

Lees hier wat u kunt doen

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. Hier vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen en over de manier waarop het Juridisch Loket met uw klacht om gaat.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij het Juridisch Loket als u gebruik 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 in behandeling genomen.

Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht is een uiting van onvrede over een advies of het gedrag van onze medewerkers. Er kan geen klacht worden ingediend over ons beleid of de beleidsvoering. Daarnaast wordt een klacht niet behandeld als deze al eerder is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aan te geven.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen:

1. Telefonisch of een persoonlijk gesprek met de betrokken medewerker van het Juridisch Loket. In deze gesprekken kunt u direct tegen deze medewerker zeggen wat uw klacht is. In onderling overleg gaan we op zoek naar een oplossing.
2. Schriftelijk via een klachtenformulier of een brief. U vindt het klachtenformulier op onze website. Als u een brief wilt schrijven, vermeld dan de volgende gegevens:
 - Uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer
 - Duidelijke vermelding dat het om een klacht gaat
 - Datum van het ontstaan van de klacht
 - Korte, duidelijke omschrijving van de klacht
 - Over welke medewerker van welke vestiging

U kunt uw klacht sturen naar:

Het Juridisch Loket T.a.v. de Algemeen Directeur
Postbus 487
3500 AL Utrecht

Wat gebeurt er verder?

Binnen een week nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging, een uitleg van de werkwijze en de te verwachten termijn voor het vinden van een oplossing.



Behandeling van uw klacht:

Uw klacht wordt doorgestuurd naar de leidinggevende van de betrokken medewerker. Deze leidinggevende bekijkt de klacht, neemt contact op met de betrokken medewerker(s) en eventueel met u. Binnen vier weken na ontvangst geeft de leidinggevende een advies voor behandeling van de klacht aan de Algemeen Directeur. De Algemeen Directeur stuurt u dan binnen twee weken een antwoord.

Niet tevreden met het antwoord?

Dan moet u binnen zes weken een brief sturen naar de onafhankelijke klachtencommissie:

De klachtencommissie
Postbus 487
3500 AL Utrecht

Binnen drie weken komen de leden samen en kunnen u en de betrokken medewerker(s) worden gehoord. De klachtencommissie geeft dan een schriftelijk advies aan de Algemeen Directeur. De Algemeen Directeur bepaalt uiteindelijk of het advies van de commissie wordt opgevolgd. Zijn besluit wordt schriftelijk aan u meegedeeld.