



FORZ Law B.V.
www.forzlaw.com
Bezoekadres:
Lange Kleiweg 14
2288 GK RIJSWIJK
Postadres:
Irisdreef 5
2285 KJ RIJSWIJK
+31(0)702002644

KANTOOR KLACHTENREGELING OFFICE COMPLAINTS PROCEDURE

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat / advocaten 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; en
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht

Article 1 Definitions

In this complaints procedure the following definitions apply:

- *complaint: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client towards the lawyer/lawyers or the persons working under his responsibility about the conclusion and execution of a contract of engagement, the quality of the services or the amount of the fee, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the Lawyers Act;*
- *complainant: the client or his representative who makes a complaint known; and*
- *complaints officer: the lawyer charged with handling the complaint*

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen FORZ Law BV en de cliënt. Alle klachten dienen te worden afgehandeld conform deze regeling.

Article 2 Scope of application

These office complaint regulations apply to any contract of engagement between FORZ Law BV and the client. All complaints must be handled in accordance with these regulations.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Article 3 Objectives

The objectives of this complaints procedure are:

- *to establish a procedure to deal constructively with complaints from complainants within a reasonable period of time and to determine the causes of client complaints;*



FORZ Law B.V.
www.forzlaw.com
Bezoekadres:
Lange Kleiweg 14
2288 GK RIJSWIJK
Postadres:
Irisdreef 5
2285 KJ RIJSWIJK
+31(0)702002644

- *maintaining and improving existing relationships through proper complaint handling and improving the quality of service through complaint handling and complaint analysis.*

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van FORZ Law BV. Hier wordt in de disclaimer bij iedere email van FORZ Law BV, waaronder de opdrachtbevestiging, op gewezen.

Article 4 Information upon commencement of services

This complaints procedure has been made public through the website of FORZ Law BV. Reference to this is made in the disclaimer to every email from FORZ Law BV, including the order confirmation.

Artikel 5 Klachtprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in eerste instantie behandeld door de interne klachtenfunctionaris.

- De interne klachtenfunctionaris is mr. M.F. Ziabutt (fahad@forzlaw.nl).
- Als de klacht de dienstverlening van mr. M.F. Ziabutt betreft, en de klacht kan niet naar tevredenheid met mr. M.F. Ziabutt worden opgelost, zal de klacht verder worden behandeld.

Article 5 Complaint procedure

If a client approaches the firm with a complaint, the complaint will initially be handled by the internal complaints officer.

- The internal complaints officer is Mr. M.F. Ziabutt (fahad@forzlaw.nl).

- If the complaint concerns the services provided by mr. M.F. Ziabutt, and the complaint cannot be resolved to mr. M.F. Ziabutt's satisfaction, the complaint will be handled further.

Als de klacht de dienstverlening van een andere medewerker / advocaat van FORZ Law BV betreft, en de klacht kan niet naar tevredenheid worden opgelost, zal de klacht verder worden behandeld door de externe klachtenfunctionaris.

If the complaint concerns the services of another employee/attorney of FORZ Law BV, and the complaint cannot be satisfactorily resolved, the complaint will continue to be handled by the external complaints officer.

De externe klachtenfunctionaris is mr. S. Verlinden, advocaat te Amsterdam, verbonden aan:

The external complaints officer is Mr. S. Verlinden, attorney-at-law at Amsterdam, affiliated with:

Silverline Legal B.V.

Keizersgracht 555, 1017 DR AMSTERDAM

Tel: +31 (0)20 308 51 56

info@silverlinelegal.nl

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.



FORZ Law B.V.
www.forzlaw.com
Bezoekadres:
Lange Kleiweg 14
2288 GK RIJSWIJK
Postadres:
Irisdreef 5
2285 KJ RIJSWIJK
+31(0)702002644

The complaints officer shall notify the person complained about of the filing of the complaint and shall give the complainant and the person complained about an opportunity to explain the complaint.

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

The person about whom a complaint has been made attempts to reach a solution together with the complainant; whether or not after the intervention of the complaints officer.

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.

The complaints officer shall settle the complaint within four weeks of receiving the complaint or shall notify the complainant of any deviation from this deadline with reasons, stating the period within which an opinion on the complaint will be given.

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.

The complaint officer shall notify the complainant and the person complained about in writing of the opinion on the merits of the complaint, whether or not accompanied by recommendations.

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.

If the complaint is settled satisfactorily, the complainant, the complaint officer and the person complained about will sign the judgment on the merits of the complaint.

Een klacht die na interne/externe behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

A complaint not resolved after internal/external treatment may be submitted to the competent court in The Hague.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en de 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.

Article 6 Confidentiality and free complaint handling

The complaints officer and the person about whom a complaint has been made shall observe confidentiality in handling the complaint. The complainant shall not be charged for the costs of handling the complaint.



FORZ Law B.V.
www.forzlaw.com
Bezoekadres:
Lange Kleiweg 14
2288 GK RIJSWIJK
Postadres:
Irisdreef 5
2285 KJ RIJSWIJK
+31(0)702002644

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris:

- is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
- houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
- houdt het klachtdossier bij.

Article 7 Responsibilities

The complaints officer:

- *is responsible for the timely resolution of the complaint;*
- *keeps the complainant informed about the handling of the complaint;*
- *maintains the complaint file.*

Artikel 8 Klachtregistratie

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- Wanneer er geregistreerde klachten zijn, brengt de klachtenfunctionaris periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Article 8 Complaint registration

- *The complaints officer registers the complaint along with the complaint subject. A complaint may be divided into several topics.*
- *When there are registered complaints, the complaints officer shall report periodically on the handling of the complaints and make recommendations to prevent new complaints, as well as to improve procedures. At least once a year, the reports and recommendations are discussed at the office and submitted for decision-making.*

JULI/JULY 2024