



Van Leijen Overheidsrecht kent een klachtenregeling. Deze luidt als volgt:

Artikel 1 – wat is een klacht?

1. Een klacht als bedoeld in deze regeling is een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot een behandeling, bejegening, dienstverlening of product die/dat door de betrokken klant of relatie van Van Leijen Overheidsrecht als onjuist of als niet correct of onvoldoende wordt ervaren.
2. Deze regeling is niet van toepassing op besluiten van Van Leijen Overheidsrecht waartegen op enigerlei andere wijze bezwaar openstaat of heeft open gestaan.
3. Onder klager, in de zin van deze regeling, wordt verstaan een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 5.

Artikel 2 – we lossen het op

1. Elke klacht wordt in overleg met de klager door Van Leijen Overheidsrecht opgelost naar tevredenheid van de klager, voor zover deze de redelijkheid en billijkheid niet te boven gaat.
2. Een klacht kan worden behandeld door een onafhankelijke arbiter of klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5 t/m 12. Elke behandeling van een klacht is vertrouwelijk van aard.

Artikel 3

1. Als een klacht niet conform artikel 2 lid 1 naar tevredenheid is opgelost, stellen klager en Van Leijen Overheidsrecht in gezamenlijk overleg een arbiter en/of klachtencommissie samen (hierna te noemen: de commissie), die is belast met het uitbrengen van advies aan Van Leijen Overheidsrecht omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht, als klager en Van Leijen Overheidsrecht de klacht samen niet naar tevredenheid kunnen oplossen.
2. De commissie bestaat uit minimaal één (arbiter) en maximaal drie leden (commissie) en deze hoort de klager over diens klacht.

Artikel 4

Wanneer een klacht zich richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling.

Artikel 5

1. Een klacht kan schriftelijk (per brief), per e-mail of via het contactformulier van de website worden ingediend bij Van Leijen Overheidsrecht.
2. Een klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - b. de dagtekening

Praktisch Glashelder Samen

De Koffiebrandery

T 073 747 04 03

Triodos Bank NL73 TRIO 0198 5037
92

Daviottenweg 40

E info@vanleijenoverheidsrecht.nl

btw nr. NL1882.06.760.B.01

5222 BH 's-Hertogenbosch

www.vanleijenoverheidsrecht.nl

KvK 51357682



- c. een omschrijving van de klacht
 - d. de reden van ontevredenheid
 - e. de ondertekening door de klager (in geval van schriftelijkheid).
3. Wanneer de klacht niet voldoet aan de vereisten uit het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen alsnog tot aanvulling over te gaan.
 4. Mondelinge klachten kunnen alleen worden behandeld volgens deze regeling indien de klacht door de klager schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd in een klacht als bedoeld in het eerste lid van artikel 5.

Artikel 6

Van Leijen Overheidsrecht bevestigt de ontvangst van de klacht naar keuze schriftelijk of per e-mail binnen zeven werkdagen na de ontvangst daarvan.

Artikel 7

De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 5.
- b. de klacht eerder, met inachtneming van deze regeling, is behandeld.
- c. datgene waartegen de klacht zich richt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 8

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Artikel 9

1. Zodra door of namens Van Leijen Overheidsrecht naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt naar keuze schriftelijk of per e-mail mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

Een afschrift van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of aan Van Leijen Overheidsrecht.

Artikel 11

1. De commissie stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of een vertegenwoordiger van Van Leijen Overheidsrecht in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, opdat de vertrouwelijkheid van de procedure wordt gewaarborgd.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord.

Artikel 12

De commissie brengt aan Van Leijen Overheidsrecht schriftelijk advies uit omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht.



Artikel 13

1. Van Leijen Overheidsrecht handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst van de klacht.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaaging wordt door Van Leijen Overheidsrecht schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14

1. Van Leijen Overheidsrecht stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft naar keuze schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de (inhoud) van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden. In dat kader wordt het advies van de onafhankelijke arbiter of commissie met het besluit van Van Leijen Overheidsrecht aangaande de beoordeling van de klacht aan de klager naar keuze schriftelijk of per e-mail meegezonden.
2. Wanneer de conclusies van Van Leijen Overheidsrecht afwijken van het advies van de arbiter of commissie, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld aan de klager en – indien van toepassing – aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 15

Van Leijen Overheidsrecht draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 16

De arbiter en/of commissie dragen zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten.

Artikel 17

De arbiter en/of commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan Van Leijen Overheidsrecht, voor zover de arbiter en/of commissie klachten in behandeling heeft genomen. Daarbij wordt in ieder geval aangegeven het aantal behandelde klachten, de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

Artikel 18

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2012. Deze regeling wordt elke twee jaar door Van Leijen Overheidsrecht in samenspraak met arbiter(s) en/of commissie(s) geëvalueerd.

Versie: 1 januari 2016