

## **Agendapunt 12. Begroting 2018 jaarstukken 2016 en kadernota 2018 – 2021 GBLT**

Inspreken raadsvergadering maandag 3 juli 19:30

Ongeveer een jaar geleden stond ik hier ook om in te spreken op de meer jaren nota van het GBLT. En ondanks dat mijn pleidooi tegen de begroting niet erin resulteerde dat u hiertegen stemde, kon ik uw reactie op mijn pleidooi zeer waarderen.

Nu een jaar laten mag ik weer inspreken op dit agendapunt. Hoewel ik aan vijf minuten niet genoeg tijd heb om mijn kritiek uit te spreken over het GBLT zal ik het ermee moeten doen. Dus laat ik maar gauw beginnen.

Ik zie grote vooruitgang bij het GBLT, dit is terug te vinden zowel in de u voorliggende stukken alsook mijn eigen ervaring van gebruiksgemak wanneer ik inlog op mijn persoonlijke site van het GBLT.

Desondanks zie ik dat er nog veel verbetering mogelijk is. Zoals het GBLT zelf ook verwoord in haar kadernota waar doelstellingen opgenomen zijn op gebied van klantgerichte processen en betrouwbare systemen. Een helder en leesbaar stuk wat maakt dat ik me kan vinden in de doelen die het GBLT daar stelt.

Wellicht dat u nog wacht op mijn 'máár'. Immers waarom zou deze man anders inspreken. Dus hier komt ie! 'MAAAR'.

Als ik inhoudelijk de cijfers bekijk zie ik wat vreemds. In de beslisnota van 23 mei 2017 is en dat op pagina 3 er 7 klachten waren in Zwolle. Dat is positief want dat betekent dat er van de van de 125.000 inwoners één enkele persoon heeft geklaagd. Dat ben namelijk ik. Ik heb vorig jaar 7 maal geklaagd:

- 2 maal over wettelijke overtredingen van de zijde van het GBLT,
- 1 maal over het niet ontvangen van post,
- 1 maal over het niet digitaal kunnen wijzigen van persoonsgegevens,
- 2 maal op het geen reactie krijgen op mijn klachten:
- 1 maal over het niet serieus genomen worden.

Dus ik kan iets positiefs meegeven. Volgend jaar zal het aantal klachten aanzienlijk lager zijn. Ik wil namelijk niet te boek gaan als notoire klager.

Als laatste wil ik nog kort wat zeggen over het aantal WOZ bezwaren (tabel op pagina 4 van de beslisnota). In de jaren 2014- 2016 worden de aantallen gegeven. Over het algemeen 2000 + bezwaren per jaar. Ongeveer 1/3 tot 1/2 wordt gegrond verklaard.

Wat hier niet gemeld wordt, maar ik wel interessant vindt is het aantal beroepen en hoger beroepen dat van de ongegronde bezwaren komen. Oftewel waar zijn burgers zo van mening dat ze in hun gelijk staan dat ze hiertegen gaan procederen.

Doordat ik sinds vorig jaar in contact gesteld ben met de portefeuillehouder van het GBLT ben ik bekend met enkele aanvullende cijfers. Daar blijkt dat in 2014 en 2015 circa 10% in beroep ging. Het aantal beroepen van 2016 was toen (oktober 2016) nog niet bekend en ik had gehoopt dat deze hier in de tabel zouden staan.

Wat wel bekend was dat in 52% van de beroepen de burger gelijk krijgt.

Verder zie je dat er in 2014 en 2015 20 maal naar een hoger beroep gegaan werd. Daar stonden nog een aantal zaken van open.

Kortom ik zie dat er veel gebeurd is maar dat er inhoudelijk écht nog wel het e.e.a. verbeterd mag worden.

Ik dank u voor uw tijd.