



## Klachtenregeling (december 2025)

### Artikel 1 Begripsomschrijving

1. FORZA Letselschade Advocaten B.V., hierna te noemen FORZA Letselschade Advocaten, is een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, gevestigd te Rotterdam aan de Van Nelleweg 1, met als doel de advocatuur uit te oefenen.
- **klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een aan FORZA Letselschade Advocaten verbonden advocaat 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;
  - **klachtenfunctionaris:** de aan FORZA Letselschade Advocaten verbonden advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht;

### Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de klager en FORZA Letselschade Advocaten, met wie de klager een overeenkomst is aangegaan.
2. Iedere advocaat bij FORZA Letselschade Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 Informatie bij begin dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van FORZA Letselschade Advocaten, en in de algemene voorwaarden van FORZA Letselschade Advocaten.

### Artikel 4 Klachtenfunctionaris & klachtprocedure

Klachtenfunctionaris: een externe onpartijdige klachtenfunctionaris van De ConflictExpert, waarvan de gegevens zijn:

T: 0318 74 50 05

E: [ingrid@deconflictpert.nl](mailto:ingrid@deconflictpert.nl)

W: [deconflictpert.nl](http://deconflictpert.nl)

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de De ConflictExpert, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt samen met de klager en de betrokken advocaat wat de beste oplossing is voor het probleem.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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 schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

#### **Artikel 5 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.

#### **FORZA Letselschade Advocaten**

Van Nelleweg 1

3044 BC Rotterdam

Telefoon: 010 307 2698

E-mail: [info@forzaletselschade.nl](mailto:info@forzaletselschade.nl)