



## *Klacht over uw provincie?*

*april 2011*





## *Klacht over uw provincie?*

**Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook door medewerkers van de provincie Overijssel. Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u behandeld bent of hoe er bij de provincie met een verzoek van u is omgegaan. U hebt dan de mogelijkheid om uw klacht te uiten bij Gedeputeerde Staten.**

### **De klacht**

Wanneer het u niet lukt om samen met de medewerker van de provincie uw klacht op te lossen dan kunt u, binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, een klacht indienen bij Gedeputeerde Staten.

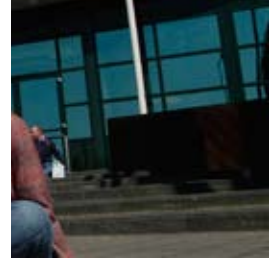
### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

Het indienen van een klacht kan in principe alleen schriftelijk. U kunt ook gebruik maken van het digitale

klachtenformulier op de website van de provincie ([forms.overijssel.nl/bac/klacht](https://forms.overijssel.nl/bac/klacht)).

Uiteraard kunt u telefonisch meer informatie ontvangen of vragen om bemiddeling. U kunt dan bellen met het team Juridische Zaken van de provincie, telefoon 038 499 93 05, 038 499 93 17 of 038 499 93 08.

Ook kan de secretaris voor de behandeling van klachten bemiddelen, waardoor een formeel juridische



## “Methode Overijssel: een informele oplossing voor uw geschil.”

behandeling van de klacht misschien niet meer nodig is.

Uw schriftelijke klacht kunt u sturen naar: Gedeputeerde Staten van Overijssel, t.a.v. team Juridische Zaken, postbus 10078, 8000 GB Zwolle.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht stuurt de secretaris voor de behandeling van klachten u een ontvangstbevestiging. Vervolgens stelt de secretaris een vooronderzoek in. Als de feiten en/of omstandigheden onvoldoende duidelijk zijn, kan de secretaris u om nadere informatie vragen. Het is verder gebruikelijk bij ons dat de secretaris in het kader van

het vooronderzoek telefonisch overleg met u voert over wat er daadwerkelijk aan de hand is en met u bespreekt of u inderdaad een formele klachtenbehandeling wilt.

### **Methode Overijssel**

Tijdens het vooronderzoek wordt ook bekeken of uw klacht in aanmerking kan komen voor een alternatieve behandeling. Wij lossen geschillen bij voorkeur op buiten de formele juridische procedure om. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van bemiddeling of (pre-)mediation. Mediation is het zoeken van een oplossing door bemiddeling, met inschakeling van een onafhankelijke derde (mediator).

## Hoorzitting

Wanneer uw klacht volgens de formele klachtenprocedure wordt behandeld krijgt u, wanneer u daar prijs op stelt, de gelegenheid om uw klacht persoonlijk toe te lichten voor de Hoorcommissie Gedeputeerde Staten. Tijdens deze hoorzitting wordt ook de beklagde gehoord.

De hoorcommissie bestaat uit twee personen:

- de voorzitter. Deze is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat hij niet in dienst van de provincie is. De voorzitter is de heer mr. K.R. Ho Ten Soeng of de heer M.E. van den Heuvel MDR;
- één lid. Bij toerbeurt nemen de leden van het College van Gedeputeerde Staten deze taak op zich.

De hoorcommissie wordt ambtelijk bijgestaan door de secretaris. Dit is een medewerker van het team Juridische Zaken.

Het is verstandig om thuis al op papier te zetten waarover u het wilt hebben. Als u dit doet stellen wij het op prijs dat u uw notitie bij aanvang van de hoorzitting overhandigt. Het maken van een pleitnotitie voorkomt dat u tijdens de zitting vergeet om bepaalde

onderwerpen naar voren te brengen.

Nadat alle partijen zijn gehoord, en er geen vragen onbeantwoord zijn gebleven, wordt de zitting beëindigd. Van de hoorzitting worden een geluid-opname en een kort schriftelijk verslag gemaakt. Deze worden aan de belanghebbenden, die op de hoorzitting aanwezig waren, toegezonden. Hetgeen u tijdens de hoorzitting naar voren heeft gebracht, wordt door Gedeputeerde Staten betrokken bij de beslissing op uw klacht. Gedeputeerde Staten streven er naar om binnen vier tot zes weken na de datum van de hoorzitting aan u mee te delen tot welke beslissing zij zijn gekomen naar aanleiding van uw klacht. In deze brief geven Gedeputeerde Staten ook aan welke maatregelen zij hebben genomen naar aanleiding van hun beslissing.

Voor klachten die betrekking hebben op leden van Provinciale Staten en medewerkers van de Statengriffie geldt een procedure die op enkele onderdelen afwijkt van de procedure die in deze folder is beschreven. Informatie over deze procedure kan worden verkregen bij het team Juridische Zaken.





### Waarover kunt u geen klacht indienen

In de volgende situaties kunt u geen klacht indienen bij de provincie.

- U heeft nog de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen bij de provinciale organisatie, of in beroep te gaan bij een administratieve rechter, zoals de Sector Bestuursrecht van de Rechtbank of de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.
- U heeft een bezwaarschrift ingediend en deze procedure loopt nog.
- De zaak waarover u wilt klagen is in behandeling bij een rechterlijke instantie.
- Een administratieve rechter heeft een uitspraak gedaan over de zaak waarover u wilt klagen.
- Als de klacht over algemeen beleid of provinciale verordeningen gaat; in het algemeen kan gezegd worden dat er geen klacht ingediend kan worden tegen zaken, waarover op grond van wettelijke regels een besluit genomen is.
- Behandeling van een klacht blijft verder achterwege indien deze al eerder behandeld is, tenzij door de klager nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw onderzoek rechtvaardigen.

## De Nationale Ombudsman

Bent u, nadat de provincie Overijssel uw klacht heeft behandeld, nog niet tevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Deze onderzoekt en beoordeelt gedragingen van de overheid en is geheel onafhankelijk. Het inschakelen van de Nationale Ombudsman kost u niets. Wanneer u klaagt over een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden zal de Nationale Ombudsman over het algemeen geen onderzoek instellen. Ook zult u altijd eerst uw klacht moeten indienen bij de provincie.

Het postadres van de Nationale Ombudsman is:

Nationale Ombudsman,  
postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

Het kantoor van de Nationale Ombudsman is telefonisch bereikbaar onder nummer 0800 335 55 55.

U kunt ook informatie vinden op de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

## Uitgave

provincie Overijssel, april 2011