

## INTERNE KLACHTENREGELING

### Toelichting

Leroux Advocatuur hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Het 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 de dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich daarvoor wenden tot mr A.A. Leroux. Leroux Advocatuur behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onze kantoorklachtenregeling. U kunt onze kantoorklachtenregeling vinden op onze website. Desgewenst wordt deze op eerste verzoek toegezonden.

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 schriftelijk 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.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en dat Leroux Advocatuur haar uiterste best zal 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 of de hoogte van de declaratie, niet zijnde en 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 en inwerkingtreding

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Leroux Advocatuur en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Leroux Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
3. Deze kantoorklachtenregeling is in werking getreden op 16 januari 2017.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Leroux Advocatuur heeft via de algemene voorwaarden 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

## **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr A.A. Leroux, 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 cliënt 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 stelt periodiek een verslag op over de afhandeling van de klachten en zal zonodig verbeteringen doorvoeren ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt deze periodieke verslaglegging vastgelegd en de verbeterpunten op het kantoor doorgevoerd.

## PRIVACY STATEMENT

### Algemeen / inleiding

Leroux Advocatuur vindt uw privacy erg belangrijk. Uw privacy wordt bij Leroux Advocatuur optimaal gewaarborgd. Wij waarborgen uw privacy onder andere door het navolgende.

Ten eerste heeft de advocaat die uw zaak behandelt een geheimhoudingsplicht. Met dit beroepsgeheim blijven alle kwesties die u met uw advocaat bespreekt of aan hem heeft toevertrouwd geheim. Alles blijft uitsluitend tussen u en uw advocaat. Onder meer met dit beroepsgeheim onderscheidt onze dienstverlening zich van die van andere rechtshulpverleners die dit beroepsgeheim niet hebben.

Ten tweede worden alle persoonsgegevens die u aan Leroux Advocatuur verstrekt strikt vertrouwelijk behandeld. Bij persoonsgegevens gaat het om alle informatie over een natuurlijk persoon. Uiteraard worden uw bedrijfsgegevens ook vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden met niemand gedeeld en/of aan derden verstrekt. Met het onderhavige privacy statement wordt uitvoering gegeven aan de in de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) neergelegde informatieplicht aan de betrokkene(n) wiens persoonsgegevens worden verwerkt en welke uitgangspunten daarbij gelden. In de op de overeenkomst van opdracht toepasselijke Algemene Voorwaarden is opgenomen dat dit privacy statement op de overeenkomst van opdracht van toepassing is.

### Verwerkingsverantwoordelijke en communicatie

Het is belangrijk voor u om te weten dat Leroux Advocatuur verwerkingsverantwoordelijke is onder de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Leroux Advocatuur verwerkt persoonsgegevens van haar cliënten om haar diensten optimaal aan te kunnen bieden, haar dienstverlening te kunnen verbeteren en om persoonlijk met u als betrokkene te kunnen communiceren.

Net als veel andere advocatenkantoren werkt Leroux Advocatuur met (de software van) een verwerker. Bij een verwerker dient u te denken aan de softwareleverancier die het cliënt database pakket voor een advocatenkantoor levert. In de juridische markt zijn dat slechts een aantal grote gerenommeerde partijen. Leroux Advocatuur werkt met de cloud-based software van Kluwer Kleos en heeft een verwerkersovereenkomst met Wolters Kluwer Nederland B.V. gesloten, zulks geheel in overeenstemming met de bestaande privacywetgeving.

Wolters Kluwer is een gerenommeerde partij die hoogwaardige en betrouwbare technische oplossingen biedt voor het advocatenkantoor van de toekomst. Hierdoor is de dossieradministratie en het dossierbeheer bij Leroux Advocatuur volledig digitaal, overzichtelijk, goed geborgd en altijd up-to-date. Onze digitale dossier administratie is door Wolters Kluwer voorzien van de hoogst mogelijke digitale veiligheidsmaatregelen, zulks ter bescherming van uw persoonsgegevens.

### Doel verwerking persoonsgegevens

Leroux Advocatuur zal uw persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze gegevens zijn verkregen. De verwerking van uw persoonsgegevens wordt continue op rechtmatigheid getoetst.

Door u verstrekte gegevens die niet noodzakelijk of relevant zijn voor de dienstverlening zullen niet worden verwerkt. Evenmin deelt Leroux Advocatuur uw gegevens met derden voor commerciële doeleinden. Uw gegevens worden uitsluitend voor de navolgende doeleinden verwerkt:

- het verlenen van juridische diensten, waaronder de uitvoering van een overeenkomst van opdracht en het eventueel voeren van (gerechtelijke) procedures;
- het innen van declaraties;
- advisering, bemiddeling en verwijzing;
- voldoen aan onze juridische en wettelijke verplichtingen;
- eventuele marketing- en communicatie activiteiten (uitsluitend na uw uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming).

## Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Leroux Advocatuur verwerkt de navolgende (soorten of hoofdcategorieën) persoonsgegevens ten behoeve van de dienstverlening of die door betrokkene vanuit eigen initiatief zijn verstrekt:

- NAW-gegevens;
- contactgegevens (e-mail en telefoonnummer);
- gegevens ter vaststelling van de identiteit van de cliënt;
- gegevens uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel en/of gegevens ter vaststelling van de Uiteindelijk Belanghebbende in een vennootschap (Ultimate Beneficial Owner (UBO)).

Vornoemde (persoons)gegevens verwerkt Leroux Advocatuur, omdat deze door u als betrokkene op eigen initiatief zijn verstrekt, in het kader van de dienstverlening zijn verkregen, door derde partijen aan ons kenbaar zijn gemaakt, waaronder wederpartijen, of via openbare bronnen (zoals bijv. het handelsregister van de Kamer van Koophandel) bekend zijn geworden. Daarnaast heeft Leroux Advocatuur op voet van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de daarmee samenhangende identificatieplicht voor cliënten hiertoe ook een wettelijke verplichting. In het kader van de Wwft is Leroux Advocatuur gehouden aan haar wettelijke onderzoekplicht dienaangaande. Leroux Advocatuur houdt ten aanzien van de (sub)categorieën van persoonsgegevens een verwerkingsregister bij.

## Grondslag verwerking persoonsgegevens

In artikel 6, eerste lid, sub a t/m f van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) zijn de grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens limitatief opgesomd. De voornaamste grondslagen voor Leroux Advocatuur om uw persoonsgegevens te verwerken zijn:

- uitvoering van de overeenkomst van opdracht;
- voldoen aan een wettelijke verplichting;
- verkregen toestemming van betrokkene(n);
- een gerechtvaardigd belang.

Leroux Advocatuur verwerkt uitsluitend op basis van voornoemde grondslagen uw persoonsgegevens. De wijze van verkrijging van uw persoonsgegevens kan zowel op papier (per brief en/of telefax) als digitaal, maar ook mondeling en/of telefonisch. Met het aanvaarden van de Algemene Voorwaarden Leroux Advocatuur geeft u toestemming tot verwerking van uw persoonsgegevens.

## Delen van persoonsgegevens met derden

Uw persoonsgegevens worden niet (voor commerciële doeleinden) gedeeld met derden.

Leroux Advocatuur deelt uw persoonsgegevens uitsluitend met derde partijen voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening en met inachtneming van de daartoe geëigende doeleinden. Hierbij valt te denken aan waarneming van de praktijk door een andere advocaat, het (laten) uitvoeren van een deskundigenonderzoek of het inschakelen van een andere derde partij namens en in opdracht van Leroux Advocatuur, zoals een IT- en/of softwareleverancier, maar ook het verstrekken van uw persoonsgegevens in verband met (gerechtelijke) procedures en/of correspondentie met de wederpartij, deurwaarders of de rechtspraak.

Leroux Advocatuur kan uw persoonsgegevens verstrekken aan een derde partij, zoals een toezichthouder (Nederlandse Orde van Advocaten en/of de Orde van Advocaten Oost-Brabant) of een andere met openbaar gezag beklede instantie, één en ander uitsluitend voor zover daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

Met de derde partij die namens en in opdracht van Leroux Advocatuur uw persoonsgegevens als verwerker verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waardoor die derde partij eveneens gehouden is tot naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hierdoor is de bescherming van uw persoonsgegevens optimaal gewaarborgd en zijn de privacy afspraken vastgelegd. Door Leroux Advocatuur voor de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derde partijen, die als verwerkingsverantwoordelijke diensten aanbieden, zijn voor de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens zelf verantwoordelijk voor de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een accountant, notaris, ingeschakelde andere derde partij etc.

## Beveiliging persoonsgegevens

Leroux Advocatuur 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. Zo is communicatie via de website onder meer voorzien van een versleuteling (encryptie), een SSL-certificaat en beveiligde e-mail via Microsoft Office 365. In het geval Leroux Advocatuur gebruik maakt van diensten van derde partijen, zoals een IT- of softwareleverancier, zal Leroux Advocatuur in het kader van de bescherming van persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst afspraken vastleggen over afdoende beveiligingsmaatregelen.

## Bewaartermijn persoonsgegevens

Leroux Advocatuur 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. In het verwerkingsregister worden deze bewaartermijnen nader omschreven. Bij sluiting van een dossier worden de bewaartermijnen altijd aan u gecommuniceerd.

## Privacyrechten van betrokkenen

Ter verduidelijking wordt onder de rechten van betrokkene begrepen:

- a. recht op informatie;
- b. recht op inzage (m.u.v. persoonlijke aantekeningen in het dossier door verwerkingsverantwoordelijke);
- c. recht op correctie, aanvulling, verwijdering of afscherming (alleen van feitelijke gegevens);
- d. recht van verzet;
- e. recht op dataportabiliteit;
- f. recht op vergetelheid;
- g. recht op beperking van de verwerking van persoonsgegevens;
- h. 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 richten aan mr A.A. Leroux. U ontvangt binnen vier weken na ontvangst van uw verzoek nader bericht. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij Leroux Advocatuur aan uw verzoek als betrokkene géén of niet volledige uitvoering kan geven. Hierbij valt te denken aan de wettelijke geheimhoudingsplicht van advocaten en wettelijke bewaartermijnen.

Houdt u er ook rekening mee dat een belangrijke grondslag voor de verwerking van uw persoonsgegevens voortvloeit uit een wettelijke verplichting in het kader van de Wwft en dat ter voldoening aan die verplichting uw toestemming voor het verwerken van bepaalde persoonsgegevens strikt genomen niet eens benodigd is? Dit vloeit voort uit het bijzondere karakter van de dienstverlening door uw advocaat. Leroux Advocatuur acht compliance en accountability van groot belang. U bent voor aanvang van de dienstverlening verplicht om te voldoen aan de wettelijke identificatieplicht in het kader van de Wwft. Wij vragen hiervoor uw begrip.

In het kader van voormelde verplichting zullen wij altijd bij aanvang van de dienstverlening ter verificatie vragen of u een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs kunt overleggen.

## Gebruik social media en cookies op website

Op de website van Leroux Advocatuur is een link naar LinkedIn geplaatst. Het gebruik van en/of het linken via LinkedIn met uw advocaat valt buiten de verantwoordelijkheid van Leroux Advocatuur en geschiedt op uw eigen persoonlijke titel/keuze. Voordat u gebruik maakt van LinkedIn, is het raadzaam eerst het privacy statement van LinkedIn door te lezen. Leroux Advocatuur maakt géén gebruik van andere social media, zoals bijv. Facebook of Twitter. Bij het bezoeken van de website van Leroux Advocatuur wordt géén gebruik gemaakt van cookies of andere wijze van internet tracking.

## Aanpassing en/of wijziging privacy statement

Leroux Advocatuur behoudt zich het recht voor te allen tijde de inhoud van dit privacy statement zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Aanpassingen van dit privacy statement worden op de website gepubliceerd. Raadpleeg daarom met regelmaat onze website [www.lerouxadvocatuur.nl](http://www.lerouxadvocatuur.nl) Bij eventuele voorgenomen wijzigingen en/of afwijkingen die gevolgen hebben voor uw privacy, zal Leroux Advocatuur u altijd rechtstreeks zelf informeren.

## Vragen & contact

Bij vragen of opmerkingen over de verwerking van uw persoonsgegevens en dit privacy statement kunt u contact opnemen met mr A.A. Leroux.

Dit privacy statement is vastgesteld te Eindhoven op 25 mei 2018.