

Klachtenregeling voor Debiteuren en derden

Als kantoor vinden we het belangrijk dat ook met andere partijen dan onze opdrachtgever correct wordt omgegaan. Voor die partijen geldt deze klachtenregeling.

Artikel 1: Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doelstelling het op een constructieve manier omgaan met klachten van debiteuren en andere derden, het bieden van een duidelijke procedure voor de behandeling van klachten en het bevorderen van de relatie tussen debiteur en Bierens Incasso Advocaten. Over de inhoud van een zaak of werkwijze van de opdrachtgever van Bierens Incasso Advocaten kan niet worden geklaagd.

Artikel 2: Definities

1. Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid door een debiteur over de werkwijze van Bierens Incasso Advocaten of een medewerker.
2. Klager: De debiteur die een klacht indient.
3. Klachtenprocedure: De in deze regeling beschreven procedure voor de behandeling van klachten.
4. Klachtenfunctionaris: mr. A.E.M. Bierens is de klachtenfunctionaris, maar kan deze taak aan medewerkers van Bierens Incasso Advocaten of daarvoor ingeschakelde derden delegeren.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend via het e-mailadres klacht@bierensgroup.com.
2. De klacht dient ten minste te bevatten: de naam en contactgegevens van de klager, een duidelijke beschrijving van de klacht, en eventuele relevante documenten. Deze gegevens worden voor dit doel geregistreerd, maar kunnen ook worden toegevoegd aan een dossier waarbij Klager is betrokken.

Artikel 4: Ontvangstbevestiging

1. De klager ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging is een kopie van deze klachtenregeling opgenomen wordt de procedure en de termijn voor de behandeling van de klacht uiteengezet.

Artikel 5: Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht en kan daarbij alle betrokken partijen horen.
2. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht binnen 4 weken na ontvangst af te handelen.
3. Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

Artikel 6: Uitspraak

1. De klachtenfunctionaris doet uitspraak over de klacht.
2. De uitspraak wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager, inclusief de motivering.

Artikel 7: Registratie en evaluatie

1. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd.
2. Jaarlijks wordt door Bierens Incasso Advocaten voor intern gebruik een evaluatie van de klachten en de klachtenprocedure uitgevoerd.