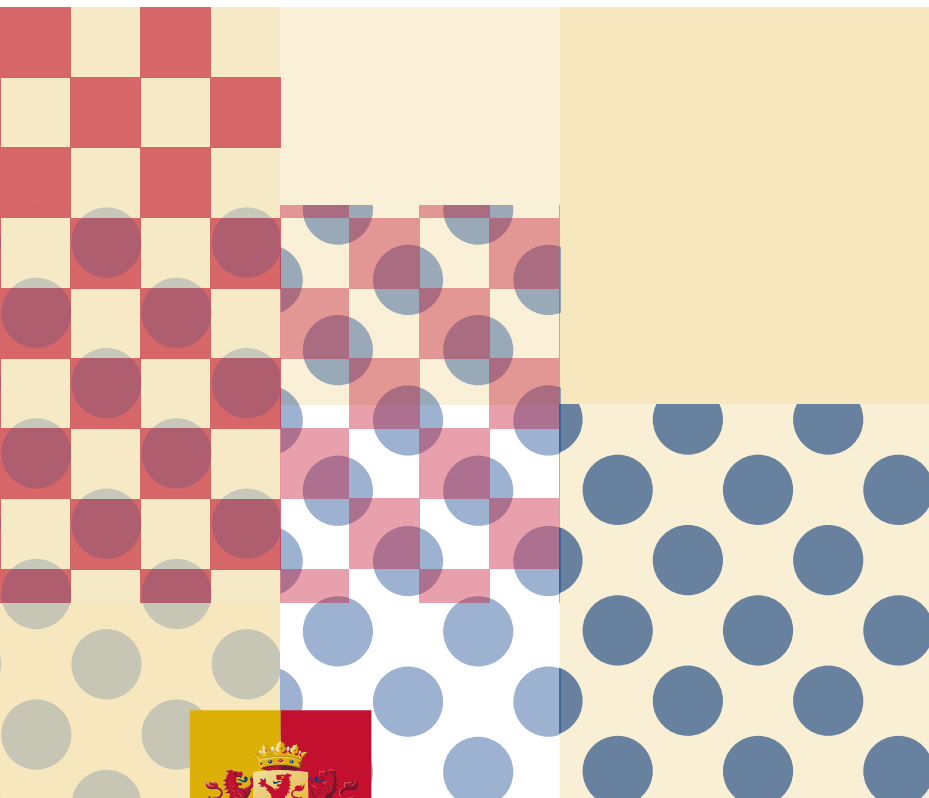


Klachtenbehandeling

bij de provincie Zuid-Holland



provincie **HOLLAND**
ZUID

September 2015



**U heeft een klacht ingediend
bij de provincie Zuid-Holland.
Hieronder kunt u lezen hoe
de provincie Zuid-Holland
uw klacht behandelt.**

Inleiding

Bij de behandeling van een klacht gaat het erom of de provincie zich behoorlijk heeft gedragen.

Behandeling van uw klacht

De provincie kan uw klacht zelf behandelen of deze eerst voorleggen aan de klachtfunctionaris van de provincie. Deze klachtfunctionaris kan de provincie advies geven over de afhandeling van uw klacht. De klachtfunctionaris is niet in dienst van de provincie Zuid-Holland.

In een aantal situaties hoeft de provincie uw klacht niet te behandelen. Deze situaties zijn bijvoorbeeld:

1. wanneer een rechter al een uitspraak heeft gedaan of de zaak nog in behandeling is bij de officier van justitie;
2. wanneer uw klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

3. wanneer bezwaar of beroep openstaat of heeft opengestaan;
4. wanneer uw klacht van onvoldoende gewicht is en een kleinigheid betreft.

Als de provincie uw klacht niet in behandeling neemt, laat zij u dat binnen vier weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk weten.

Klachtprocedure

Het reglement behandeling klachten vindt u op de website van de provincie Zuid-Holland. Hieronder lichten wij de belangrijkste onderdelen van de procedure toe.

Ontvangstbevestiging

Wanneer u een klacht heeft ingediend, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Informele behandeling

Eén van de secretarissen van de klachtfunctionaris neemt binnen enkele dagen na ontvangst van uw klacht telefonisch contact met u op. Dit om na te gaan wat er aan de hand is, wat er verder speelt en of de kwestie langs informele weg, dus zonder een formele procedure, is op te lossen. Dezelfde vraag stelt de secretaris aan de betrokken vertegenwoordiger van de provincie. Bij gezamenlijke instemming kan een gesprek worden georganiseerd om samen een oplossing te vinden. Lukt dit niet, dan wordt de formele procedure hervat.

Hoorzitting

Voordat de klachtfunctionaris de provincie adviseert over de klacht, krijgt u de gelegenheid om uw klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting. Bij de hoorzitting wordt ook een vertegenwoordiging van de provincie uitgenodigd. De datum voor de hoorzitting wordt in overleg met partijen bepaald. De hoorzitting vindt plaats in het provinciehuis. U ontvangt hiervoor een schriftelijke uitnodiging.

Tijdens de hoorzitting kan iedereen zijn of haar verhaal doen en stelt de klachtfunctionaris vragen als zaken onduidelijk zijn. De klachtfunctionaris kan zich zo een goed oordeel vormen over de kwestie.

Er wordt geen hoorzitting gehouden wanneer u heeft aangegeven geen prijs

te stellen op een hoorzitting. Ook hoeft er geen hoorzitting te worden gehouden als uw klacht evident ongegrond is. Van de hoorzitting wordt een (niet-woordelijk) verslag gemaakt. Hiervoor kan een geluidsband worden gebruikt, die na het maken van het verslag wordt vernietigd.

Beslistermijn klacht

De provincie probeert binnen tien weken een beslissing te nemen op uw klacht. Lukt dat niet, dan krijgt u binnen die tien weken een brief waarin staat dat de behandeling met maximaal vier weken wordt verlengd. Verder uitstel is alleen mogelijk als u daarmee instemt.

Waar vindt een gesprek plaats?

Gesprekken vinden plaats op het provinciehuis. Dit ligt aan het Zuid-Hollandplein 1, 2596 AW te Den Haag. Het provinciehuis is vanaf station Den Haag Centraal lopend bereikbaar (10 minuten) of met buslijnen 69 en 79. De parkeerruimte voor auto's is beperkt.



Intrekken van uw klacht

Gedurende de hele procedure kunt u uw klacht intrekken. Dat kan mondeling of schriftelijk. Wanneer u uw klacht heeft ingetrokken, ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging.

Advies en beslissing op uw klacht

De klachtfunctionaris brengt advies uit aan de provincie. Op basis van het advies beslist de provincie op uw klacht. Als deze beslissing aan u wordt toegezonden, ontvangt u ook het advies van de klachtfunctionaris. Indien een hoorzitting heeft plaatsgevonden, is het verslag van de hoorzitting onderdeel van het advies van de klachtfunctionaris.

Tot slot

Wilt u, indien u bent uitgenodigd voor een hoorzitting, minimaal één dag voor de hoorzitting aan het secretariaat van de klachtfunctionaris doorgeven of u deze zult bijwonen, welke persoon of personen u zullen vergezellen en of u gebruik wenst te maken van de parkeergarage van de provincie?

U kunt zich op de dag van de hoorzitting melden bij de receptie van de hoofdingang van het provinciehuis. Daar kunt u worden gevraagd een legitimatiebewijs te tonen.

Vragen?

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de klachtfunctionaris, telefoonnummer 070 441 62 49, of per e-mail: Awbsecr@pzh.nl.