



Klachtenregeling

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

Artikel 1

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

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke arbiter of klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5 t/m 12. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk van aard.

Artikel 3

1. Klager en Van Leijen Overheidsrecht stellen 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.
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 zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend.
2. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht
 - d. de reden van ontevredenheid
 - e. de ondertekening door de klager (in geval van schriftelijkheid)

Praktisch

Glashelder

Samen

De Koffiebrandery

T 073 747 04 03

Rabobank NL50 RABO 0323 9382 21

Daviottenweg 40

E info@vanleijenoverheidsrecht.nl

btw nr. NL002101094B86

5222 BH 's-Hertogenbosch

www.illegaalgrondgebruik.nl

KvK 51357682

www.vanleijenacademie.nl



3. Wanneer het klaagschrift 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 klaagschrift als bedoeld in het eerste lid van artikel 5.

Artikel 6

De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift 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. het klaagschrift 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 het klaagschrift 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 het klaagschrift alsmede 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, waardoor 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 het klaagschrift.
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 16

1. Tegen het besluit van Van Leijen Overheidsrecht aangaande de beoordeling van de klacht staat hoger beroep open.
2. Het hoger beroep wordt behandeld door mr. Frans van der Loo, hoofd van de Forward Academy van Forward advocaten, onder meer gevestigd te Tilburg en 's-Hertogenbosch, met als postadres: Koningshoeven 18, 5018 AB Tilburg.

Artikel 15

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

Artikel 16

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

Artikel 17

De arbiter en/of commissie en de hoger beroepshandelaar brengen jaarlijks schriftelijk verslag uit aan Van Leijen Overheidsrecht, voor zover de arbiter en/of commissie en de hoger beroepshandelaar klachten of hoger beroep 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 juni 2020. Deze regeling wordt elke twee jaar door Van Leijen Overheidsrecht in samenspraak met arbiter(s) en/of commissie(s) geëvalueerd.