

## **Klachtenregeling Metropoolregio Eindhoven 2020**

Het Dagelijks bestuur Metropoolregio Eindhoven;

gelet op:  
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:  
vast te stellen de Klachtenregeling Metropoolregio Eindhoven

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

1. Deze regeling verstaat onder:
  - a. wet: Algemene wet bestuursrecht (Awb);
  - b. bestuursorgaan: Metropoolregio Eindhoven, bestaande uit de diensten: Metropoolregio Eindhoven en Regionaal Historisch Centrum Eindhoven;
  - c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een ambtenaar van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
  - d. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
  - e. aangeklaagde: een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend;
  - f. ambtenaar: een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
  - g. gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
  - h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht en voldoet aan de eisen gesteld in Awb art. 9.4 lid 2;
  - i. klachtencoördinator: de ambtenaar die belast is met de in de artikelen 5 en 10 genoemde taken.
  - j. klachtbehandelaar: diegene die verantwoordelijk is voor de be- en afhandeling van het klaagschrift.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling**

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling heeft tot doel:
  - a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
  - b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
  - c. de relatie tussen burger en het bestuursorgaan te optimaliseren;
  - d. het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;
  - e. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van het bestuursorgaan;
  - f. het verbeteren van de dienstverlening van het bestuursorgaan.

### **Artikel 3 Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij een ambtenaar**

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een ambtenaar probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De ambtenaar dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient erop dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.

3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld, maar wel door de klachtencoördinator geregistreerd.

#### **Artikel 4 Indiening klaagschrift**

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
2. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

#### **Artikel 5 Registratie en ontvangstbevestiging klaagschrift**

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de klachtencoördinator die hem ter afhandeling kan doorsturen naar de klachtbehandelaar.
2. De klachtencoördinator bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van een klaagschrift. Hierbij wordt tevens informatie gegeven over het verloop van de procedure, met inbegrip van de in acht te nemen termijnen en wie de klacht zal behandelen.
3. De klachtencoördinator kan de klager in de gelegenheid stellen geconstateerde verzuimen ten aanzien van het klaagschrift te herstellen binnen een daarvoor gestelde termijn.
4. De klachtencoördinator kan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als zich omstandigheden voordoen, zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb.

#### **Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. De klachtbehandelaar kan één of meerdere personen aanwijzen die namens hem de klacht behandelt dan wel behandelen. De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling verschuift daarmee echter niet: de klachtbehandelaar blijft steeds verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht.
3. Bij een klacht over een gedraging van een ambtenaar is de klachtbehandelaar: de directeur van de Metropoolregio Eindhoven resp. van de directeur Regionaal Historisch Centrum Eindhoven.
4. Bij een klacht over een gedraging van de directeur van de Metropoolregio Eindhoven al dan niet met een ambtelijke aanstelling is de klachtbehandelaar: het Dagelijks Bestuur Metropoolregio Eindhoven.
5. Bij een klacht over een gedraging van de directeur van het Regionaal Historisch Centrum Eindhoven al dan niet met een ambtelijke aanstelling: de Bestuurscommissie Regionaal Historisch Centrum Eindhoven.

#### **Artikel 7 Informele behandeling klaagschrift**

1. De klachtbehandelaar onderzoekt zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klaagschrift of de klacht op een informele wijze op te lossen is. Hij neemt hiervoor contact op met de klager en de bij de klacht betrokken ambtenaar.
2. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtbehandeling, alsnog tot formele behandeling van het klaagschrift wordt overgegaan.
3. De klachtbehandelaar brengt de klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de informele klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager heeft plaatsgevonden.
4. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator altijd per e-mail over de wijze waarop de schriftelijke klacht op informele wijze is opgelost.

#### **Artikel 8 Taken klachtenbehandelaar**

De klachtbehandelaar draagt zorg voor:

1. het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn en het doen van zorgvuldig onderzoek;
2. het uitnodigen en het horen van de klager en de aangeklaagde en de verslaglegging van het hoorgesprek;

3. een tijdige afdoening van de klacht;
4. indien aan de orde - het verdagen van de afhandeling;
5. het opstellen en ondertekenen van een afhandelingsbrief namens het betreffende bestuursorgaan aan klager. De brief stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Als er een hoorgesprek heeft plaats gehad, wordt een verslag hiervan bijgevoegd.
6. het onverwijld toesturen aan de klachtencoördinator van - in ieder geval - een kopie van de volgende stukken:
  - o de (ondertekende) afhandelingsbrief;
  - o het verslag van het hoorgesprek.

#### **Artikel 9 Het horen naar aanleiding van een klacht**

1. De klager en de aangeklaagde, worden door de klachtbehandelaar in elkaars aanwezigheid gehoord.
2. De klachtbehandelaar kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de aangeklaagde - de klager en de aangeklaagde afzonderlijk te horen indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van het bestuursorgaan die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klachtbehandelaar kan de klager met instemming van de klager telefonisch horen.

#### **Artikel 10 Taken klachtencoördinator**

1. Naast de in artikel 5 genoemde taken en bevoegdheden draagt de klachtencoördinator zorg voor de ondersteuning van de klachtbehandelaars indien dit wenselijk is.
2. De klachtencoördinator is ten aanzien van klachten bij de Nationale ombudsman belast met de volgende taken:
  - a. het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en het verzorgen van de correspondentie met de Nationale ombudsman;
  - b. het versturen van een afschrift van het verzoekschrift aan de klachtbehandelaar met het verzoek binnen vier weken een inhoudelijke reactie te geven op het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman. Eventueel ondersteunt de klachtencoördinator de klachtbehandelaar hierbij;
  - c. het centraal bewaren van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen klacht;
  - d. het adviseren van bestuursorganen en afdelingen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;
  - e. het geven van voorlichting aan burgers.