

Tweede wijziging Klachtenregeling Veenendaal

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veenendaal;

Overwegende dat

- in het Mandaatbesluit ambtelijke organisatie en externen Veenendaal ligt besloten de bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie neer te leggen;
- de gemeentelijke organisatie per 1 januari 2021 geen afdelingen meer kent waardoor geen klachtbehandelaar meer is aangewezen voor klachten over ambtenaren;
- per 1 januari 2021 ook een aantal nieuwe functies is ingesteld die in de Klachtenregeling niet zijn voorzien van een klachtbehandelaar;
- het gewenst is de procedureregeling voor de afhandeling van deze klachten en de toelichting daarop te wijzigen;

Gelet op

op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit

vast te stellen **de Regeling tot tweede wijziging van de Klachtenregeling gemeente Veenendaal (Tweede wijziging Klachtenregeling Veenendaal)**.

Artikel I Wijziging regeling

- A. Artikel 6 wordt als volgt gewijzigd:
- a. In het derde lid wordt de tekst 'de manager van de betreffende afdeling of de teamcoördinator van de betreffende ambtenaar' vervangen door: de teamleider van de betreffende ambtenaar;
 - b. In het vierde lid wordt de tekst 'afdelingsmanager of een teamcoördinator' vervangen door: teamleider, opgavemanager, manager met een interne opdracht of ambtelijk opdrachtgever.
- B. In artikel 10, tweede lid, sub e, wordt de tekst 'afdelingen' vervangen door: teams.
- C. De Toelichting op de Klachtenregeling gemeente Veenendaal wordt als volgt gewijzigd:
- a. Het woord 'afdeling' vervangen door: team;
 - b. Het woord 'afdelingen' vervangen door: teams;
 - c. De tekst bij artikel 6 onder het kopje 'Klachten tegen ambtenaren' wordt vervangen door:
Klachten tegen ambtenaren
In deze Klachtenregeling is het uitgangspunt dat de teamleiders een klacht behandelen over de gedraging van een ambtenaar, niet zijnde een opgavemanager, een manager met een interne opdracht, een ambtelijk opdrachtgever, directeur, de gemeentesecretaris, de algemeen directeur, de griffier of een griffiemedewerker. De teamleider is daarbij bevoegd om de feitelijke behandeling van de klacht, dat wil zeggen het uitvoeren van het onderzoek, op te dragen aan een medewerker van zijn team. Ook is het mogelijk om de feitelijke behandeling van een klacht na overleg met zijn of haar teamleider op te dragen aan een medewerker van een ander team binnen het sociale domein, het fysieke domein of het domein bedrijfsvoering. In dat geval moet de behandeling van klachten een onderdeel zijn van het takenpakket van de betreffende medewerker en dient er ook capaciteit te zijn de klacht binnen de daarvoor staande termijnen af te handelen. Deze mogelijkheid is enerzijds bedoeld als ventiel wanneer het aantal klachten bij één of meerdere teams zodanig is, dat de behandeling daarvan een onevenredige werkbelasting veroorzaakt. Andere redenen om de klachtbehandeling bij een medewerker van een ander team neer te leggen kunnen zijn om de continuïteit van de klachtbehandeling te waarborgen en dat bij een team niet of onvoldoende kennis en kunde aanwezig is om klachten te behandelen. De teamleider die de klachtbehandeling uitbesteedt, blijft wel eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Dat betekent dat de afhandelingsbrief en eventueel het verslag van bevindingen altijd door deze teamleider moet worden ondertekend. Er is dus geen sprake van mandaat. In dat geval zou er sprake zijn van het toekennen van de bevoegdheid om de klacht namens de teamleider af te doen. Daarvan is echter geen sprake.

Artikel II Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag volgend op die van haar bekendmaking.

Artikel III Citeertitel

Vastgesteld in de vergadering van 9 maart 2021

mevrouw drs. A.P.W. van de Klift
secretaris

de heer K.J.G. Kats
burgemeester