



**Kötter
L'Homme
Plasman
advocaten**

mr. J.E. (Justin) Kötter
mr. drs. J.L. (Jordi) L'Homme
mr. J.P. (Peter) Plasman
mr. drs. M.A.M. (Maarten) Pijnenburg

mr. O.F. (Omar) Qane

Roelof Hartstraat 31
1071 VG Amsterdam
Nederland

020 - 673 15 48
info@klpadvocaten.nl
klpadvocaten.nl

KVK-nummer: 92962181
BTW-nummer: NL866231511B01

- Algemene voorwaarden Kötter, L'Homme & Plasman Advocaten -

Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn over de geleverde dienst, dan lost Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten dat middels onze klachtenregeling zo goed mogelijk op. Wij streven ernaar om binnen een redelijk termijn tot een passende oplossing te komen.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

Advocaat: de aan Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten verbonden advocaat dan wel onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen;

Cliënt: de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten

Kantoorklachtenregeling: de onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van klachten van cliënten van Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten is vastgelegd;

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens cliënt over de totstandkoming of werkwijze van de dienstverlening, de kwaliteit van de dienstverlening of over financiële aspecten van de dienstverlening;

Klager: cliënt of degene die namens cliënt de klacht schriftelijk kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht, zijnde mr. J.L. L'Homme, werkzaam bij Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten. Bij klachten tegen mr. J.L. L'Homme zal mr. J.E. Kötter als klachtenfunctionaris optreden.

ARTIKEL 2: TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten en de cliënt.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van de klacht middels de kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 3: DOELSTELLINGEN

Deze kantoorklachtenregeling heeft als doel:

1. Het vastleggen van een procedure om de klachten van cliënten binnen een redelijk termijn en op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klachten van cliënten vast te stellen.
3. Het behouden en verbeteren van klantenrelaties middels een effectieve kantoorklachtenregeling.
4. Het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling.

ARTIKEL 4: KANTOORKLACHTENREGELING

Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op: klpadvocaten.nl.

ARTIKEL 5: INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. De klager dient de klacht, uiterlijk drie maanden na kennisneming van het handelen of nalaten van de advocaat dat aanleiding geeft tot de klacht, schriftelijk in.
2. Indien de klager de klacht na het verstrijken van de periode van drie maanden indient, kan de klachtenfunctionaris besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal in dat geval de klager na ontvangst van de klacht informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
3. De klager dient de klacht schriftelijk in te dienen bij Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten ter attentie van de klachtenfunctionaris: info@klpadvocaten.nl. De klager verstrekt daarbij in ieder geval de volgende informatie:
 - a. Naam en adres van de klager;
 - b. Naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
 - c. Een omschrijving van de klacht;
 - d. Het toepasselijke dossiernummer;
 - e. De datum van het indienen van de klacht en ondertekening daarvan.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals vermeld in Artikel 5.3, zal de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. De klager zal in de gelegenheid worden gebracht om de ontbrekende informatie te leveren. Indien de klager hierna nog steeds verzuimd om de ontbrekende informatie te leveren, zal de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling nemen. De klachtenfunctionaris zal in dat geval de klager informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.

ARTIKEL 5: INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. Nadat de klager een complete klacht, zoals vermeld in Artikel 5.3, binnen voormelde periode heeft ingediend, stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging naar de klager. De klachtenfunctionaris stuurt hierbij ook zijn gegevens en informatie over de procedure conform deze kantoorklachtenregeling.
2. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt de advocaat in de gelegenheid om een toelichting te geven op de klacht.
3. De advocaat over wie is geklaagd streeft ernaar om samen met cliënt tot een oplossing te komen. Het is mogelijk dat dit met tussenkomst van de klachtenfunctionaris plaatsvindt. De klachtenfunctionaris kan hierbij een datum en tijdstip bepalen om tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om de klacht binnen vier weken na ontvangst af te ronden. Indien de behandeling van de klacht zal afwijken van dit termijn, brengt de kennisfunctionaris de klager en de advocaat hiervan op de hoogte met vermelding van de reden en het termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de advocaat en de klachtenfunctionaris de gegrondheid van de klacht en de oplossing daarvan. De klachtenfunctionaris deelt een kopie van de ondertekende oplossing met de klager en de advocaat.
6. Gedurende de behandeling van de klacht hebben de declaraties geen opschortende werking. De klager heeft derhalve geen uitstel van betaling en de declaraties dienen binnen de gegeven betalingstermijn(en) voldaan te worden.

ARTIKEL 6: KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

De klager is Kötter, L'Homme en Plasman Advocaten geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 7: GEHEIMHOUDINGSPLICHT

Bij de behandeling van de klacht nemen de klager, de advocaat en de klachtenfunctionaris de geheimhoudingsplicht in acht.

ARTIKEL 8: VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg dat de klacht intern wordt geregistreerd.
2. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

ARTIKEL 9: EXTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zijn klacht aanhangig maken bij de deken van de Orde van Advocaten in Amsterdam.