

Klachtenregeling HJS

Klachtenregeling

Het Juridisch Spreekuur (HJS) is opgezet door de opleidingen HBO-Rechten en Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Bij HJS geven studenten van de HvA gratis juridisch advies aan studenten en medewerkers van de HvA en buurtbewoners van bepaalde wijken in Amsterdam West (De Baarsjes), Oost (De Indische Buurt), Zuidoost en Nieuw-West. Studenten worden begeleid door de docenten van de HvA.

Alle medewerkers van HJS doen hun best om je te helpen wanneer je juridische vragen of problemen hebt. Toch kan er een situatie zijn waarin je de manier waarop je behandeld bent niet goed vindt.

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van HJS, dan kunt je een klacht indienen. Je klacht kan gaan over het advies of de handelwijze van onze medewerkers. Je kunt niet klagen over ons algemene beleid of beleidsvoering. Een klacht die al eerder door ons is behandeld kan niet opnieuw worden ingediend tenzij er nieuwe informatie of omstandigheden bekend zijn. Je dient je klacht binnen een jaar nadat je zaak is behandeld te melden.

Klachtafhandeling

Het is mogelijk om een klacht op de volgende wijze in te dienen:

- telefonisch of in een persoonlijk gesprek met de medewerker die je zaak heeft behandeld;
- klachtenformulier invullen;
- een mail of brief sturen.

Door te kiezen voor telefonisch of een persoonlijk gesprek kan je direct aan de medewerker vertellen wat en waarom u iets aan zijn dienstverlening niet goed vond. Het klachtenformulier staat op de webpagina van HJS: hva.nl/hjs.

Inhoud klacht

Het is belangrijk dat je de volgende gegevens niet vergeet te vermelden indien je een e-mail of brief stuurt:

- naam;
- adres;
- woonplaats;
- telefoonnummer;
- op de brief/mail duidelijk aangeven dat je een klacht hebt;
- datum wanneer je klacht heeft plaatsgevonden;
- kort en duidelijk je verhaal waaruit je klacht blijkt;
- de naam van de medewerker waar je klacht over gaat;
- handtekening;
- datum en plaats van verzenden.

Gegevens

Het Juridisch Spreekuur (HJS)

Telefoon: 06 2115 8882

E-mail: hjs@hva.nl

Adres:

Muller-Lulofshuis

Het Juridisch Spreekuur

t.a.v. mevrouw L.Y. Stuger-Kembel of de heer M. Kluit

Wibautstraat 5a

1091 GH Amsterdam

Twitter: @hva_hjs

Facebook: @hvahjs

Klachtenprocedure HJS

Nadat je klacht bekend is, dan wordt je binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd.

Een van de coördinatoren van HJS neemt kennis van je klacht en bespreekt je klacht met de betrokken medewerker en eventueel met jou. Daarna bespreken en overleggen de twee coördinatoren met elkaar en zoeken zij samen naar de oplossing voor je klacht. Binnen zes weken ontvangt je een brief met een antwoord.

Klachtenprocedure HvA FMR.

Mocht je niet tevreden zijn over het resultaat, dan kunt bij HJS informatie opvragen over de verdere behandeling van je klacht binnen de HvA.