPLICHTING

pagina 13

RECHTSBIJSTANDSVERZEKERING

pagina 14

RECHT OP TOEVOEGING RECHTSBIJSTAND

pagina 15

ALGEMENE VOORWAARDEN
versie 2026.1

1. Keizersgracht Ray Advocaten

Keizersgracht Ray Advocaten is de handelsnaam van Ray Advocaten B.V.

Ray Advocaten B.V. is een besloten vennootschap (B.V.) die zich ten doel stelt om juridische Diensten te verlenen en de praktijk van advocaat uit te oefenen, een en ander in de meest ruime zin des woords. In het hiernavolgende wordt Keizersgracht Ray Advocaten weergegeven als "KR".

2. Begrippen

- a. KR: Keizersgracht Ray Advocaten, zijnde contractspartij van Opdrachtgever dan wel contractspartij van Abonnee.
- b. Opdrachtgever: natuurlijke persoon, rechtspersoon of Abonnee die Opdracht geeft tot het verrichten van juridische werkzaamheden tegen betaling van een uurtarief.
- c. Abonnee: iedere natuurlijke persoon en/of rechtspersoon die een abonnement is aangegaan met KR.
- d. Opdracht(en): Opdracht(en) tot uitvoering van juridisch werk (waaronder advisering, begeleiding etc.) en/of het verlenen van rechtsbijstand (waaronder het voeren van procedures, belangenbehartiging etc.), zulks in de meest ruime zin van het woord.
- e. Dienst(en): de Dienst(en) die binnen het Abonnement vallen, derhalve niet zijnde Opdrachten in de zin van sub b.

3. Toepasselijkheid

- 3.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten die aan KR worden verstrekt en alle Diensten die KR verleent.
- 3.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle werkzaamheden waartoe Opdracht is gegeven of die door KR uit andere hoofde, direct verband houdende met de Opdracht worden verricht of behoren te worden verricht.
- 3.3 Deze algemene voorwaarden worden tevens bedongen ten behoeve van aan KR verbonden personen, iedere derde die, al dan niet in Dienstbetrekking bij de uitvoering van enige Opdracht door KR wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn, alsmede alle respectievelijke rechtsopvolgers onder algemene titel.
- 3.4 De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van de Opdrachtgever/Abonnee wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.5 KR is te allen tijde bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding.

4. KR is Opdrachtnemer/contractant

- 4.1. Alle Opdrachten worden geacht uitsluitend te zijn verstrekt aan en aanvaard door KR.
- 4.2. Dit geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van de Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De werking van artikel 7:404 BW, dat voor laatstgenoemd geval een regeling geeft, en de werking van artikel 7:407 lid 2 BW, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een Opdracht is gegeven, wordt nadrukkelijk uitgesloten.
- 4.3. Degenen die voor KR werkzaam zijn, zijn niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk en de gegeven Opdracht eindigt niet door hun dood.

5. Honorarium

- 5.1. Voor iedere Opdracht wordt een honorarium afgesproken op basis van een uurtarief. De tijd wordt doorbelast op basis van tijdseenheden van 6 minuten.
- 5.2. Eventuele ten behoeve van de Opdrachtgever gemaakte kosten, zoals verschotten (griffierechten, deurwaarderskosten etc.) en/of declaraties van namens de Opdrachtgever ingeschakelde derde(n), worden separaat in rekening gebracht.

- 5.3. Het door KR gehanteerde honorarium en/of het overeengekomen uurtarief wordt jaarlijks geïndexeerd en/of aangepast.
- 5.4. KR is gerechtigd om (algemene en niet gespecificeerde) kantoorkosten in rekening te brengen als opslagpercentage met betrekking tot het uurtarief.
- 5.5. KR is steeds gerechtigd van de Opdrachtgever een voorschot te verlangen en naar keuze het voorschot met de eerstvolgende declaratie of met de uiteindelijke einddeclaratie te verrekenen. Bij gebreke van een tijdige betaling van een (voorschot)declaratie is KR gerechtigd de te verrichten werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.

6. Betaling/facturering

- 6.1. KR zal bij de uitvoering van een Opdracht periodiek (in beginsel maandelijks) de gewerkte uren aan de Opdrachtgever factureren met een betalingstermijn van 14 dagen en onder verstrekking van een urenspecificatie (die op basis van tijdseenheden is samengesteld).
- 6.2. Voor zover Opdrachtgever een voorschot heeft betaald en KR het voorschot verrekent met het honorarium ter zake de gewerkte uren, dan zal dat op de declaratie inzichtelijk worden gemaakt.
- 6.3. Betaling van een (voorschot)declaratie dient, tenzij anders aangegeven, binnen 7 dagen na declaratiedatum dan wel voorafgaand aan de start van werkzaamheden te geschieden.
- 6.4. In geval KR zich genoodzaakt ziet buitengerechtelijke maatregelen te nemen ter incassering van de declaratie, dan komen alle daarmee verband houdende kosten voor rekening van de Opdrachtgever/Abonnee.

Artikel 7. Uitvoering Opdracht/Dienst

- 7.1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst of de Opdracht dit vereist, heeft KR het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 7.2. Opdrachtgever/Abonnee draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan KR aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever/Abonnee redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht/Dienst, tijdig aan KR worden verstrekt.
- 7.3. Indien sprake is van een Opdracht, dan zal de hoogte van het uurtarief met Opdrachtgever worden afgestemd.
- 7.4. KR zal alle voorkomende werkzaamheden met voortvarendheid behandelen. Mocht Opdrachtgever een Opdracht uitgevoerd willen zien binnen 72 uur na melding daarvan, dan behoudt KR zich het recht voor om een spoedtarief toe te passen. Het spoedtarief bedraagt het (voor die Opdracht bepaalde) uurtarief vermeerderd met € 25,00 per uur (exclusief BTW en exclusief kantoorkosten). Dit spoedtarief zal tevens worden toegepast indien een Opdracht wordt verleend die binnen 72 uur moet worden uitgevoerd in verband met stringente termijnen en/of het veiligstellen van rechten of aanspraken. Opdrachtgever zal op voorhand van toepassing van het spoedtarief op de hoogte worden gebracht.
- 7.5. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.6. Ter uitvoering van de Opdracht is KR gerechtigd zowel bij aanvang van het werk, als tussentijds, aan Opdrachtgever een voorschotdeclaratie in rekening te brengen. De hoogte van de voorschotdeclaratie wordt door KR bepaald, waarbij rekening wordt gehouden met de omvang van het te verwachten werk. Direct nadat de voorschotdeclaratie op het bankrekeningnummer van KR is bijgeschreven, zal KR een aanvang nemen met de uitvoering of voortzetting van de Opdracht.
- 7.7. Ter uitvoering van Opdrachten en Diensten wordt door KR in de Nederlandse taal gecorrespondeerd.
- 7.8. Voor zover KR in de Engelse of Duitse taal moet corresponderen, kan KR niet instaan voor de juistheid van gebruikte vaktermen en/of de juistheid van gedane mededelingen. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever of Abonnee om een vertaalbureau in te schakelen (en daarvoor de kosten te dragen) indien Opdrachtgever of Abonnee een gegarandeerd correcte Engelse/Duitse versie wil verkrijgen.

- 7.9. KR kan AI-tools gebruiken (zoals een betaalde ChatGPT-account) om vertalingen aan te leveren. De juistheid van de vertaalde versie wordt niet door KR gegarandeerd. De Nederlandse versie van de tekst zal daarom altijd prevaleren.

8. Persoonsgegevens

KR verwerkt persoonsgegevens van de Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de door de Opdrachtgever verstrekte Opdracht(en). Op grond van de voor KR geldende wet- en regelgeving is KR verplicht om zich van de identiteit van de Opdrachtgever te vergewissen en deze in bepaalde gevallen te verifiëren. Door het verstrekken van de Opdracht wordt de Opdrachtgever geacht toestemming te verlenen voor het in dit artikel bepaalde.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Iedere aansprakelijkheid van KR voor directe en indirecte schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van Opdrachten, Diensten en/of het abonnement, is steeds beperkt tot het bedrag dat door de (beroepsaansprakelijkheids)verzekeraar feitelijk wordt uitgekeerd.
- 9.2. De hiervoor omschreven beperking van aansprakelijkheid geldt niet in geval van opzet of grove schuld van KR.
- 9.3. Bij het inschakelen van derden zal KR steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. KR is echter niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van derden.
- 9.4. KR gaat ervan uit en bedingt bij deze dat elke Opdracht c.q. elk gesloten abonnement de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Opdrachtgever/Abonnee te aanvaarden.
- 9.5. De Opdrachtgever/Abonnee vrijwaart KR tegen alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enigerlei wijze samenhangen met, of voortvloeien uit de werkzaamheden (zoals uitvoering van Opdrachten en Diensten) die voor de Opdrachtgever/Abonnee zijn verricht.
- 9.6. Indien er sprake is van schade waardoor KR aansprakelijk is, dan heeft KR te allen tijde het recht deze schade ongedaan te maken indien en voor zover dit mogelijk is.
- 9.7. KR is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of anderszins tenietgaan van bescheiden.

Artikel 10. Toepasselijk recht, klachtenregeling en bevoegde rechter

- 10.1. De rechtsverhouding tussen de Abonnee, Opdrachtgever en KR wordt (zowel ten aanzien van de uitvoering van Diensten als de uitvoering van Opdrachten en het Abonnement) beheerst door Nederlands recht.
- 10.2. Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van Diensten en/of Opdrachten dan wel het Abonnement of de doorbelaste kosten/verzonden declaraties kan een klacht bij KR worden ingediend. Voor de behandeling van de klacht geldt een klachtenregeling die op de website van KR is gepubliceerd.
- 10.3. Indien de klachtenregeling niet tot een oplossing leidt en/of een gerechtelijke procedure gevoerd zou moeten worden, dan is de Nederlandse rechter te Roermond (Rechtbank Limburg, locatie Roermond) exclusief bevoegd om over geschillen voortvloeiend en/of verband houdend met de rechtsverhouding te oordelen.

PRIVACY STATEMENT

Algemeen

Keizersgracht Ray (hierna “KR”, zijnde de handelsnaam van Ray Advocaten B.V.) respecteert uw persoonsgegevens en zal zorgdragen voor vertrouwelijke behandeling van de persoonlijke informatie die aan ons wordt verstrekt of wordt verkregen. Bij persoonsgegevens gaat het om alle directe of indirecte informatie over een persoon. Met deze privacy statement wordt uitvoering gegeven aan informatieplicht die KR op grond van de AVG jegens betrokkene(n) heeft (oftewel jegens de personen wiens gegevens KR verwerkt).

Verwerkingsverantwoordelijke en communicatie

KR is de ontvanger van uw gegevens en is de verwerkingsverantwoordelijke. Voor eventuele vragen over de verwerking van uw gegevens kunt u altijd bij KR terecht.

KR verwerkt persoonsgegevens om haar diensten te kunnen verlenen en/of te verbeteren en om persoonlijk met u te kunnen communiceren. KR verzendt nieuwsbrieven en/of uitnodigingen voor lezingen dan wel netwerk- of ondernemersbijeenkomsten. KR wilt u op die manier op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen en u de gelegenheid geven om bijeenkomsten te kunnen bijwonen die voor u interessant zijn. Mocht u geen prijs stellen op het ontvangen van uitnodigingen of nieuwsbrieven, dan kunt u dat melden en zal uw mailadres niet (meer) voor dat doel worden gebruikt.

Doel verwerking persoonsgegevens

KR verwerkt de hierna 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;
- het innen van declaraties;
- advisering, bemiddeling en verwijzing;
- het voldoen aan onze juridische en wettelijke verplichtingen;
- voor evt marketing- en/of communicatie-activiteiten;
- werving en selectie (in geval van sollicitatie).

Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

KR verwerkt de navolgende (soorten of categorieën) persoonsgegevens:

- kopie paspoort/ID-bewijs, tenzij inzage voldoende is om de identiteit vast te stellen;
- naam, adres en woonplaats;
- telefoonnummers;
- mailadressen;
- gegevens omtrent arbeidsvoorwaarden, zoals functie-inhoud, loonstroken, arbeidsovereenkomsten of stukken uit personeelsdossiers;
- gegevens van Arbodiensten/UWV en stukken uit het re-integratie-dossier, waaronder medische gegevens;
- gegevens omtrent schulden/inkomsten of gegevens over uw onderneming;
- fotomateriaal of gegevens uit bewijsstukken;
- bankrekeningnummers, financiële - / fiscale gegevens.

Voornoemde persoonsgegevens verwerkt KR omdat deze door u als betrokkene op eigen initiatief zijn verstrekt dan wel in het kader van de dienstverlening zijn verkregen of door derde partijen aan ons kenbaar zijn gemaakt (waaronder tegenpartijen). KR verwerkt tevens gegevens indien deze via openbare bronnen bekend zijn geworden, zoals gegevens uit het handelsregister of uit publicaties.

Grondslag verwerking persoonsgegevens

KR verwerkt de hierboven genoemde persoonsgegevens uitsluitend op basis van de hierna te noemen gronden (zie artikel 6 van de AVG):

- in verband met de uitvoering/naleving van wettelijke verplichtingen;
- in verband met de uitvoering van overeenkomst(en) die met u of uw onderneming zijn gesloten;
- op basis van verkregen toestemming van u, of van betrokkene(n);
- en/of omdat KR gerechtvaardigde belangen heeft om de gegevens te verwerken.

Delen van persoonsgegevens met derden

KR deelt uw persoonsgegevens alleen met derde partijen voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening en zulks 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 KR, zoals een IT-leverancier, maar ook het verstrekken van uw persoonsgegevens in verband met (gerechtelijke) procedures of correspondentie met de wederpartij.

Daarnaast kan KR 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 KR uw persoonsgegevens verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor die derde partij eveneens gehouden is tot naleving van de AVG. Door KR ingeschakelde derde partijen, die als verwerkingsverantwoordelijke diensten aanbieden, zijn voor de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens zelf verantwoordelijk voor de naleving van de AVG.

Hierbij valt te denken aan een accountant, notaris, ingeschakelde andere derde partij ten behoeve van een second opinion of deskundigenrapport.

Beveiliging persoonsgegevens

KR hecht grote waarde aan de beveiliging en bescherming van uw persoonsgegevens en zorgt, rekening houdend met de stand van de techniek, voor passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Met IT-leveranciers heeft KR in het kader van de bescherming van persoonsgegevens verwerkersovereenkomsten gesloten waarin afspraken zijn vastgelegd over afdoende beveiligingsmaatregelen.

Vertrouwelijke stukken worden vernietigd door een daartoe gespecialiseerd bedrijf (Renewi). Er is een afgesloten papiercontainer waarvan de inhoud periodiek wordt geleegd en vernietigd.

Bewaartermijn persoonsgegevens

KR bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden van de gegevensverwerking dan wel op grond van wet- en regelgeving is vereist.

Voor de door KR behandelde dossiers (en de daarin verwerkte persoonsgegevens) hanteert KR een bewaartermijn van minimaal 7 jaar, met een uitloop naar 10 tot 20 jaar. Deze termijn wordt aangehouden in verband met de geldende archiveringsplicht voor de advocatuur alsmede in het kader van fiscale regelgeving en/of in verband met de termijn die ingevolge een beroepsaansprakelijkheid relevant is.

Privacy rechten van betrokkenen

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

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij KR aan uw verzoek als betrokkene geen of niet volledige uitvoering kan geven. Hierbij valt te denken aan de geheimhoudingsplicht van advocaten en wettelijke bewaartermijnen.

Uw verzoeken zoals hiervoor bedoeld, kunt u richten aan: Keizersgracht Ray via het e-mailadres info@keizersgrachtray.nl of u kunt contact opnemen via het telefoonnummer **088-2342000**.

Teneinde 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 te overleggen van een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs met een afgeschermd pasfoto en BSN-nummer en om uw verzoek te allen tijde schriftelijk aan ons te bevestigen.

KR neemt alleen verzoeken in behandeling die betrekking hebben op uw eigen persoonsgegevens.

Gebruik social media

Op de website(s) van KR kunnen knoppen en/of links zijn opgenomen (ook wel buttons genaamd) om webpagina's te kunnen promoten of delen op sociale (media) netwerken of websites van derden, zoals Twitter, LinkedIn of Facebook. KR houdt geen toezicht op en is niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door en via zulke derde partijen. Het gebruik van die media is dus voor uw eigen risico. Voordat u van die diensten van derde partijen gebruik maakt, is het raadzaam eerst het privacy statement van die derden door te lezen.

Statistieken en cookies

KR houdt gebruiksgegevens bij van de website(s) voor statistische doeleinden. De langs deze weg verzamelde persoonsgegevens zijn in beginsel anoniem en worden niet door KR verkocht aan derden.

Teneinde het gebruiksgemak van de website(s) van KR te vergroten, wordt gebruik gemaakt van zogenaamde 'cookies'. Een cookie is een klein tekstbestand dat tijdens uw bezoek op de website(s) van [naam advocatenkantoor] op bijvoorbeeld uw computer, tablet of smartphone wordt geplaatst. U kunt het gebruik van deze cookies op elk gewenst moment weigeren, hoewel dit de functionaliteit en het gebruiksgemak van de website(s) kan beperken.

De website van KR maakt gebruik van cookies van Google Analytics om, in hoofdlijnen, het gebruikersgedrag en algemene trends te volgen en rapportages te verkrijgen. Dit helpt om de werking van de website(s) te verbeteren. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derde partijen de informatie namens Google verwerken. Door gebruik te maken van de website(s) van KR geeft u toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven. Eveneens worden cookies geplaatst door het gebruik van buttons en/of links, zoals hiervoor onder 'Gebruik social media' is omschreven. KR heeft geen invloed op het plaatsen en gebruik van cookies door die derde partijen.

Op de website van de Autoriteit Consument en Markt (<https://www.consuwijzer.nl/telecom-post/internet/privacy/uitleg-cookies>) leest u meer over cookies en hoe u deze kunt blokkeren of verwijderen.

Aanpassing privacy statement

KR heeft het recht de inhoud van dit privacy statement op ieder gewenst moment - zonder voorafgaande kennisgeving - te wijzigen. U kunt altijd vragen naar de meest actuele versie.

Vragen & Contact

KR heeft geen Functionaris voor de Gegevensbescherming of Privacy Officer.

Bij vragen of opmerkingen over de verwerking van uw persoonsgegevens en dit privacy statement kunt u contact opnemen met mevrouw mr. Annerieke Ray-Engels, eigenaar van KR.

Dit privacy statement is op 1 september 2023 vastgesteld.

KANTOORKLACHTENREGELING

Keizersgracht Ray hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en/of de uitvoering van de overeenkomst van een opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van een declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat of jurist. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot mevrouw mr. Annerieke Ray-Engels van ons kantoor. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onze kantoorklachtenregeling. U kunt onze kantoorklachtenregeling vinden op onze website.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijke reactie op uw klacht tegemoet zien. Mochten wij onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie van ons kunt verwachten.

Inden u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en ons uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Keizersgracht Ray en de cliënt.
2. Klachten van een particuliere (in Nederland woonachtige) schuldenaar (oftewel een natuurlijk persoon) over Keizersgracht Ray als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. Iedere advocaat/jurist van Keizersgracht Ray draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

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 klagers vast te stellen;
- c. voorzien in een wettelijke plicht, 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 of de schuldenaar (in de zin van artikel 2 lid 2) erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Keizersgracht Ray heeft in correspondentie tussen advocaat – cliënt of advocaat – schuldenaar 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 (t.a.v. cliënten) bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan:
 - de Geschillencommissie Advocatuur in het geval van een klacht van een natuurlijk persoon en;
 - de Rechtbank Limburg, Locatie Roermond in het geval van een klacht van een niet-natuurlijk persoon zoals een rechtspersoon of een zakelijke klant.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Annerieke Ray-Engels, die daarmee optreedt 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 klager 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 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.
6. 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

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.

WWFT-REGELING

Per 1 augustus 2018 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) van kracht. Op grond van deze wet heeft ons kantoor een meldingsplicht bij ongebruikelijke transacties. Ongebruikelijke transacties zijn in ieder geval transacties waarbij € 10.000,00 of meer wordt betaald in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen. Bovendien zullen transacties waarbij wij aanleiding hebben te veronderstellen dat ze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme, moeten worden gemeld bij de FIU (Financiële Inlichtingen Eenheid). Dit zou buiten uw medeweten kunnen gebeuren.

RECHTSBIJSTANDVERZEKERING

Indien u verzekerd bent voor rechtsbijstandskosten dan kan u nagaan of u dekking krijgt voor uw juridische hulpvraag. U kan contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij of met uw verzekeringstussenpersoon.

Mocht de verzekering dekking bieden dan kan u mogelijk kosteloos gebruik maken van een jurist die bij de (uitvoerder van de) verzekeringsmaatschappij werkzaam is. In sommige gevallen dekt zo'n verzekering ook de kosten voor een externe adviseur, zoals een advocaat. De omvang van de dekking hangt af van uw polis.

Mocht u betrokken raken in een gerechtelijke procedure (die de andere partij start of die u zelf wil starten) dan heeft u een (grond)recht op vrije advocaatkeuze en zal de rechtsbijstandsverzekeraar toestemming moeten verlenen om uw vraag uit te besteden aan een advocaat van uw eigen keuze. Indien deze situatie zich in de toekomst voordoet, dan kan KR u van dienst zijn en vindt afstemming van kosten plaats met de verzekeraar. Ook in andere gevallen kan sprake zijn van een kostenvergoeding door de verzekeraar, bijvoorbeeld indien de polis externe uitbesteding toestaat of als de verzekeraar een tegenstrijdig belang heeft omdat de tegenpartij ook bij dezelfde verzekeraar is verzekerd.

Voor het geval een kostenvergoeding plaatsvindt via een rechtsbijstandverzekering, blijft u de Opdrachtgever van KR. Dat betekent enerzijds dat KR alle reguliere verplichtingen, waaronder de geheimhoudingsplicht en naleving van zorgvuldigheidsnormen, jegens u als Opdrachtgever in acht zal nemen. Anderzijds zal dit ook inhouden dat de verplichting tot vergoeding van de kosten verbonden aan de dienstverlening bij u als Opdrachtgever blijven liggen. Indien en voor zover de rechtsbijstandverzekeraar niet tot vergoeding overgaat (bijv. bij het bereiken van het maximaal verzekerde bedrag op grond van de polis of indien de verzekeraar werkzaamheden niet vergoedt vanwege andere redenen), dan zullen deze kosten voor uw eigen rekening komen.

RECHT OP TOEVOEGING RECHTSBIJSTAND

U kunt bekijken of er een mogelijkheid bestaat tot het verkrijgen van een toevoeging van de overheid. In geval van een toevoeging betaalt de overheid een deel van uw rechtsbijstandskosten. Deze regeling geldt in beginsel niet voor zakelijke activiteiten en/of voor ondernemers.

Hiervoor geldt een aantal voorwaarden met betrekking tot (onder meer) uw inkomen of vermogen.

Via de website van de Raad voor Rechtsbijstand kan u nagaan of aan de criteria voldoet:

<https://www.rvr.org>

U zou bovendien een toetsing kunnen laten doen door het Juridisch Loket:

<https://www.juridischloket.nl>

Indien u op basis van een toevoeging rechtsbijstand wil krijgen dan kan ons kantoor u doorverwijzen naar een andere rechtsbijstandverlener. Ons kantoor werkt namelijk niet op basis van toevoeging.