

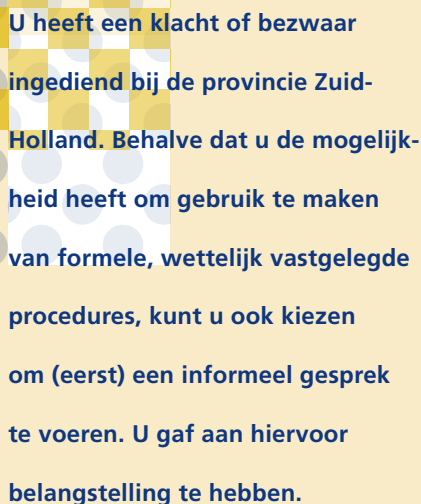
Informele aanpak van bezwaren en klachten

bij de provincie Zuid-Holland



provincie **HOLLAND**
ZUID

Mei 2018



U heeft een klacht of bezwaar ingediend bij de provincie Zuid-Holland. Behalve dat u de mogelijkheid heeft om gebruik te maken van formele, wettelijk vastgelegde procedures, kunt u ook kiezen om (eerst) een informeel gesprek te voeren. U gaf aan hiervoor belangstelling te hebben.

Informele weg

De provincie biedt de mogelijkheid om naast de formele procedure in gesprek te gaan met een vertegenwoordiger van de afdeling waartegen het bezwaar of de klacht is gericht. Als u en die vertegenwoordiger dat allebei willen, kan een gesprek worden georganiseerd.

Dit gesprek kan verschillende vormen hebben, zoals een overleg, bemiddelingsgesprek of mediation. De gekozen vorm hangt af van de aard van het probleem. U kunt - als u dat wilt - een advocaat of iemand anders meenemen naar het gesprek. Van tevoren worden meestal gespreksregels toegestuurd, waarin de uitgangspunten van het gesprek staan. Tijdens het gesprek wordt de kwestie

besproken, kan een besluit worden toegelicht, kunnen standpunten en informatie worden uitgewisseld. Daarbij kan worden geprobeerd naar een uitkomst toe te werken waar alle betrokken partijen tevreden mee zijn.

Belangrijk is de bereidheid om naar elkaars standpunten en ideeën te luisteren en meer oplossingen te bespreken. Lukt het niet het probleem op te lossen, dan staat de formele juridische weg nog steeds voor u open. De formele behandeling van uw klacht of bezwaar kan namelijk voor een bepaalde periode worden onderbroken. U kunt de informele weg natuurlijk ook stoppen als het volgens u het probleem niet oplost. Alles wat tijdens het informele gesprek wordt besproken, blijft vertrouwelijk en speelt geen rol bij de eventuele voortzetting van de formele procedure.

Neutrale gespreksbegeleiders

Bij de gesprekken wordt over het algemeen gebruikgemaakt van een neutrale gespreksbegeleider, bemiddelaar of mediator. Dit zijn medewerkers van de provincie die een cursus mediationvaardigheden hebben gevolgd of erkend MfN-register mediator* zijn. De provincie stelt deze gespreksbegeleiders via een intern

* MfN staat voor Mediatorsfederatie Nederland. Als sprake is van een MfN-mediation gelden de MfN-gedragsregels en het klacht- en tuchtrecht voor de betrokken mediator.

statuut in de gelegenheid hun werk volledig, onafhankelijk en neutraal te doen. Meestal begeleiden twee personen een gesprek. Er wordt doorgaans geen verslag gemaakt van het gesprek.

Voordelen informele aanpak

Wanneer u kiest voor een informeel gesprek, kost u dat niets. De kosten voor een eventuele advocaat vergoedt de provincie echter niet.

Het voordeel van deze aanpak is dat er een gesprek op gang komt. Er wordt samen gezocht naar een oplossing waar alle betrokkenen tevreden over zijn. Partijen weten doorgaans zelf het best welke oplossing hun belangen dient. Bovendien verloopt de informele weg over het algemeen sneller dan de formele procedure.

Meestal zijn één of twee gesprekken voldoende. Als de informele weg niet tot een bevredigend resultaat leidt en alsnog de formele procedure moet worden gevolgd, dan is de totale doorlooptijd natuurlijk wel wat langer.

Vragen en informatie?

Heeft u vragen en wilt u meer informatie, dan kunt u terecht bij de secretaris van de bezwarencommissie die uw bezwaar of klacht in behandeling heeft of via e-mail awbsecr@pzh.nl of telefoonnummer 070 441 60 93.

Voor meer algemene informatie over mediation kunt u kijken op de website van de Mediationfederatie Nederland: www.mediatorsfederatienederland.nl

Waar vindt een gesprek plaats?

Gesprekken vinden plaats op het provinciehuis. Dit ligt aan het Zuid-Hollandplein 1, 2596 AW te Den Haag. Met het openbaar vervoer is het provinciehuis bereikbaar via tram 9, en de buslijnen 90, 385 en 386. Vanaf station Den Haag CS is het tien minuten lopen. De parkeerruimte voor auto's is beperkt.



Stappenplan informele aanpak

1 U heeft een klacht of bezwaar ingediend bij de provincie Zuid-Holland

Uw klacht of bezwaar komt bij de provincie binnen. De secretaris van de bezwarencommissie toetst of het bezwaar of de klacht in behandeling kan worden genomen.

2 De provincie biedt u de mogelijkheid van een informeel gesprek aan

Indien de situatie zich ervoor leent, neemt de secretaris van de bezwarencommissie hierover contact met u op.

3 U stemt in met een gesprek

Wanneer alle partijen openstaan voor een gesprek, wordt de informele weg opgestart.

4 De provincie schort uw zaak op

Dit betekent dat wij de formele behandeling van uw bezwaar of klacht tijdelijk stop zetten. Dit duurt zolang u daarmee instemt.

5 Afspraak met de partijen om bij elkaar te komen

Er wordt contact gezocht met u, eventuele derde belanghebbenden en de vertegenwoordiger van de betreffende afdeling om een geschikte datum en plaats vast te stellen. Van te voren worden meestal de uitgangspunten van het gesprek (gespreksregels) toegezonden.

6 Het gesprek vindt plaats

Tijdens het gesprek wordt de kwestie besproken, kan een besluit worden toegelicht, kunnen standpunten en informatie worden uitgewisseld. Daarbij kan worden geprobeerd naar een uitkomst toe te werken waar alle betrokken partijen tevreden mee zijn. Mogelijk zijn meerdere gesprekken nodig om dit te bereiken.

7 De informele weg wordt beëindigd

Als een passende oplossing voor het probleem is gevonden, trekt u de klacht of het bezwaar schriftelijk in. Als geen passende oplossing wordt gevonden en u wilt de klacht of het bezwaar toch handhaven, wordt de informele weg beëindigd en de formele procedure weer opgestart.

Aan deze folder kunnen géén rechten worden ontleend.