



**cultuur  
eindhoven**

**Klachtenregeling**

Eindhoven, oktober 2016

## **Inhoudsopgave**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Klachtenregeling                | 3 |
| Hoe dien ik een klacht in?      | 3 |
| Wat gebeurt er met mijn klacht? | 3 |
| Ombudscommissie Eindhoven       | 4 |

# Klachtenregeling

Stichting Cultuur Eindhoven heeft de gemeente Eindhoven gemandateerd voor het behandelen van klachten omtrent gedragingen rondom subsidieverstrekingen als bedoeld in titel 9.1 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voor zover die klachten betrekking hebben op personen werkzaam bij de Stichting Cultuur Eindhoven, waarbij de bevoegdheid tot het nemen van een uitspraak op de klacht bij de Stichting Cultuur Eindhoven blijft.

Stichting Cultuur Eindhoven probeert zo transparant en dienstverlenend mogelijk te werk te gaan. Mocht u toch ontevreden zijn over een gedraging van een medewerker of over de dienstverlening, dan kunt u daarover natuurlijk een klacht indienen.

## Let op!

U kunt geen klacht indienen over:

- een gedraging die al langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- het beleid van de Stichting Cultuur;
- een gedraging waarover u al eerder een klacht heeft ingediend;
- een gedraging waartegen u bezwaar had kunnen maken of beroep had kunnen instellen. Op de website [www.cultuureindhoven.nl](http://www.cultuureindhoven.nl) vindt u meer informatie over de bezwaarprocedure;
- een gedraging die al wordt onderzocht door Justitie.

## Evaluatie

Stichting Cultuur Eindhoven inventariseert jaarlijks de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan. Daarover wordt gerapporteerd in het jaarverslag.

## Hoe dien ik een klacht in?

Uw klacht kan per post worden gestuurd naar:

Stichting Cultuur Eindhoven  
T.a.v. klachtenbehandelaren  
Postbus 90150  
5600 RB Eindhoven

U kunt uw klacht ook via email sturen naar [klachtenbehandelaren@eindhoven.nl](mailto:klachtenbehandelaren@eindhoven.nl).  
Wilt u liever telefonisch een klacht indienen? Dan kunt u bellen naar 14040 en vragen naar een klachtenbehandelaar.

Geef in alle gevallen duidelijk aan dat het om een klacht over Stichting Cultuur Eindhoven gaat.

## Wat gebeurt er met mijn klacht?

### Informele procedure

De klachtenbehandelaar bespreekt samen met u op welke manier uw klacht het beste behandeld kan worden. Hierbij betreft de klachtenbehandelaar de medewerker over wie geklaagd wordt. Vaak kan een klacht worden opgelost door met elkaar in contact te

komen (telefonisch, in persoon of schriftelijk). De klachtenbehandelaar zal bij u nagaan of de klacht voor u naar tevredenheid is behandeld.

#### **Formele procedure**

Is uw klacht toch niet naar tevredenheid behandeld of leent de klacht zich volgens u niet voor informele behandeling, wordt uw klacht formeel behandeld.

De klachtenbehandelaar stelt u en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De klachtenbehandelaar zendt het advies over de gegrondheid van uw klacht en eventuele aanbevelingen, aan de directeur-bestuurder van Cultuur Eindhoven.

#### **Ombudscommissie Eindhoven**

Uw klacht nemen wij serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing. Indien u toch ontevreden bent over de behandeling van uw klacht, dan kunt u een verzoekschrift indienen bij de Ombudscommissie Eindhoven. De Ombudscommissie is een externe en onafhankelijke klachtinstantie en zij geeft een oordeel over de behandeling van de klacht.

#### **Vragen?**

U kunt contact opnemen met de klachtenbehandelaren van de gemeente Eindhoven via het algemene telefoonnummer 14040.