



Prettig contact tijdens bezwaar

Zo doen we dat in Tilburg!

Rachida Bargach
Monique van Dijk
Fiona Damen

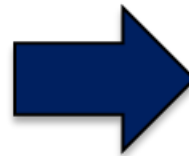




- Informele behandeling
- Hoe tevreden zijn onze inwoners?
- Continu verbeteren



Scheiding informeel/formeel



Informele procedure



GEMEENTE TILBURG



- Neutraal
- Nieuwsgierig
- Geduldig
- Empathisch / sensitief
- Procesbegeleider
- Verbinder / netwerker
- Mediationvaardigheden



En wat vindt de klant?



GEMEENTE TILBURG



Visie op dienstverlening

Meten klanttevredenheid



Meten klanttevredenheid



GEMEENTE TILBURG

Hoe heeft u onze aanpak bij bezwaar ervaren?

zeer slecht

uitstekend

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Wat jammer dat u deze score geeft. Kunt u ook een reden aangeven? (meerdere antwoorden mogelijk)

<input type="checkbox"/> Deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/> Vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/> Snelheid van de afhandeling
<input type="checkbox"/> Duidelijkheid	<input type="checkbox"/> Meedenken met mij	<input type="checkbox"/> Anders namelijk:

Waar bent u het minst tevreden over?

<input type="radio"/> Vriendelijkheid van de medewerker	<input type="radio"/> Snelheid van de afhandeling
---	---

Meten klanttevredenheid



GEMEENTE TILBURG

Wat vond u van de snelheid waarmee u bent geholpen in uw bezwaar?

minder snel dan verwacht

sneller dan verwacht

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kunt u uw antwoord toelichten?

Hoe heeft u de uitleg over de bezwaarprocedure ervaren?

Zeer slecht

Zeer goed

				
--	--	--	--	--

Wat fijn dat u deze score geeft! Kunt u ook een reden aangeven? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

<input type="checkbox"/> Duidelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/> Volledigheid van de informatie	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
--	---	--



Heeft u nog een suggestie of tip om onze dienstverlening te verbeteren?

Wilt u dat wij naar aanleiding van deze vragenlijst nog contact met u opnemen?

Ja

Nee

Laat hieronder alstublieft uw gegevens achter. Let op: als u uw gegevens achterlaat, bent u niet meer anoniem.

Naam:

E-mailadres

Telefoonnummer

Hoe heeft u het contact met onze medewerkers ervaren?



Wat fijn dat u het contact positief heeft ervaren! Kunt u ook een reden aangeven? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

<input type="checkbox"/> Juistheid verkregen informatie	<input type="checkbox"/> Mate waarin de medewerker met mij meedacht	<input type="checkbox"/> Begrijpelijkheid verkregen informatie
<input type="checkbox"/> Mogelijkheden voor het indienen van een bezwaarschrift	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:	

Meten klanttevredenheid: resultaten



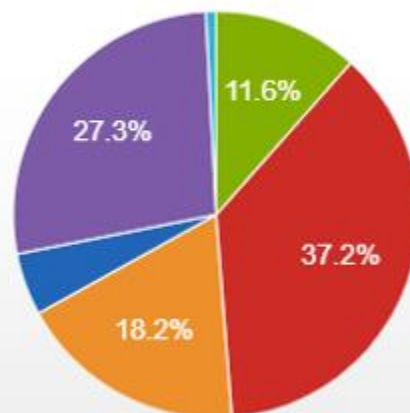
GEMEENTE TILBURG

2022

Rapportcijfer aanpak
bezwaar

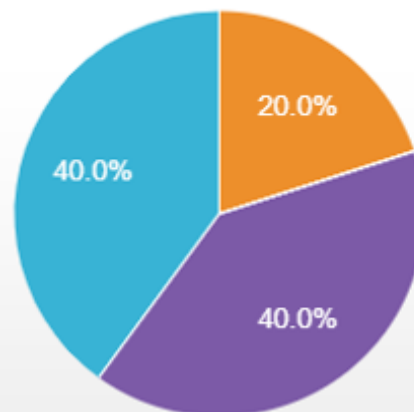


Tevredenheidsaspecten



- 45 (37.2%) Vriendelijkheid van de medewerker
- 33 (27.3%) Meedenken met mij
- 22 (18.2%) Snelheid van de afhandeling
- 14 (11.6%) Deskundigheid van de medewerker
- 6 (5.0%) Duidelijkheid
- 1 (0.8%) Anders namelijk:

Ontevredenheidsaspecten



- 2 (40.0%) Meedenken met mij
- 2 (40.0%) Anders namelijk:
- 1 (20.0%) Snelheid van de afhandeling
- 0 (0.0%) Deskundigheid van de medewerker
- 0 (0.0%) Vriendelijkheid van de medewerker
- 0 (0.0%) Duidelijkheid

Meten klanttevredenheid: resultaten



GEMEENTE TILBURG

Waar bent u het meest enthousiast over?

Anders, namelijk: onverwacht zat er een tussenstap tussen juridisch bezwaar. Menselijke kant en meedenken was er prettig.

Heeft u nog een suggestie of tip om onze dienstverlening te verbeteren?

Zo door gaan super goed

De informele route is door ons zeer prettig ervaren. Prettig contact, correct en meelevend. Hoge deskundigheid. Bedankt hiervoor!

Zeer goed geholpen, waren ze allemaal maar zo

ik zou het echt niet weten, ik denk zelfs dat het niet beter kan, ik ben echt tevreden, zelfs als de uitslag negatief zou zijn.

ik ben eigenlijk heel erg tevreden.! Misschien zou een optie om documenten te uploaden ipv te mailen nog een leuke toevoeging zijn?

aanvraag bezwaar bezwaarschrift bjorn buurt **contact** correct daarvoor denk **doorgaan** eerst eigenlijk ervaren fijn gaat geholpen
gemeente gewoon heel hele hoeft hoop iets indienen komen kunt maken medewerkers mensen niets prettig prima tevreden
verder voorbeeld website weet zitten zoals zoeken zorgen

- Kwaliteitscirkels sociaal en algemeen domein
- Signalen gemeentelijk beleid
- Suggesties documenten
- Verbeteren informatiedragers
- Bezwarenspeel



Kennismaking bezwarenspeel



RONDE 1 INTERVISIE

STAP 1

Ga ik bezwaarmaker bellen?

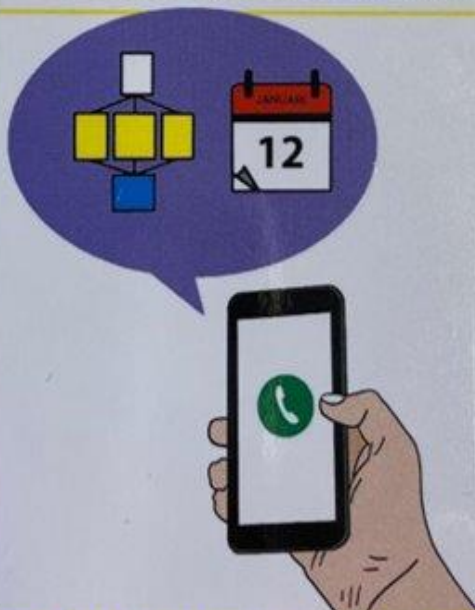


Ik bel **ALTIJD** en **MEERMAALS**, ongeacht de bezwaarmaker, de aard en omstandigheden van het geval

RONDE 1 INTERVISIE

STAP 2

Met welk doel bel ik de bezwaarmaker?



Ik bel om de bezwaarprocedure uit te leggen en een afspraak te maken voor de hoorzitting. Meer is niet mijn taak

RONDE 1 INTERVISIE

STAP 3

Ga ik in overleg met de vakafdeling?



NEE, het heeft geen zin om met de vakafdeling te bellen. Ze willen toch niet meewerken



- 1119 bezwaren behandeld
- 62% informeel
- 88% intrekkingen



Rachida Bargach

rachida.bargach@tilburg.nl



Monique van Dijk

monique.van.dijk@tilburg.nl



Fiona Damen

fiona.damen@tilburg.nl