

## **Bent u als burger of bedrijf niet tevreden over de wijze waarop de gemeente Eindhoven zich tegenover u heeft gedragen?**

Dan kunt u een klacht indienen bij de gemeente Eindhoven, die deze in eerste instantie zelf afhandelt op basis van de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

De gemeente toetst het gedrag van de betreffende ambtenaar of het bestuur aan de behoorlijkheidsnormen voor de overheid.

Deze normen kunnen worden samengevat in de volgende kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

Afhankelijk van de vraag of de klacht naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, zal de klachtenbehandeling een formeel of informeel karakter hebben.

**De informele afdoening** van uw klacht betekent vaak een snelle afhandeling. Bent u niet tevreden over deze afhandeling dan wordt uw klacht opnieuw in behandeling genomen.

**Bij de formele behandeling** brengt de klachtbehandelaar na afronding van het onderzoek een advies uit aan het college van burgemeester en wethouders (B&W). Het college van B&W oordeelt op basis hiervan of de klacht gegrond is en of maatregelen nodig zijn.

**Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht**, dan kunt u binnen één jaar nadat u een antwoord hebt ontvangen, een verzoekschrift indienen bij de **Ombudscommissie Eindhoven**. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

U kunt uw verzoekschrift sturen naar:

**Ombudscommissie Eindhoven**  
**t.a.v. de secretaris**  
**Postbus 9**  
**5600 AA Eindhoven.**

De Ombudscommissie Eindhoven is een onafhankelijke en onpartijdige commissie. De commissie onderzoekt de wijze waarop de klacht in eerste instantie door de gemeente Eindhoven is afgehandeld. Dit gebeurt meestal door het houden van een hoorzitting. De commissie schrijft naar aanleiding daarvan een rapport waarin haar bevindingen en haar oordeel zijn opgenomen. Daarbij kan de commissie ook aanbevelingen doen aan het college van burgemeester en wethouders.

De Ombudscommissie toetst het gedrag van de gemeente Eindhoven aan de behoorlijksnormen. Deze vindt u terug in de [behoorlijkheidswijzer](https://www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer) [op de site van de nationale ombudsman](https://www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer) <https://www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer>. Deze wijzer is gezamenlijk opgesteld door de Nationale Ombudsman en de gemeentelijke ombudsmannen en –commissies.

*(De nationale ombudsman behandelt geen klachten van de gemeente Eindhoven, dat doet dus de ombudscommissie).*

Voor meer informatie over de Ombudscommissie Eindhoven verwijzen wij u naar [www.ombudscommissieindhoven.nl](http://www.ombudscommissieindhoven.nl).

Mieke Rijpers 10-11-2015

Bron: Gemeente Eindhoven 2015

