Gemeente Borger-Odoorn

99443-2021:947399

MT-VOORSTEL

Medewerker: A. Hulshof
Cluster:

Onderwerp: Interne klachtenprocedure

Beslispunten:
1. Vaststellen van de interne klachtenprocedure
2. De interne klachtenprocedure doorgeleiden naar het college

---

Bevoegdheid MT

☐ Kennisnemen

☐ Opiniëren

☐ Instemmen

☑ Vaststellen

☐ Anders, namelijk

Inhoud

Inleiding
De huidige klachtenprocedure (voor klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb)) is in 2014 vastgesteld en er is bemerkt dat de huidige praktijk niet altijd overeenkomt met hetgeen beschreven in de klachtenprocedure. Ter illustratie; in de klachtenprocedure van 2014 staat nog dat afdoening van de klacht geschiedt door het college. Volgens het (huidige) mandaatbesluit kunnen klachten, indien niet politiekgevoelig, worden afgehandeld door de afdelingsmanager. Tevens is naar aanleiding van het bespreken van het jaarverslag van 2020 in het MT gevraagd om een rode lijn uit het leerproces. Ook dit is nu verwerkt in het de nieuwe procedure.

Beoogd effect
De klachtenprocedure in overeenstemming brengen met de huidige praktijk van afhandeling van klachten en daarbij ook het leerproces van de klacht meenemen.

Argumenten
1.1 In de 'nieuwe' klachtenprocedure wordt alles stapsgewijs beschreven

De klachtenprocedure van 2014 is niet zo stapsgewijs opgesteld als de 'nieuwe' klachtenprocedure. Hierdoor konden de klachtenafhandeling per klachtenbehandelaar verschillen. De 'nieuwe' klachtenprocedure zorgt voor een gelijke behandeling van zaken. Ook als de klachtenbehandelaar voor het eerst een klacht oppakt (omdat de klachtenbehandelaar bijvoorbeeld nog maar kort werkzaam is voor Borger-Odoorn), is het gemakkelijker om een klacht te behandelen, omdat alles stap voor stap beschreven is.

1.2 De 'nieuwe' klachtenprocedure is in overeenstemming met de huidige werkwijze van klachtenafhandeling
Enkele voorbeelden: in de klachtenprocedure van 2014 staat nog dat afdoening van de klacht geschiedt door het college. Volgens het (huidige) mandaatbesluit kunnen klachten, indien niet politiekgevoelig, worden afgehandeld door de afdelingsmanager. Dit is in de 'nieuwe' klachtenprocedure aangepast. Ook is gebleken uit de klachtenprocedure van 2014 niet altijd blijkt wie de klacht moet behandelen. In de klachtenprocedure van 2014 staat dat de klacht behandeld moet worden door de Nationale Ombudsman indien de burgemeester de aangeklaagde is. Toen dit een keer voorkwam is contact opgenomen met de nationale ombudsman en zij geven aan dat de organisatie de klacht eerst zelf moet behandelen. In de 'nieuwe' klachtenprocedure is daarom opgenomen dat klachten over de burgemeester door de locoburgemeester worden behandeld.

1.3 In de 'nieuwe' klachtenprocedure wordt de klachtenbehandelaar gevraagd om het leerproces
Bij de klachtenafhandeling dient de klachtenbehandelaar bij de klachtenfunctionaris aan te geven wat het leerproces van de klacht is geweest. De klachtenfunctionaris kan hieruit uiteindelijk een rode draad halen en dit meenemen in het jaarverslag van de klachten. Deze wens komt naar voren uit de terugkoppeling van de MT-vergadering naar aanleiding van het bespreken van het jaarverslag van 2020.

1.4 De 'nieuwe' klachtenprocedure draagt bij aan een goede samenwerking
Doordat in de 'nieuwe' klachtenprocedure stapsgewijs is omschreven wie wanneer wat doet, kan daarover geen onduidelijkheden bestaan. De klachtenbehandelaar weet bijvoorbeeld dat een ontvangstbevestiging al is verzonden als de klacht naar hem/haar doorgezonden wordt. Ook als telkens andere medewerkers bij het klachtgesprek aanwezig zijn voor het maken van een verslag weten zij welke taken zij op zich moeten nemen en welke taken zij niet op zich hoeven nemen. Mocht er nog wel ergens twijfel over ontstaan, dan kan de klachtenfunctionaris te allen tijde geraadpleegd worden.

Kanttekeningen
-

Financiën
N.v.t.

Communicatie
Op intranet zal een bericht worden geplaatst over de nieuwe klachtenprocedure. Ook zal de nieuwe klachtenprocedure ter kennisname aan de OR gezonden worden.

Uitvoering
Indien blijkt dat de 'nieuwe' klachtenprocedure wijzigingen benodigd, zullen deze doorgevoerd worden (en vervolgens weer worden voorgelegd aan MT en college).