

Klachtenfolder

het Juridisch Loket





U heeft een klacht over het Juridisch Loket

Alle medewerkers van het Juridisch Loket proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u vindt dat u bij het Juridisch Loket niet correct bent behandeld. In deze folder vindt u informatie over de wijze waarop u een klacht kunt indienen en over het verdere verloop van de procedure.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij het Juridisch Loket als u gebruik maakt, of heeft gemaakt, van onze diensten en u niet tevreden bent. Wacht niet te lang met het melden van een klacht. Klachten die langer dan een jaar geleden zijn ontstaan, worden niet meer in behandeling genomen, tenzij aannemelijk is dat uw klacht redelijkerwijs niet binnen een jaar kon worden ingediend.

Waarover kan een klacht gaan?

Het Juridisch Loket heeft een klacht omschreven als een uiting van onvrede betreffende een advies of gedraging van onze medewerkers. Er kan geen klacht worden ingediend over ons beleid of de

beleidsvoering in het algemeen. Een klacht wordt ook niet behandeld, indien deze eerder is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling rechtvaardigen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op verschillende manieren kenbaar maken, bijvoorbeeld in een telefoongesprek of een persoonlijk gesprek met de betrokken medewerker van het Juridisch Loket. In dit gesprek kunt u rechtstreeks tegen deze medewerker zeggen wat uw klacht is. In onderling overleg met u gaan we direct op zoek naar een oplossing.

Als dit voor u niet voldoende is, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij het Juridisch Loket. Hiervoor kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. Dit formulier vindt u in deze folder, op www.juridischloket.nl, of is op te vragen bij elke vestiging. U kunt uw klacht ook per brief naar het Juridisch Loket sturen.

De volgende gegevens moeten dan duidelijk vermeld zijn:

- uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer
- duidelijke vermelding dat het om een klacht gaat
- datum van het ontstaan van de klacht
- korte, duidelijk omschrijving van de klacht
- over welke medewerker van welke vestiging de klacht gaat (indien van toepassing)
- uw handtekening en datum van verzenden

U kunt uw klacht sturen naar:

Het Juridisch Loket
t.a.v. de directeur
Postbus 487
3500 AL Utrecht

Wat gebeurt er verder?

Zodra uw klacht bij het Juridisch Loket binnenkomt, wordt deze geregistreerd. U ontvangt binnen een week na binnenkomst van uw klacht een ontvangstbevestiging, een uitleg van de procedure en de te verwachten termijn voor het vinden van een oplossing.

Behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt voorgelegd aan de regiomanager van de betreffende vestiging. De manager onderzoekt de klacht, neemt contact op met de betreffende medewerker(s) en eventueel met u. Binnen vier weken na ontvangst vormt de manager een concept uitspraak en stuurt deze naar de directeur. De directeur neemt binnen twee weken een beslissing en brengt aan u schriftelijk verslag uit.

Wanneer u niet tevreden bent over de uitspraak, kunt u dit de directeur schriftelijk melden. De klacht wordt dan behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Binnen drie weken komen de leden samen en kunnen u en de betrokken medewerker(s) worden gehoord. Op basis van het gehoorde formuleert de klachtencommissie een schriftelijk advies dat zij aan de directeur meldt. De directeur bepaalt definitief of het advies van de commissie wordt opgevolgd. Zijn besluit worden schriftelijk en gemotiveerd aan u meegedeeld.

Verdere vragen?

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, kunt u zich wenden tot het Juridisch Loket.

