



Klachten | Klachtenregeling

Bekijk de klachtenregeling in [PDF](#)

1. ARPA Advocaat voor bouwen en wonen is een handelsnaam van Bierens Incasso Advocaten.
2. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die Bierens Incasso Advocaten B.V. met haar klanten wordt aangegaan en is van toepassing op alle personen die onder de verantwoordelijkheid van Bierens Incasso Advocaten B.V. werken aan zaken van haar klanten.
3. Iedere advocaat werkzaam voor Bierens Incasso Advocaten B.V. vergewist zich ervan dat klanten wordt medegedeeld dat deze regeling wordt gehanteerd, voordat hun zaak in behandeling wordt genomen. De regeling wordt openbaar gemaakt door vermelding op de internetsite('s) van Bierens Incasso Advocaten B.V.
4. Deze kantoorklachtenregeling heeft betrekking op klachten betreffende:
 - de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht;
 - de kwaliteit van de dienstverlening;
 - de hoogte van de declaratie.Andersoortige klachten van klanten van Bierens Incasso Advocaten B.V. kunnen op een andere wijze worden afgehandeld. De regeling heeft geen betrekking op klachten die ingevolge paragraaf 4 van de Advocatenwet bij de plaatselijk Deken worden ingediend.
5. De advocaat die in de betreffende zaak is aangewezen als accountverantwoordelijke, wordt belast met de afhandeling van de klacht (ook als de klacht zich richt op hem/haar zelf) en functioneert daardoor in de betreffende zaak als klachtenfunctionaris.
6. Binnen een maand na ontvangst van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager en degene over wie is geklaagd, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Informeert de klachtenfunctionaris de klager niet binnen één maand na ontvangst van de klacht over zijn/haar oordeel, zoals bedoeld in het voorgaande artikel, dan informeert de klachtenfunctionaris de klager en degene over wie is geklaagd, over de reden van de vertraging, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
8. De klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
9. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
10. Is de klacht na behandeling door de klachtenfunctionaris naar het oordeel van de klager niet opgelost, dan is sprake van een geschil tussen de klager en Bierens Incasso Advocaten B.V. waarover alleen de wettelijk bevoegde burgerlijke rechter een oordeel kan geven.
11. De klachtenfunctionaris registreert de klacht onder vermelding van de aard van de klacht, naam van de klager en degene tot wie zich de klacht richtte. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klacht wordt geregistreerd in het centrale klachtenregister dat door Bierens Incasso Advocaten B.V. wordt bijgehouden.