FIORENS
ARBEIDSRECHT ADVOCATEN

SOESTDIJKSEWEG ZUID 246, 3721 AK BILTHOVEN
POSTBUS 85386, 3508 AJ UTRECHT
T +31 (0)30 20 77 000 | F +31 (0)30 20 77 001
INFO@FIORENS.NL | WWW.FIORENS.NL

KANTOONRKLACHTENREGELING FIORENS B.V. (FIORENS)

Artikel 1 begripsbepaling

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 uitvoering van de 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;
- beklaagde: de advocaat jegens wie een klacht is ingediend;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de behandeling van de klacht, te weten mr. Edwin Werner indien de klacht mr. Sandy Gadellaa betreft en mr. Sandy Gadellaa indien de klacht mr. Edwin Werner betreft.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Fiorens en de cliënt.
2. Iedere advocaat draagt zorg voor een klachtenafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

a) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
c) het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede
d) klachtenbehandeling;
e) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
f) verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

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. Klachten in de zin van artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 5 interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt Fiorens benadert met een klacht dan wordt deze doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de beklaagde in kennis van de klacht en stelt vervolgens klager in de gelegenheid een toelichting te geven, waarna de beklaagde de gelegenheid

wordt geboden te reageren op de klacht met toelichting. Aan het voorgaande wordt uitvoering gegeven door klager en beklaagde uit te nodigen voor een gesprek onder leiding van de klachtenfunctionaris. Uitsluitend op verzoek van de klager zal de toelichting respectievelijk de reactie schriftelijk geschieden.
3. De beklaagde tracht samen met klager tot een oplossing te komen al dan niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet onder opgave van een reden mededeling aan de klager van de verlenging van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklaagde schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel en de (on)gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld ondertekenen klager, klachtenfunctionaris en de beklaagde het oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

1. De klager, de klachtenfunctionaris en de beklaagde nemen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de klachtenprocedure (het indienen, in behandeling nemen en afhandeling van de klacht).

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een tijdige afhandeling van de klacht.
2. De beklaagde informeert de klachtenfunctionaris over het contact met de klager en over een eventuele oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Artikel 8 klachtenregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris doelt periodiek verslag van de klachten (inclusief de afhandeling), doet aanbevelingen ter voorkoming daarvan en doet voorstellen ter verbetering van de procedure.
4. Minimaal een maal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.