

Bijlage 3.

## Reactie van de commissie bezwaarschriften /klachten- commissie gemeente Veere

Geacht college,

Als commissie stellen wij het op prijs dat wij een reactie kunnen geven op het concept voorstel.

Wel twijfelen wij als commissie of de titel "Evaluatie commissie bezwaarschriften/commissie klachten" volledig de lading dekt.

Uit het advies is niet duidelijk te herleiden of en op welke wijze de kwaliteit van de adviezen van onze commissie is getoetst. Ons inziens betreft het een evaluatie van het proces van afhandeling van bezwaren en klachten in plaats van een evaluatie die de commissie zelf betreft.

Dat de lange termijnen van afhandeling frustraties oproept kunnen wij goed begrijpen. Lange tijd is door uw college een interne termijn gehanteerd van 14 weken na ontvangst. 80% van alle bezwaarschriften moest binnen deze termijn afgedaan worden. De termijn is jaren lang ook gehaald. In die periode beschikte de commissie over een vaste secretaris die zich hiervoor verantwoordelijk voelde. Hij spande zich ook in dat zo veel mogelijk zaken via (pre)mediation werden afgedaan.

Hoewel wij, met name bij het opstellen van onze adviezen, goed ondersteund zijn door externe interim secretarissen, onderschrijven wij de aanbeveling van een vaste en bekwame secretaris van harte.

Meerdere jaren terug hebben wij van u de vraag gekregen om ook op te treden als klachtencommissie. Met dit verzoek hebben wij destijds ingestemd. Eerst hebben wij gefunctioneerd als apart commissie. Later zijn in het kader van het project "Lean" de bezwaarschriften- en klachtencommissie samengevoegd. Wij delen de mening dat klachten niet gejuridiseerd moeten worden. Onze praktijkervaring is dat een goede klachtencoördinator bijna alle klachten naar tevredenheid, uitzondering daar gelaten, kan afdoen. In een dergelijke situatie hoeft de gemeentelijke commissie slechts geen of slechts enkele klachten per jaar te behandelen. Er is dan ook in die zin geen noodzaak tot het afschaffen van de interne onafhankelijke klachtencommissie. Ons advies is om hierop in te zetten. Reden te meer omdat de ambtelijke organisatie van Veere betrekkelijk klein van omvang is waardoor er snel belangenconflicten kunnen ontstaan. Het opdelen van de functie over meerdere personen zoals nu in het voorstel staat raden wij af.

Commissie bezwaarschriften- en klachten gemeente Veere