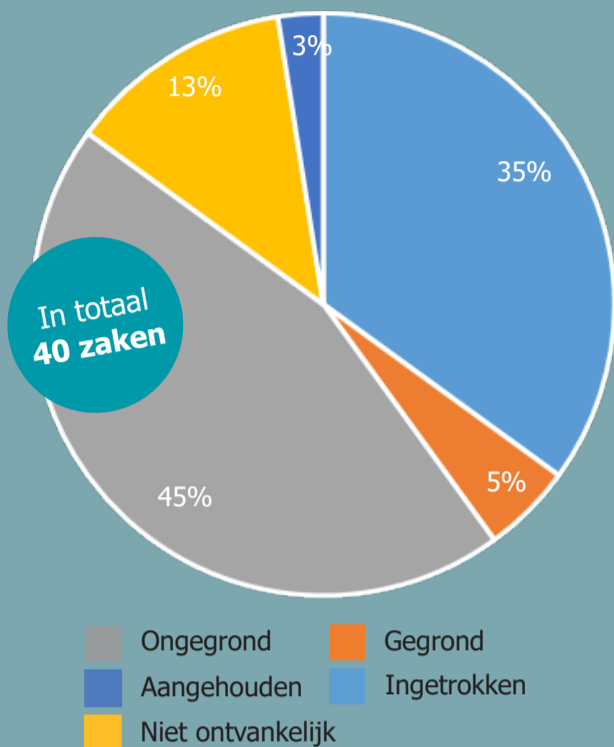


Jaaroverzicht 2019

Rechtsbescherming

Commissie Bezwaarschriften

Uitkomst van de zitting



Waar gingen de bezwaarschriften over

Aantal	Onderwerp
12	Omgevingsvergunning (bouw/verbouw)
5	Omgevingsvergunning (kappen bomen)
5	Omgevingsvergunning (fiets snelweg)
4	Handhavingszaken
3	Verkeersbesluit (fiets snelweg)
3	Feitelijk handelen
3	Gehandicaptenparkeerkaart
2	Jeugdhulp en Wmo
1	Subsidie
1	Wijziging inschrijving basisregistratie personen
1	Ontheffing parkeren

In verhouding tot voorgaande jaren

Jaar	Bezwaarschriften
2019	40
2018	39
2017	37
2016	50
2015	63
2014	50

Na de zitting

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

In één geval werd de bezwaarmaker in het gelijk gesteld, twee keer was het beroep ongegrond en twee maal werd het beroep niet ontvankelijk verklaard. Één zaak werd ingetrokken en vijf zaken zijn nog in behandeling.

Één bezwaarmaker is na de uitspraak van de rechter in hoger beroep gegaan. Deze handhavingszaak is nog in behandeling.

Er is in 2019 één keer een voorlopige voorziening aangevraagd mbt de WABO. Deze is afgewezen door de rechter.



Bemiddeling

12 zaken opgelost door mediation

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.

Onder begeleiding van een mediator wordt samen gekeken naar een oplossing. Als dat succesvol blijkt, dan behandelt de bezwarencommissie die zaak niet meer. In 2019 zijn twaalf van de veertig zaken die voorlagen op deze manier opgelost.

Ombudsvoorziening

Iedere maand houdt de ombudsvoorziening een spreekuur. Bezoekers kaarten er de door hen ervaren problemen met de gemeente aan. Die lopen uiteen van kwijtschelding van belastingen tot het verlenen van vergunningen, en van overlast door bouwwerkzaamheden tot uitvoering van Wmo en Jeugdwet.

In veruit de meeste gevallen is informatie verstrekt, kwamen inwoners hun hart luchten, of werden bezoekers doorverwezen naar de juiste interne afdeling of andere organisaties. In 1 geval heeft de ombudsvrouw in tweede lijn een klacht afgehandeld.

Meldpunt discriminatie

In 2019 kwamen er zes meldingen van discriminatie binnen bij het meldpunt. De meldingen gingen over:

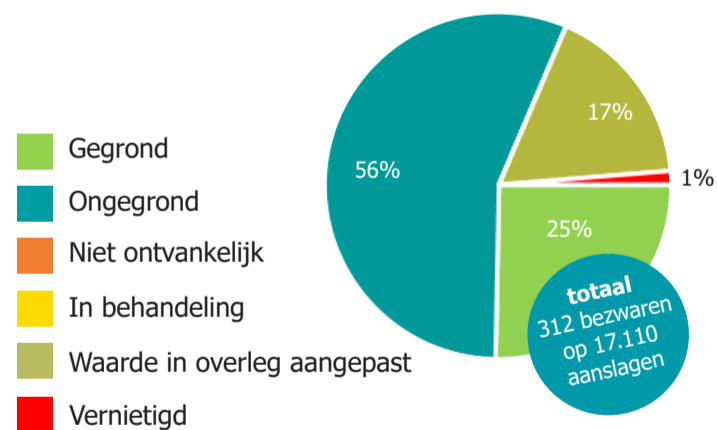
- geardeheid (1)
- afkomst (1)
- beroep (1)
- discriminatie bij een sollicitatie (2)



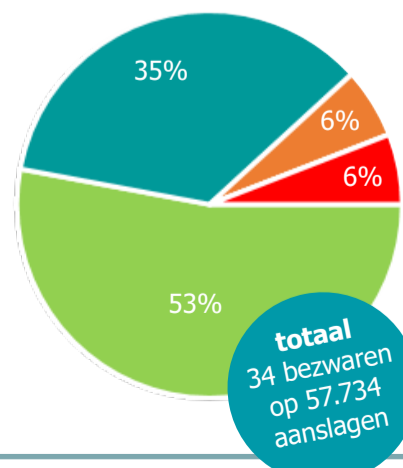
Één melding bleef, ook na doorvragen, onduidelijk.

Bezwaren gemeentelijke belastingen

Bezwaren WOZ-waarde

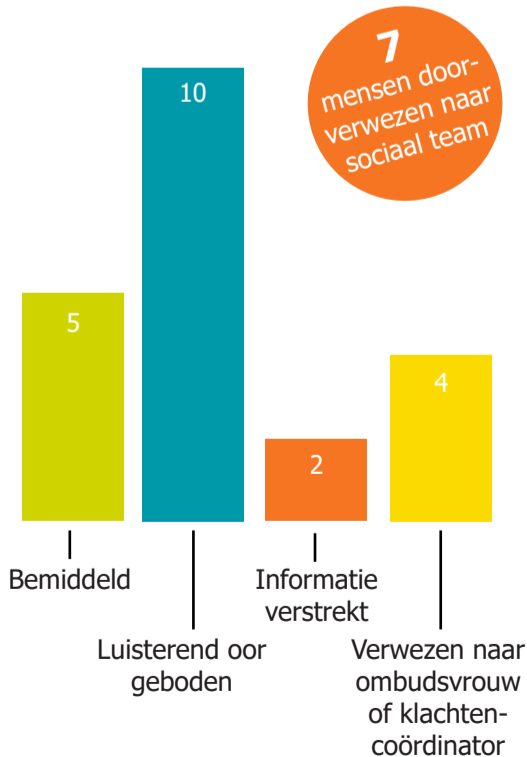


Bezwaren overige belastingen



Sociaal raadvrouw

Reden bezoek spreekuur en huisbezoek



Klachtenregeling

In 2019 zijn er 54 klachten geregistreerd bij de gemeente. Meestal is een klacht eigenlijk een hulpvraag.

De gemiddelde afhandelingstermijn is net iets korter dan tien dagen. Deze termijn is gebaseerd op 44 van de 54 klachten. De resterende 10 klachten hebben langere behandeltermijn, vanwege uiteenlopende oorzaken.

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 2019 zijn doorgevoerd

1. Meer aandacht voor correcte afhandeling van klachten door Publiek Vervoer. Ook zijn afspraken over verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden tussen Publiek Vervoer, de vervoerder en de gemeente aangescherpt.
2. De inhoud en het gebruiksgemak van online meldingsformulieren van storingen en defecten in de openbare ruimte zijn onder de loep genomen.
3. In zijn algemeenheid is er meer aandacht voor informatieveiligheid.