

## Algemene Voorwaarden Rechtswinkel Heerlen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke rechtzoekende die onder de doelgroep valt en die een beroep doet op de sociaaljuridische dienstverlening van de Rechtswinkel Heerlen.
2. De Rechtswinkel Heerlen, gevestigd aan de Geleenstraat 48, 6411 HS in Heerlen, is onderdeel van de faculteit Rechtswetenschappen van de publiekrechtelijke rechtspersoon Open Universiteit, kantoorhoudend aan de Valkenburgerweg 177 te (6419 AT) Heerlen, Kamer van Koophandel nummer: 14128608, en heeft als doel het gratis verlenen van sociaaljuridische hulp.
3. De Rechtswinkel Heerlen helpt alleen mensen die onder de doelgroep<sup>1</sup> van de Rechtswinkel Heerlen vallen. Dit zijn o.a. mensen met een laag inkomen en mensen die niet zelfredzaam zijn. Soms moet de rechtzoekende een document (bijvoorbeeld een loonstrook) inleveren waaruit blijkt dat hij onder de doelgroep valt. Als de rechtzoekende dit document niet (op tijd) inlevert, dan kan de zaak worden gesloten.
4. De sociaaljuridische hulp wordt verleend door studenten van juridische faculteiten en/of juridische hogescholen in het kader van hun opleiding. Twee juridisch geschoolde teamleiders en een juridisch geschoold coördinator (gezaamenlijk de beroepskrachten) ondersteunen de studenten bij en begeleiden hen in hun dienstverlening.
5. De voertaal bij de Rechtswinkel Heerlen is Nederlands of Engels. Als de rechtzoekende de Nederlandse of Engelse taal onvoldoende beheerst, dan moet hij zelf iemand regelen die voor hem kan vertalen.
6. De zaken worden behandeld door studenten, die parttime aan deze zaken werken. Het is daarom niet altijd mogelijk om direct contact te krijgen met de student die de zaak behandelt of om meteen een antwoord te krijgen. De student spreekt met de rechtzoekende af hoe en hoe vaak hij op de hoogte zal worden gebracht van de vorderingen in de zaak.
7. De student en de beroepskrachten van de Rechtswinkel Heerlen doen hun uiterste best om de rechtzoekende zo goed als mogelijk te helpen met zijn zaak. Dit wordt een inspanningsverplichting genoemd. De Rechtswinkel Heerlen geeft geen garantie over het verloop van de zaak en het resultaat. De rechtzoekende moet alle informatie en documenten die belangrijk zijn voor zijn zaak zo snel mogelijk afgeven of doorsturen naar de student die zijn zaak behandelt. Dit is belangrijk om de rechtzoekende goed te kunnen helpen. Als de rechtzoekende belangrijke informatie of documenten niet of niet op tijd geeft of stuurt, dan kan de zaak worden gesloten.
8. De Rechtswinkel Heerlen is niet verplicht een zaak in behandeling te nemen. De Rechtswinkel Heerlen zal dit naar eigen inzicht beoordelen op grond van het beleid en afweging van de betrokken belangen.
9. De Rechtswinkel Heerlen werkt met inloopsprekuren en afsprakensprekuren. De Rechtswinkel Heerlen streeft ernaar op het spreekuur een advies te geven. Indien dit niet mogelijk is dan volgt het (schriftelijk) advies op een later tijdstip. De adviezen worden, tenzij anders overeengekomen, binnen twee weken gegeven.
10. De rechtzoekende dient zich ervan bewust te zijn dat de informatie en adviezen gegeven worden door studenten. Alle informatie en de adviezen worden echter wel gecontroleerd door de beroepskrachten.
11. De Rechtswinkel Heerlen mag een zaak altijd sluiten. Als dit gebeurt, geeft de Rechtswinkel Heerlen hier altijd een reden voor. Indien mogelijk en door de rechtzoekende gewenst zal hij worden verwezen naar een derde/ketenpartner.
12. De werkzaamheden van de Rechtswinkel Heerlen zijn gratis. Soms moeten er echter kosten worden gemaakt die de rechtzoekende moet betalen. Als kosten moeten worden gemaakt, dan wordt dit altijd vooraf met de rechtzoekende besproken en de uitdrukkelijke toestemming van hem is hiervoor vereist.
13. Als een juridische procedure bij bijvoorbeeld de rechtbank wordt gestart, moet de rechtzoekende de eventuele kosten, zoals bijvoorbeeld de griffierechten, betalen. Dit wordt vooraf met hem besproken. Hij maakt de uiteindelijke keuze of er wel of niet wordt geprocedeerd.

---

<sup>1</sup> De doelgroep bestaat uit: rechtzoekenden met een laag inkomen, rechtzoekenden met problematische schulden, rechtzoekenden net boven de toevoegingsgrens, ouderen (65+), jongeren (tot 23), rechtzoekenden anderszins kwetsbaar, studenten.

**Paraaf ontvangst en akkoord cliënt: \_\_\_\_\_**

14. Elke vorm van agressie jegens de medewerkers wordt niet geaccepteerd. Studenten moeten agressie melden bij hun teamleider en bij de coördinator. Bij agressie kan de zaak per direct worden gesloten, aangifte worden gedaan bij de politie en indien nodig kunnen ook andere maatregelen worden getroffen.
15. Om te zorgen voor de veiligheid van de rechtzoekende, de veiligheid van andere bezoekers, de cliënten van de Gemeente Heerlen en het UWV en van alle medewerkers van genoemde instanties, heeft de eigenaar van het pand waarin de Rechtswinkel Heerlen is gehuisvest, maatregelen getroffen zoals camerabewaking en beveiliging.
16. De Rechtswinkel Heerlen zorgt goed voor de (persoons)gegevens van de rechtzoekende en houdt zich aan de wetgeving hiervoor. Meer informatie is te vinden in het aanvullend privacystatement van de Rechtswinkel Heerlen. Daarin staat o.a. hoelang een dossier wordt bewaard en wat de rechtzoekende kan doen als hij het daar niet mee eens is. Dit aanvullend privacystatement staat op de website van de Rechtswinkel Heerlen ([www.rechtswinkelheerlen.nl](http://www.rechtswinkelheerlen.nl)). De rechtzoekende kan dit document ook op papier krijgen.
17. Een dossier kan gebruikt worden voor interne evaluatie en bespreking. Ook kan een dossier dienen als basis voor bijvoorbeeld een (wetenschappelijk) artikel, voor het verzamelen van data voor onderzoek of voor gebruik op sociale media. Dit zal te allen tijde volledig geanonimiseerd gebeuren.
18. Een dossier wordt na afloop bewaard in het digitaal archief van de Rechtswinkel Heerlen. Gedurende het bewaren van het dossier en de gegevens die daarin staan is het aanvullend privacystatement van de Rechtswinkel Heerlen van toepassing.
19. De Rechtswinkel Heerlen is een organisatie waarin rechtenstudenten als student werkzaam zijn. De studenten, beroepskrachten en de Rechtswinkel Heerlen zijn (persoonlijk) niet aansprakelijk voor de inhoud of voor de gevolgen van de uitvoering van een gegeven advies.
20. Als de Rechtswinkel Heerlen aansprakelijk zou zijn door bijvoorbeeld een gemaakte fout in de zaak, dan is het bedrag waarvoor de Rechtswinkel aansprakelijk niet hoger dan de financiële waarde van de zaak met een maximum van € 5.000,- per dossier. De in dit artikel bedoelde beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover sprake is van schade die het rechtstreekse gevolg is van een bewust roekeloze of een opzettelijke tekortkoming.
21. De Rechtswinkel Heerlen is niet aansprakelijk voor schade in verband met het gebruik van zijn website en de informatie daarop of de onmogelijkheid om de website en de informatie daarop te gebruiken.
22. Als de rechtzoekende een vergoeding ontvangt die is bedoeld als tegemoetkoming voor de kosten voor juridische hulp (bijvoorbeeld het gemachtigdensalaris of een proceskostenvergoeding) of als de rechtzoekende een vergoeding ontvangt voor het betaald krijgen van het bedrag waar de rechtzoekende recht op heeft (bijvoorbeeld de incassokosten), dan is die vergoeding voor de Rechtswinkel. De Rechtswinkel heeft die kosten dan namelijk gemaakt.
23. De Rechtswinkel Heerlen heeft de mogelijkheid om, wanneer hij van mening is dat zijn diensten worden gebruikt voor onrechtmatige doeleinden, een niet door hem gewenst doel of een doel dat in strijd is met deze algemene voorwaarden, de rechtzoekende het recht te ontzeggen om nog langer van zijn diensten gebruik te maken.
24. Klachtenregeling. Als de rechtzoekende ontevreden is of een klacht heeft, dan moet hij dit eerst bespreken met de student die zijn zaak behandelt. Indien onverhoopt geen passende oplossing wordt gevonden, dan kan hij zich met zijn klacht wenden tot de coördinator van de Rechtswinkel Heerlen. Mocht de rechtzoekende van oordeel zijn dat door de onjuiste behandeling van zijn dossier schade is ontstaan waarvoor de Rechtswinkel Heerlen aansprakelijk is, dan zal de coördinator, nadat zij contact met de rechtzoekende heeft gehad, de klacht doorsturen naar de decaan van de faculteit Rechtswetenschappen van de Open Universiteit ter beoordeling. Hij zal binnen zes weken een beslissing nemen over de klacht.
25. De Rechtswinkel Heerlen heeft het recht om een of meer artikelen van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt, tast dit de geldigheid van deze algemene voorwaarden in zijn geheel niet aan.

Vastgesteld door de decaan van de faculteit Rechtswetenschappen op 2 september 2024  
en op 16 juli 2025 aangepast in verband met de adreswijziging van de Rechtswinkel.

**Paraaf ontvangst en akkoord cliënt: \_\_\_\_\_**



Ondergetekende verklaart een exemplaar van de algemene voorwaarden te hebben ontvangen en hiermee akkoord te zijn.

	Ja	Nee
Algemene voorwaarden ontvangen	[ ]	[ ]
Algemene voorwaarden akkoord	[ ]	[ ]
Toestemming verwerking persoonsgegevens	[ ]	[ ]
Toestemming verwerking bankgegevens	[ ]	[ ]
Toestemming verwerking medische gegevens	[ ]	[ ]

Naam:

Datum:

Plaats:

Ondertekening