



Samenvatting

De taken van de Algemene Kamer en de Sociale Kamer van de klachtencommissie Maastricht zijn ondergebracht in één gemeentebrede klachtencommissie voor alle medewerkers tot en met het niveau van manager. Dit leidt tot verbetering van de aansturing, samenwerking en onderlinge vervangbaarheid. De medewerkers blijven werkzaam bij de klachtencommissie die organisatorisch is aangehaakt bij concernzaken. Als sluitstuk van dit proces heeft het college besloten de Algemene Kamer en de Sociale Kamer op te heffen.

Beslispunten

1. De Algemene Kamer en de Sociale Kamer van de klachtencommissie op te heffen.
2. De secretaris opdragen om het met voornoemde klachtencommissies verband houdende mandaat, verleend aan de manager CZ (tijdelijk) en aan de manager SZMK, in te trekken.
3. De klachtencommissie inrichten met twee klachtencoördinatoren
4. De formatie klachtencoördinator SZMH over te hevelen naar Concernzaken

Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 7 december 2021:

Conform.



1. Aanleiding

Om de aansturing, samenwerking en onderlinge vervangbaarheid te verbeteren, zijn de taken van de Algemene Kamer en de Sociale Kamer van de klachtencommissie per 1 januari 2021 ondergebracht in één gemeentebrede klachtencommissie. Als sluitstuk van dit proces is een collegebesluit nodig, onder meer om de voornoemde twee kamers op te heffen. De klachtencommissie is organisatorisch aangehaakt bij concernzaken, daarom is het voorstel om de klachtencoördinator van SZMH onder te brengen bij CZ.

2. Context

De gemeenteraad heeft de vigerende verordening Interne Klachtbehandeling in 2013 vastgesteld. De aanleiding was de opheffing van de gemeenschappelijke regeling van de regionale ombudscommissie Zuid-Limburg per 01-01-2013 en de gelijktijdige aanwijzing van de Nationale Ombudsman als volgende instantie na de interne klachtbehandeling. De verordening Interne klachtbehandeling is op 01-01-2013 met terugwerkende kracht in werking getreden. Op grond van artikel 5 van de verordening kan het college, als daar behoefte aan is, binnen de klachtencommissie 'kamers' oprichten.

Klachtencommissie en Kamers (Klachtenverordening)

Er wordt op de werkvloer regelmatig gesproken over twee klachtencommissies, maar formeel is dit incorrect. Maastricht heeft één klachtencommissie voor klachten over ambtenaren tot en met de functie manager (extern ook wel directeur genoemd). De klachtencommissie is aanvankelijk opgedeeld in 2 Kamers, Algemene zaken (AK) en Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SK).

De zoektocht naar het collegebesluit waarin de kamers zijn opgericht, heeft een dergelijk besluit niet opgeleverd. Noch is in 2013 in de collegenota bij de verordening interne klachtbehandeling noch in het klachtenreglement door het college een dergelijke keuze gemaakt. Wel is in de artikelsgewijze toelichting op de verordening bij artikel 4 de situatie met twee kamers beschreven. Dus moeten de kamers op een andere wijze zijn 'ontstaan'. De verklaring kan gevonden worden in de organisatorische ontwikkeling van de gemeente. Toen de gemeente Maastricht nog een dienstenmodel had, had elke dienst een vorm van klachtenfunctie. Tijdens de overgang van het dienstenmodel naar de situatie waarin de domeinen werden vormgegeven, zijn de klachtenfuncties van de diensten m.u.v. die van Sociale Zaken (SK) opgegaan in één klachtencommissie. Omdat er twee klachtencommissies dreigden te ontstaan, wordt er om praktische redenen toe overgegaan te spreken van een Algemene en een Sociale Kamer.



De analyse van de klachtenprocedure

De klachten van de Kamer Algemene zaken worden door de directeur Bedrijfsvoering afgehandeld. Sinds de afwezigheid van dhr. Rompen is manager CZ de tijdelijke vervanger. De voorzitter van de commissie en beide coördinatoren hebben aangegeven dit een onwenselijke situatie te vinden omdat er ook een klacht over hem ingediend kan worden, waarover hij dan zelf besluit. Nu er weer een directeur bedrijfsvoering is, is het mandaat aan de manager CZ ingetrokken. De klachten van de Kamer SZMH werden door de directeur (manager) SZMH afgehandeld. Ook hiervan is aangegeven dat dit een onwenselijke situatie is omdat zij over haar eigen medewerkers besluit en er ook een klacht over haar ingediend kan worden, waarover zij dan zelf besluit. Feitelijk past dit niet binnen de regeling vanwege het feit dat geklaagd kan worden over ambtenaren tot en met managers. Daarom is het mandaat voor klachtafhandeling gewijzigd in Algemeen Directeur Bedrijfsvoering en dienstverlening, zodat alle klachten onder verantwoordelijkheid van dezelfde directeur vallen en recht wordt gedaan aan de bestaande regeling. (Mandaatregeling Maastricht).

E.e.a. betekent ook dat de klachtencoördinatoren worden ondergebracht bij de klachtencommissie en de kamers formeel kunnen worden opgeheven. Dit vergemakkelijkt de samenwerking, de aansturing en de onderlinge vervanging.

3. Gewenste situatie

De kamers van de klachtencommissie worden opgeheven en ontstaat er één klachtencommissie, die alle klachten over gedragingen van medewerkers behandelt.

4. Effect op duurzaamheid en/of gezondheid

n.v.t.

5. Effect op de openbare ruimte

n.v.t.

6. Personeel en organisatie

De klachtencommissie is aangehaakt aan concernzaken en daardoor is het nodig de klachtencoördinatieformatie van SZMH over te hevelen naar Concernzaken. Het management stemt hiermee in.



7. Informatiemanagement en automatisering (incl. Smart City)

n.v.t.

8. Financiën

n.v.t.

9. Aanbestedingen

n.v.t.

10. Participatie tot heden

n.v.t.

11. Voorstel

1. De Algemene Kamer en de Sociale Kamer van de klachtencommissie op te heffen.
2. De secretaris opdragen om het met voornoemde klachtencommissies verbandhoudende mandaat, verleend aan de manager CZ (tijdelijk) en aan de manager SZMK, in te trekken.
3. De klachtencommissie inrichten met twee klachtencoördinatoren
4. De formatie klachtencoördinator SZMH over te hevelen naar Concernzaken

12. Uitvoering, evaluatie en vervolg

De samenwerking is op 1 januari 2021 in de nieuwe werkwijze gestart, dit besluit betreft formalisering hiervan.

Collegevoorstel