

Klacht indienen

Het Juridisch Loket heeft kwaliteit van haar dienstverlening hoog in het vaandel staan. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons advies of dat u vindt dat u niet correct behandeld bent. Dit kunt u laten weten door het klachtformulier in te vullen. Wij leggen eerst uit hoe onze klachtenprocedure werkt. U kunt deze uitleg ook downloaden.

Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht is een uiting van onvrede over een advies of het gedrag van onze medewerkers. U kan geen klacht indienen over ons beleid, de beleidsvoering of onze werkwijze (linkje naar juiste pagina op onze website "hoe we werken"). Daarnaast nemen wij een klacht niet in behandeling als deze eerder is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn.

Heeft u een klacht over een andere organisatie? Bijvoorbeeld over uw energieleverancier of een overheidsorganisatie. Dan kunt u uw klacht indienen bij de desbetreffende organisatie.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen:

1. Telefonisch of in een persoonlijk gesprek met de betrokken medewerker van het Juridisch Loket. U kunt tegen deze medewerker zeggen wat uw klacht is. In onderling overleg zoeken we naar een oplossing.
2. Schriftelijk via het klachtenformulier op onze website (linkje). U kunt dit formulier via onze website indienen of u kunt het formulier downloaden en per post opsturen.
3. Schriftelijk per brief.

Klachten die schriftelijk worden ingediend, moeten aan een aantal eisen te voldoen. Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, hebben wij deze gegevens van u nodig:

- Uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum
- Duidelijke vermelding dat het om een klacht gaat
- Datum van het ontstaan van de klacht (klachten die een jaar of langer geleden zijn ontstaan, nemen wij niet in behandeling)
- Korte, duidelijke omschrijving van de klacht
- Over welke medewerker van welke vestiging uw klacht gaat
- Datum van ondertekening van uw brief

U kunt uw klacht sturen naar:

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

Wat gebeurt er na ontvangst?

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook ontvangt u uitleg van de werkwijze en de verwachte tijd voor het vinden van een oplossing. Soms hebben wij aanvullende informatie nodig om de klacht te onderzoeken. In dit geval neemt de klachtencoördinator contact met u op.

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 medewerker(s) en vaak ook met u. Binnen vier weken na ontvangst geeft de leidinggevende een advies 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:

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 daarna een schriftelijk advies aan de Algemeen Directeur. De Algemeen Directeur bepaalt of het advies van de commissie wordt opgevolgd. Zijn besluit wordt schriftelijk aan u meegedeeld.