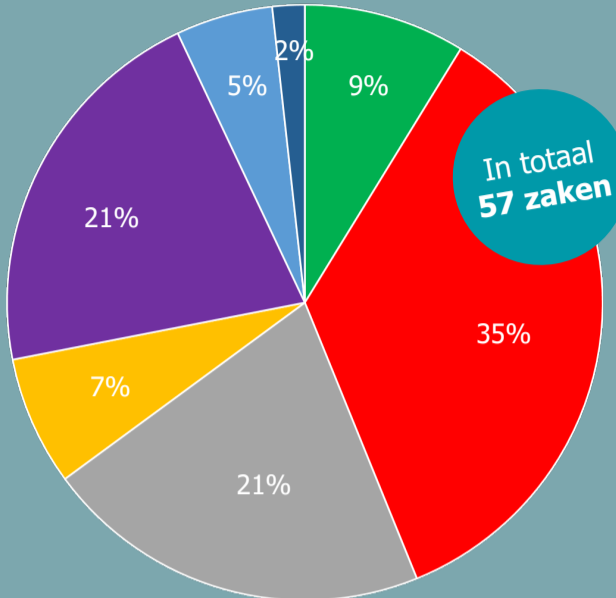


### Commissie Bezwaarschriften

#### Uitkomst van de zitting



In totaal  
57 zaken



#### Na de zitting

Na de bezwaarzitting en het daaropvolgende besluit van B&W gingen negen indieners bij de rechter in beroep tegen het collegebesluit.

In één geval werd de bezwaarmaker in het gelijk gesteld, een keer was het beroep ongegrond en in een derde geval werd het beroep enerzijds ongegrond en anderzijds niet ontvankelijk verklaard. Zes zaken zijn nog in behandeling.

Één bezwaarmaker is na de uitspraak van de rechter in hoger beroep gegaan en is daar in het gelijk gesteld.

Er is in 2020 vier keer een voorlopige voorziening aangevraagd mbt de WABO. Een daarvan is afgewezen door de rechter. De overige drie werden ingetrokken.

#### Waar gingen de bezwaarschriften over

Aantal	Onderwerp
24	Omgevingsvergunning (bouw/verbouw)
4	Omgevingsvergunning (kappen bomen)
2	Algemene Plaatselijke Verordening (inrit)
5	Handhavingzaken
2	Verkeersbesluit
1	Besluit ingebrekestelling
3	Gehandicaptenparkeerkaart
3	Jeugdhulp en Wmo
2	Subsidie
1	Wijziging inschrijving basisregistratie personen
2	Overig ((nog) geen besluit)
2	Afwijzing vergoeding planschade
1	Wet Openbaarheid van Bestuur
2	Naamgeving openbare ruimte
2	Aanwezigheidsvergunning gokautomaten
1	Afwijzing verzoek gasaansluitingsplicht

#### In verhouding tot voorgaande jaren

Jaar	Bezwaarschriften
2020	57
2019	40
2018	39
2017	37
2016	50
2015	63



### Bemiddeling

In veel gevallen kan een conflict verrassend snel en eenvoudig uit de wereld geholpen worden. Door gewoon met elkaar te praten en actief naar elkaar te luisteren.

Algemeen uitgangspunt is om in overleg, zonder procedures tot oplossingen te komen die voor alle partijen naar tevredenheid zijn.

Bij bemiddeling wordt onder begeleiding van een mediator samen gekeken naar een oplossing. Als dat succesvol blijkt, dan behandelt de bezwarencommissie die zaak niet meer. In 2020 zijn twaalf van de bijna zestig zaken die voorlagen zo opgelost.

### Ombudsvoorziening

De Ombudsvrouw heeft samen met haar plaatsvervanger maandelijks een spreekuur gehouden. In verband met de corona-maatregelen hebben de gesprekken overwegend telefonisch plaatsgevonden en niet in het gemeentehuis, zoals gebruikelijk. Daarnaast is er in veel kwesties sprake geweest van schriftelijk contact via de mail. In veruit de meeste gevallen is informatie verstrekt en in een aantal gevallen zijn mensen verwezen naar de gemeentelijke klachtenprocedure of heeft op hun verzoek nog een gesprek met gemeentemedewerkers plaatsgevonden. Soms wilden inwoners gewoonweg hun hart luchten.

Onderwerpen die bij de Ombudsvrouw op tafel komen:

- Uitvoering van de Wmo/Jeugdwet;
- overlast door bouwwerkzaamheden;
- overlast wegens gedumpt groenafval;
- procedure rondom de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen;
- opgelegd parkeerverbod;
- het legen van afvalcontainers;
- afhandeling van een subsidieaanvraag;
- procedure bouwvergunning en;
- het planten van bomen op gemeentegrond.

### Meldpunt discriminatie

In 2020 kwamen er geen meldingen van discriminatie binnen bij het meldpunt.

### Klachtenregeling

In 2020 zijn er 58 klachten geregistreerd bij de gemeente. Soms is een klacht eigenlijk een hulpvraag. De gemiddelde afhandelingstermijn is net iets korter dan veertien dagen.

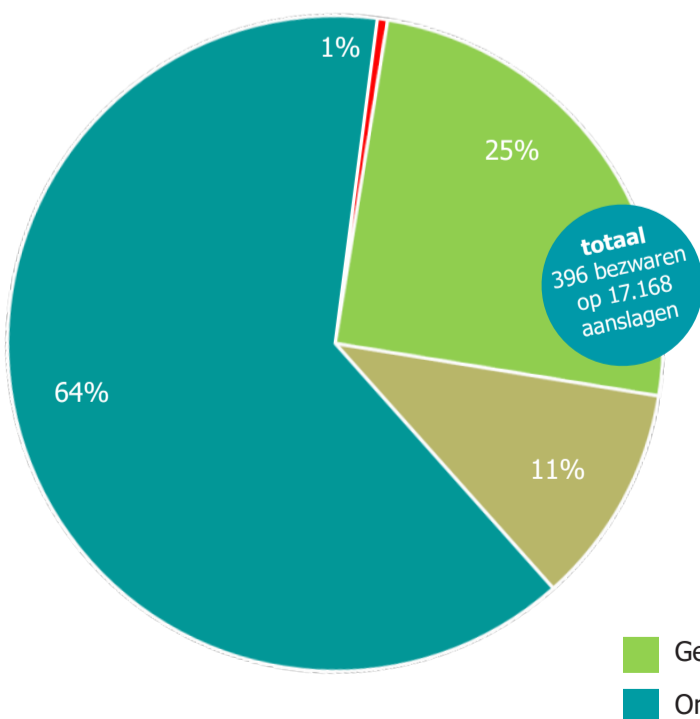
Af en toe wordt er op basis van een klacht een werkproces aangepast. Heel soms worden medewerkers of klagers bewust gemaakt van hun houding of gedrag.

#### Verbeterpunten die in 2020 zijn doorgevoerd

1. Met afvalinzamelaar SUEZ zijn afspraken gemaakt om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.
2. De dienstverlening van Publiek Vervoer is verder gestroomlijnd en er is een klachtenregistratiesysteem ingevoerd.
3. De officiële bekendmakingen zijn beter vindbaar op de gemeentelijke website.
4. Bij verwijzing naar WPDA of Drentse Zaak vindt nu een zogenoemde warme overdracht plaats.
5. De inrichting van het proces aanvraag mantelzorgwoning is verbeterd.

### Bezwaren gemeentelijke belastingen

#### Bezwaren WOZ-waarde



#### Bezwaren overige belastingen

