



## **Bijlage 19**

**Aan: Algemeen Bestuur**  
**Van: Dagelijks Bestuur**  
**Onderwerp: Klachtenregeling**  
**Datum: 26 maart 2020**

---

### **Concept besluit AB**

Het AB stelt de klachtenregeling van de MGR vast. Dit besluit zal in de eerst volgende vergadering waar het AB fysiek bij elkaar komt met terugwerkende kracht worden herbevestigd.

### **Inleiding**

De MGR heeft een klachtenregeling ontwikkeld. De MGR kende tot nu toe geen eigen klachtenregeling. Bij het ontwikkelen van deze klachtenregeling is gebruik gemaakt van de klachtenregeling van 1 stroom en juridisch advies ingewonnen bij Harmen Abbink, senior jurist gemeente Arnhem. De Regeling is afgestemd op de regeling van het UWV.

De OR van de MGR heeft 17 februari 2020 aangegeven instemming te verlenen aan de klachtenregeling.

### **Toelichting**

Inwoners en anderen die te maken hebben met de dienstverlening van de MGR en haar 4 modules moeten een klacht kunnen indienen als het gaat om bejegening door MGR medewerkers of bestuursorganen. Dat geldt ook voor binnen de MGR, de bejegening van medewerkers onderling, door leidinggevenden en medewerkers of door de werkgever en medewerkers. Deze klachtenregeling gaat over bejegening en gaat dus niet over onvrede met uitkomsten en/of besluiten. Bij de uitwerking en communicatie op de website zal de procedure worden toegelicht. Voor de SW medewerkers is de behandeling van klachten gedelegeerd aan Scalabor via de DVO. Zij kennen een integrale klachten- en geschillenregeling.

### **Bijlage: klachtenregeling MGR**