



Gedragsregels Straatadvocaat Heerlen

Email: info@straatadvocaatheerlen.nl

Website: www.straatadvocaatheerlen.nl

- **Artikel 1 – Definities**

- 1: Straatadvocaat Heerlen: Straatadvocaat Heerlen, gevestigd te Limburg, XXX, XXX XX te Heerlen. (uitsluitend postadres, géén bezoekadres)
- 2: Cliënt: degene met wie Straatadvocaat Heerlen een overeenkomst is aangegaan.
- 3: Partijen: Straatadvocaat Heerlen & de Cliënt samen.
- 4: Consument: Een cliënt die tevens een individu is & die als privépersoon handelt.
- 5: Gedragsregels: De onderlinge afspraken waaraan partijen zich houden betreffende de omgang met elkaar, en de wijze van bejegenen.

- **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

- 1: Deze gedragsregels zijn van toepassing op alle werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Straatadvocaat Heerlen.
- 2: Straatadvocaat Heerlen en de Cliënt kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.

- **Artikel 3A – Respectvol taalgebruik**

- 1: Taalgebruik van & over elkaar geschiedt altijd op respectvolle wijze. Boos of geëmotioneerd zijn óver iets mag, maar bij directe beledigingen gericht op de persoon of nodeloos kwetsende uitlatingen trekken wij de grens.
- 2: Bij overschrijding hiervan ontvangt de cliënt altijd eerst één maal een schriftelijke waarschuwing.
- 3: Bij opnieuw overschrijding kan dit een voortijdige beëindiging van de overeenkomst tot gevolg hebben. Hiermee vervalt de betalingsverplichting echter niet, daar Straatadvocaat Heerlen gedurende de periode van de overeenkomst tijd gereserveerd heeft voor de cliënt.
- 4: Beëindiging n.a.v. overschrijding gedragsregels geschiedt altijd schriftelijk. Ook derden partijen, indien deze betrokken zijn in de samenwerking, worden terstond geïnformeerd over de beëindiging van de overeenkomst.
- 5: In een uiterst geval, wanneer de grenzen van de wet overschreden worden en er geen andere minnelijke afdoening gevonden kan worden, zal Straatadvocaat hiervan onverwijld aangifte doen.
- 6: Eventuele schade die Straatadvocaat Heerlen hierdoor lijdt, of kosten die Straatadvocaat Heerlen daarvoor moet maken, worden verhaald op de cliënt.

- **Artikel 3B – Bedreigingen, fysiek en/ of ander grensoverschrijdend gedrag**

1. Ten alle tijden onthoudt de cliënt zich van ongewenste fysieke aanrakingen.
2. Ten alle tijden onthoudt de cliënt zich van intimiderend taalgebruik of bedreigingen.
3. Alle vormen van grensoverschrijdend gedrag, en daaruit voortvloeiend een mogelijk in het geding komende persoonlijke veiligheid van medewerkers van Straatadvocaat Heerlen wordt NIET geaccepteerd. Hieronder valt ook, maar niet uitsluitend, het doen van smadelijke of lasterlijke uitlatingen naar derden, of het schuldig maken aan smaadschrift over Straatadvocaat Heerlen.
4. Bij overschrijding van Lid 1 t/m 3 ontvangt de cliënt één maal een schriftelijke waarschuwing, tenzij de aard & ernst dermate groot is dat van de betrokken straatadvocaat niet langer gevergd kan worden dat de overeenkomst nageleefd kan worden. Er wordt in dit geval altijd eerst gekeken naar een alternatieve invulling van de overeenkomst, voor de duur die nog resteert.



5: Mocht een alternatieve invulling onmogelijk blijken, of overschrijdt de cliënt na waarschuwing opnieuw de gedragsregels, dan zal dit beëindiging van de overeenkomst tot gevolg hebben. Hiermee vervalt de betalingsverplichting niet.

6: In een uiterst geval, wanneer de grenzen van de wet overschreden worden en er geen andere minnelijke afdoening gevonden kan worden, zal Straatadvocaat hiervan onverwijld aangifte doen.

7: Eventuele schade die Straatadvocaat Heerlen hierdoor lijdt, of kosten die Straatadvocaat Heerlen daarvoor moet maken, worden verhaald op de cliënt.

- **Artikel 4 – Respecteren privétijd en familiesfeer van Straatadvocaat Heerlen**

1: Claimgedrag in welke vorm dan ook wordt niet geaccepteerd. De Straatadvocaat Heerlen is flexibel in de wijze van haar dienstverlening, en ook vaak bereikbaar wanneer andere organisaties dat niet zijn. In niet spoedeisende gevallen, wordt van cliënt verwacht zich te houden aan de reguliere kantoortijden van: maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur.

2: Ook in vakantieperiodes is de Straatadvocaat Heerlen bereikbaar, hetzij verminderd. Van cliënten wordt verwacht dat zij bij spoed gebruik maken van de email: info@straatadvocaatheerlen.nl. Idem voor zaken buiten kantoortijden die niet kunnen wachten.

3: Straatadvocaat Heerlen reageert altijd zo spoedig mogelijk, ten uiterste binnen 48 uur.

4: Straatadvocaat Heerlen weegt zelf af of iets echt niet langer kan wachten. Indien Straatadvocaat Heerlen van oordeel is dat iets wél kan wachten, zal dit z.s.m. kenbaar gemaakt worden, en wordt er een vervolgspraak of contactmoment ingepland.

5: Overschrijding van het respecteren van de privétijd van Straatadvocaat Heerlen (denk bijvoorbeeld aan veelvuldig en buitensporig veel berichten zenden, blijven bellen of overspoelen met emails enz.) kan een wijziging in overeenkomst, of in een uiterst geval beëindiging van de overeenkomst tot gevolg hebben. Zulks wordt schriftelijk kenbaar gemaakt.

Wij staan in voor een efficiënte en fijne/ veilige werksfeer en kunnen dergelijk claimgedrag dan ook niet accepteren, omdat daarmee de ten uitvoering van overeenkomst in het geding kan komen.

- **Artikel 5 – Bij aanvaarding opdrachtbevestiging wordt naleving verwacht**

1: In de opdrachtbevestiging wordt uiteengezet op welke wijze Straatadvocaat Heerlen haar diensten zal verlenen. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, wordt ook van cliënt verwacht zich hieraan te houden. Wanneer cliënt gaandeweg nog andere hulpvragen blijkt te hebben, of op een ander onderdeel/ domein hulp wenst, dan kan dit opgenomen worden in:

- een separate opdracht/ overeenkomst
- wijziging van de bestaande overeenkomst

2: Mondelinge aanvaarding van de overeenkomst verbindt Straatadvocaat Heerlen slechts, nadat de Cliënt deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.

3: Straatadvocaat Heerlen voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit (richtlijn manifest straatadvocaat) & start daarmee na ontvangst akkoord en betaling van de offerte/ factuur door de cliënt.

4: Straatadvocaat Heerlen mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen. Straatadvocaat Heerlen behoudt wel ten allen tijden toezicht op de ten uitvoering & is belast met de eindverantwoordelijkheid over de uitvoering.

- **Artikel 6 – Tijdige betaling van de dienstlevering**

1: Straatadvocaat Heerlen verwacht dat cliënt tijdig de betalingen voor de dienstverlening verricht.

2: Bij uitblijven van betaling (zonder enig tegenbericht), mag Straatadvocaat Heerlen haar werkzaamheden stil leggen totdat er overgegaan wordt op betaling.

3: In de algemene voorwaarden van Straatadvocaat Heerlen staan de gevolgen vermeld van te late of uitblijvende betalingen.



- **Artikel 7 – Garantie**

1: Wanneer de Cliënt en Straatadvocaat Heerlen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Straatadvocaat Heerlen enkel een inspanningsverplichting en dus géén resultaatsverplichting.

2: Indien zich er een overmachtssituatie voordoet, zoals omschreven in de algemene voorwaarden van Straatadvocaat Heerlen, dan worden de verplichtingen aan cliënt opgeschort totdat Straatadvocaat Heerlen deze weer kan nakomen.

3: Hiervan wordt cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld, en blijft tussentijds geïnformeerd worden over het verdere verloop.

- **Artikel 8 - Informatieverstrekking door de Cliënt**

1: De Cliënt stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor een correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenst vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Straatadvocaat Heerlen.

2: De Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Wij moeten er vanuit kunnen gaan dat cliënt naar waarheid de hulpvraag aan Straatadvocaat Heerlen presenteert.

3: Mocht gaandeweg blijken dat er sprake is van kwade opzet en aangeleverde informatie onjuist is, dan kan dit leiden tot een wijziging of beëindiging van de overeenkomst.

4: De betalingsverplichting vervalt hiermee niet.

- **Artikel 9 – Duur overeenkomst dienst**

1: De overeenkomst tussen Straatadvocaat Heerlen en de Cliënt wordt aangegaan voor de duur van 3 maanden, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit, of schriftelijk iets anders is afgesproken.

2: Na afloop van de termijn en de overeenkomst eindigt, kan de ondersteuning enkel voortgezet worden middels een nieuwe ondertekende en betaalde overeenkomst.

- **Artikel 10 - Overgang van rechten**

1: De Cliënt kan geen rechten uit een overeenkomst met Straatadvocaat Heerlen overdragen aan anderen zonder schriftelijke toestemming van Straatadvocaat Heerlen.

2: Tenzij, er sprake is van een doorlopende dienstverlening, waarbij meerdere personen (bijvoorbeeld een geheel gezin of bedrijf) gebruik mag maken van de dienstverlening. Dit wordt vooraf expliciet vastgelegd in de overeenkomst.

3: Wanneer Straatadvocaat Heerlen een overeenkomst aangaat met meerdere Cliënten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in die overeenkomst.