

Interne klachtenregeling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een aan Panc Legal verbonden advocaat of de onder haar 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;

klachtenfunctionaris: de aan Panc Legal verbonden advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Panc Legal en de cliënt. Iedere advocaat van Panc Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt middels vermelding op de website van Panc Legal (www.panc.legal) en door een passage in de algemene voorwaarden van Panc Legal.

Interne klachtprocedure

Als een cliënt Panc Legal benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat op wie de klacht betrekking heeft. De betreffende advocaat treedt vervolgens op als klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.

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 zal worden gegeven.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Als een klacht na behandeling niet is opgelost kan de cliënt de klacht desgewenst voorleggen aan de deken van de Orde van Advocaten, of een gerechtelijke procedure starten.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en 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.