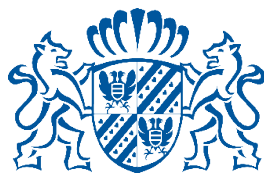


Klachten over de provincie Groningen?

Lees hier meer...



provincie
groningen



provincie
groningen

www.provinciegroningen.nl
info@provinciegroningen.nl



De provincie Groningen werkt volgens normen die zijn vastgesteld in de Wet van 2002
Telefoon: 0456 91 / BIC: ABNANL2A

Martinikerhof 12
9712 JG Groningen

Sint Jansstraat 4
9712 JN Groningen

De provincie Groningen werkt volgens normen die zijn vastgesteld in de Wet van 2002
afdeling Bestuur, Juridische Zaken & Communicatie

KLACHTEN OVER DE PROVINCIE GRONINGEN?

Wanneer u klachten heeft over de provincie Groningen, lees dan deze brochure.

Bij de provincie werken heel wat mensen. Soms kan daar iets misgaan. Wanneer u vindt dat u door de provincie niet behandeld bent zoals het hoort, dan heeft u het recht om bij de provincie te klagen. De klachtenkamer van de Commissie rechtsbescherming behandelt uw klacht en zal het bestuursorgaan daarover adviseren. Ook behandelt de klachtenkamer klachten over de commissaris van de Koning, Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten of leden van Gedeputeerde Staten. Klagen over individuele leden van Provinciale Staten is niet mogelijk. De klachten worden behandeld zoals omschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht dat gaat over het klachtrecht. In deze brochure wordt de procedure uitgelegd.

VAN KLACHTEN KUNNEN WE LEREN

Een klacht is meer dan een uiting van een ontevreden burger. Van klachten kun je leren. Door het registreren van klachten worden de knelpunten in de dienstverlening van de provincie Groningen beter zichtbaar. Daardoor kan de provincie Groningen de problemen bij de wortel aanpakken en u nog beter van dienst zijn.

BETERE RELATIE MET DE BURGER

Het doel van het klachtrecht is het verbeteren van de relatie van de provincie met burgers, bedrijven, instellingen etc. Vaak brengt het horen alleen al de partijen dichter bij elkaar.

WAAROVER MAG U KLAGEN?

U heeft het recht om te klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie naar u heeft gedragen. Ook kunt een klacht indienen over een gedraging van een persoon, die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Als u bijvoorbeeld een brief heeft geschreven en u heeft geen antwoord gekregen. Of als u zich heeft gestoord aan een ambtenaar die u niet op correcte wijze heeft geholpen. Maar u kunt zich ook storen aan een bestuurder die bijvoorbeeld een inspraakavond voorziet. Het moet dan wel om zijn gedrag gaan. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten het klachtrecht.

KLACHTENKAMER VAN DE COMMISSIE RECHTSBESCHERMING

De klachtenkamer uit de Commissie rechtsbescherming behandelt en adviseert over klachten. De klachtenkamer zendt een advies over de bevindingen en eventuele aanbevelingen aan Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning.



PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

6 stappen:

Stap 1: het indienen van een klacht

Uw klacht kunt u mondeling, telefonisch, schriftelijk of via de website indienen bij de provincie. Schriftelijk indienen kan via een brief. De klachtenkamer uit de Commissie rechtsbescherming neemt uw klacht dan in behandeling.

Stap 2: bevestiging van ontvangst

U krijgt een bevestiging van ontvangst. De klacht moet in ieder geval binnen 10 weken zijn afgehandeld. Mocht dat niet lukken dan kan de afhandeling nog met ten hoogste vier weken worden opgeschort. Verder uitstel is mogelijk met uw instemming. U ontvangt daarover bericht. Vaak kan de klacht ook op informele wijze worden opgelost en hoeft de procedure niet gevolgd te worden.

Stap 3: onderzoeksrapport

De secretaris van de klachtenkamer vraagt het hoofd van de desbetreffende afdeling de klacht te onderzoeken en de resultaten daarvan in een onderzoeksrapport vast te leggen.

Stap 4: beoordeling van de klacht

Op basis van het onderzoeksrapport beoordeelt de klachtenkamer of de klacht ontvankelijk is, met andere woorden of de klacht valt onder het klachtrecht. Een klacht is bijvoorbeeld niet-ontvankelijk als er reeds eerder geklaagd is over hetzelfde voorval of het voorval langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De klacht wordt dan niet verder behandeld.

Stap 5: de hoorzitting

Vervolgens worden u en degene(n) over wie wordt geklaagd uitgenodigd voor een gesprek/ hoorzitting. Bij dit gesprek kan ook het hoofd van de betrokken afdeling aanwezig zijn. Minstens één week voor het gesprek krijgt u de uitnodiging met het onderzoeksrapport. U kunt ook aangeven, dat u wilt afzien van een hoorzitting/gesprek. Tijdens het gesprek kunt u uw standpunt naar voren brengen over het onderzoeksrapport en kunnen de direct betrokkenen een mondelinge toelichting geven. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

Stap 6: advies

Daarna brengt de klachtenkamer haar bevindingen in een advies uit en doet eventuele aanbevelingen aan Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning. Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning verbinden aan het advies conclusies en stellen u daarvan in kennis. U hoort dan tevens of er maatregelen getroffen zijn. Over het algemeen zijn dit maatregelen om de dienstverlening van de provincie te verbeteren. Soms zijn het strafmaatregelen die de individuele ambtenaar treffen zoals een berisping of geldboete.

Als de conclusies anders zijn dan in het advies van de klachtenkamer, dan geven Gedeputeerde Staten, Provinciale Staten of de commissaris van de Koning aan waarom zij een andere mening hebben.

NATIONALE OMBUDSMAN

Als u niet tevreden bent met de behandeling van uw klacht, dan kunt u binnen een jaar terecht bij de Nationale ombudsman. Voordat u zich tot de Nationale ombudsman kunt wenden, dient uw klacht eerst door de provincie te zijn behandeld. Het adres is: Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag of (gratis) Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag, telefoon (070) 356 3563, website: www.nationaleombudsman.nl.

BEMIDDELING

Voordat de klachtenprocedure wordt gestart, wordt nagegaan of uw klacht niet op een andere wijze /informele wijze kan worden opgelost. U wordt hiervan op de hoogte gesteld.



KLACHTENMELDPUNT

Telefonisch:
U kunt uw klacht ook telefonisch doorgeven aan de Commissie rechtsbescherming: (050) 316 4275.

Schriftelijk:

U kunt ook een brief met uw klacht sturen naar:
Provincie Groningen
Commissie rechtsbescherming
Postbus 610
9700 AP Groningen

Website:

U kunt uw klacht ook via het klachtenformulier op de website: www.provinciegroningen.nl indienen. Wanneer u op de website in het zoekscherm het woord "klacht" intikt, vindt u een digitaal klachtenformulier. Voor het invullen van dit digitale klachtenformulier dient u een e-mailadres te hebben.