



Zo werkt een klachtenprocedure

U heeft een klacht ingediend bij de provincie. Daarmee is een klachtenprocedure gestart. Hieronder leest u meer over de klachtenprocedure. Heeft u vragen over de afhandeling van uw klacht? Neem dan contact op met de medewerkers van het team Rechtsbescherming. U kunt hen bereiken via rechtsbescherming@gelderland.nl of 026 359 85 20.

Wanneer kan ik een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de provincie zich tegenover u onbehoorlijk heeft gedragen. Bijvoorbeeld als een van haar medewerkers u niet behoorlijk te woord heeft gestaan of te laat of onzorgvuldig heeft gereageerd op uw verzoek of vraag. Uw klacht moet wel over een specifieke aangelegenheid gaan. Een klacht over het bestuur en beleid in het algemeen behandelen we niet als klacht.

Een klacht kunt u zowel mondeling als schriftelijk indienen. Een mondelinge klacht mogen wij ook mondeling afhandelen. Voor schriftelijke klachten geldt een speciale procedure. Hierover leest u verderop meer.

Is er altijd een formele procedure nodig?

Nee, we proberen uw klacht zo eenvoudig en zo snel mogelijk op te lossen. Dat doen we door met u in gesprek te gaan en samen te kijken hoe uw klacht naar tevredenheid kan worden opgelost. Een medewerker van de provincie neemt hiertoe contact met u op.

Moet de provincie alle klachten behandelen?

Nee, soms hoeft dat niet. Bijvoorbeeld als wij over hetzelfde onderwerp al eerder een klacht van u hebben behandeld of als u klaagt over gebeurtenissen die langer dan een jaar geleden plaatsvonden. Ook hoeven wij uw klacht niet te behandelen als hij gaat over een onderwerp waartegen u bij ons bezwaar had kunnen maken of als u beroep had kunnen instellen bij de rechter maar dit niet gedaan heeft. Als dit zo is ontvangt u hierover binnen vier weken schriftelijk bericht.

Wanneer behandelt de commissie Rechtsbescherming uw klacht?

Als het niet lukt om uw schriftelijke klacht in overleg met u naar tevredenheid op te lossen, wordt deze behandeld door de commissie Rechtsbescherming.

De Commissie is onafhankelijk. Ze bestaat uit een voorzitter, twee leden en een secretaris. De Commissie beoordeelt uw klacht. Ze adviseert de provincie over de beslissing op uw klacht. Vóór ze advies geeft, organiseert de Commissie een hoorzitting.

Wat gebeurt er op de hoorzitting?

Op de hoorzitting kunnen de betrokken partijen hun mening geven en stelt de commissie Rechtsbescherming vragen. Bij de hoorzitting zijn aanwezig:

- uzelf;
- de commissie Rechtsbescherming;
- medewerker(s) van de provincie die het standpunt van de provincie toelichten. De reactie van de provincie op uw klacht staat in het schriftelijk commentaar. Dit ontvangt u bij de uitnodiging voor de hoorzitting;
- als uw klacht specifiek over een bepaald persoon gaat (de beklaagde), is deze ook uitgenodigd.

Alle betrokkenen krijgen het woord. Als klager krijgt u als eerste de gelegenheid om uw klacht toe te lichten. Vervolgens mag de medewerker van de provincie hierop reageren. Als uw klacht specifiek over een bepaalde persoon gaat (de beklaagde) mag ook deze reageren. Tussendoor stellen de leden van de commissie Rechtsbescherming vragen.

De commissie Rechtsbescherming maakt een verslag van de hoorzitting en stelt een advies (rapport van bevindingen) op. Het verslag en het advies van de Commissie ontvangt u tegelijk met de beslissing op uw klacht.

Moet ik persoonlijk naar de hoorzitting komen en wie kan ik meenemen?

U mag naar de hoorzitting komen, maar dit is niet verplicht. U mag ook samen met iemand komen en/of de ander het woord voor u laten doen. Ook mag u getuigen of deskundigen meenemen naar de hoorzitting. Als u zelf niet meekomt, moet u uw vertegenwoordiger wel een schriftelijke machtiging meegeven. Dit is een brief waarin staat dat u hem/haar toestemming geeft om namens u te spreken. Een machtiging is niet nodig als uw gemachtigde is ingeschreven als advocaat.

Wordt er altijd een hoorzitting gehouden?

De commissie Rechtsbescherming organiseert geen hoorzitting als:

- we met u in overleg zijn en een informele oplossing proberen te vinden;
- uw klacht duidelijk niet terecht is en de commissie vindt dat een hoorzitting daar niets aan kan veranderen;
- u heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de hoorzitting;
- de gedraging waarover u klaagt van te gering belang is.

Wanneer kan ik de beslissing op mijn klacht verwachten?

De provincie moet binnen 10 weken een beslissing nemen over uw klacht. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Verder uitstel is alleen met uw instemming mogelijk.

Als een beslissing ook binnen veertien weken niet kan worden genomen, krijgt u in ieder geval bericht over de stand van zaken en over het tijdstip waarop u de beslissing wél kunt verwachten. De beslistermijn gaat in de dag na ontvangst van uw klacht.

Hoe kan de beslissing op de klacht luiden?

Naar aanleiding van uw klacht wordt onderzocht of de provincie en haar medewerkers zich tegenover u wel of niet behoorlijk hebben gedragen. Is de conclusie dat er sprake was van onbehoorlijk gedrag dan wordt uw klacht gegrond verklaard. Als er geen sprake was van onbehoorlijk gedrag wordt uw klacht ongegrond verklaard.

Een gegronde klacht kan ertoe leiden dat de provincie haar werkwijze op een bepaald punt verandert. Op die manier kan uw klacht bijdragen aan een betere dienstverlening. Soms blijft het bij de vaststelling dat er sprake was van onbehoorlijk gedrag maar heeft dat, afgezien van excuses aan u, geen verdere gevolgen.

Niet eens met de beslissing op uw klacht?

Als u het met de beslissing over uw klacht niet eens bent, kunt u zich tot de Nationale Ombudsman wenden. In de beslissing op uw klacht staat hoe en waar u dat moet doen.