

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK BEZWAARSCHRIFT- BEHANDELING

VJK 15 juni 2023

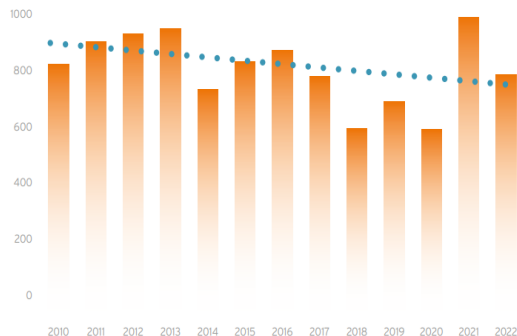
Ronald Westerhof

ONDERWERPEN

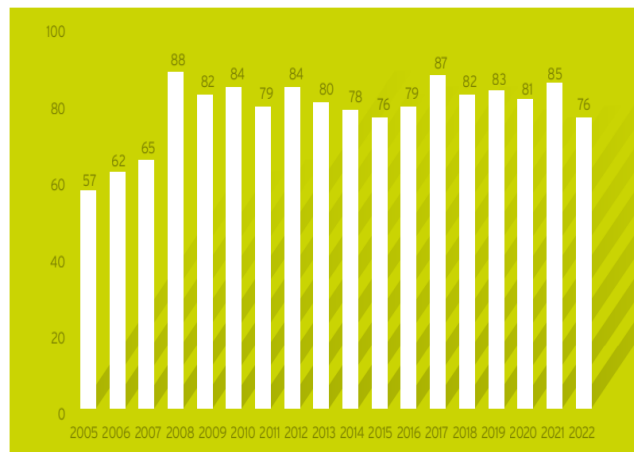
- Bezwaarschriftbehandeling
Apeldoorn algemeen
- Opzet onderzoek
- Onderzoeksresultaten
- Aanbevelingen en tips

BEZWAARSCHRIFT-BEHANDELING ALGEMEEN BEELD

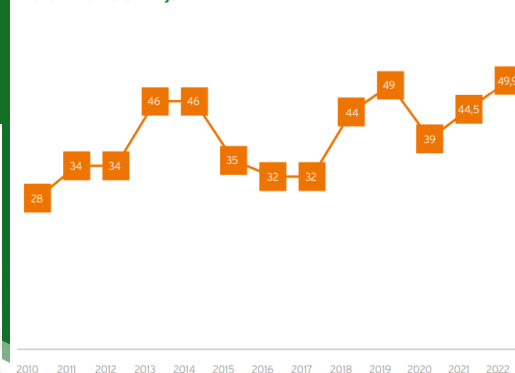
Aantallen bezwaarschriften



Tabel % afdoening binnen 14 weken vanaf 2005:



Trend in % intrekkingen



Trend online ingediene bezwaarschriften



KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK BEZWAARSCHRIFT- BEHANDELING

- onderzoek uitgevoerd in april en mei 2018
- over de in 2017 ingediende bezwaarschriften
- afstudeerproject van Roosmarijn Griede
- getoetst aan 10 elementen van procedurele rechtvaardigheid
- deskresearch beleidstukken Apeldoorn;
- afnemen enquête (103 respondenten; 694 uitnodigingen)
- afnemen interviews van burgers na de hoorzitting

Klanttevredenheidsonderzoek

Evaluatie van de bezwaarschriftprocedure
Gemeente Apeldoorn

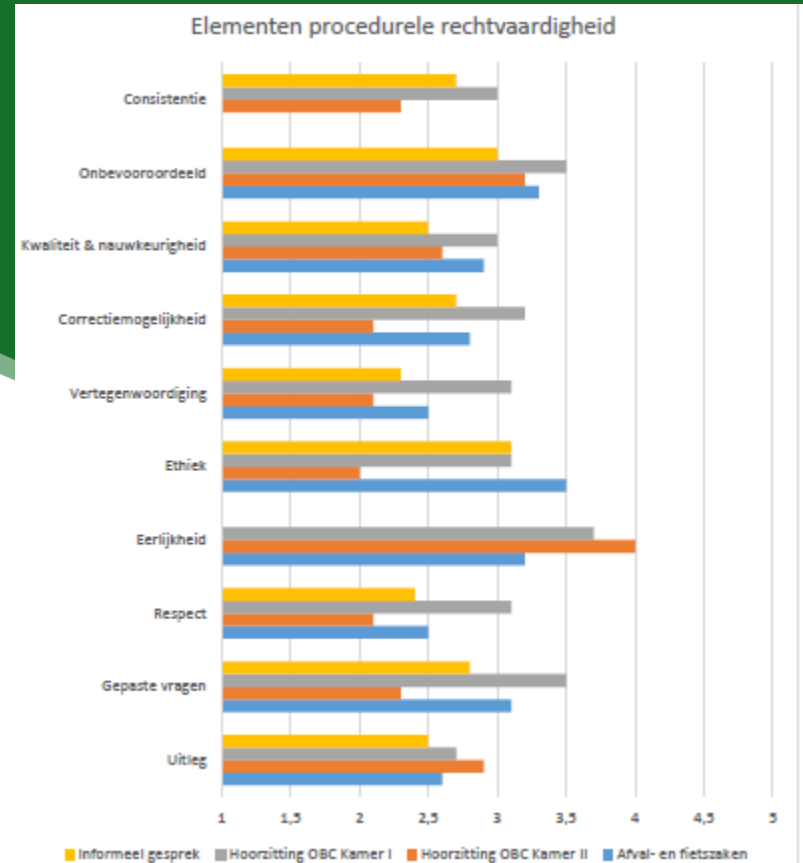


Naam	Roosmarijn Griede
Studentnummer	83153869
Contact	roosmarijn_griede@hotmail.com
Instituut	Rijksuniversiteit Groningen Faculteit Rechtsgeleerdheid Vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde Oude Kijk in 1 Jabstraat 26
Stude	Master Recht en Bestuur Specialisatie Openbaar Bestuur
Begeleider	Prof. Mr. Dr. A.T. Marselle
Datum	Augustus 2018
Plaats	Groningen
Versie	1* versie

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK

CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

- informatie op de website is duidelijk maar helpt niet altijd in de procedure; → info optimaliseren
- 95% binnen de wettelijke termijnen, toch 45% vindt de behandeltijd te lang; → helder verwachtingen communiceren
- ontevredenheid over onpartijdigheid (onbevooroordeeld); → nieuwe leden benoemen
- breng de 10 elementen procedurele rechtvaardigheid actief onder de aandacht leden OBC;
- tevredenheid frequenter en steeksproefgewijs meten



KLANTTEVREDENHEIDS-ONDERZOEK

TIPS EN AANDACHTSPUNTEN

- modelbrieven aangepast
 - infographic gemaakt hoe het bij een hoorzitting verloopt
 - de voorzitter OBC ontvangt de bezwaarmakers persoonlijk
 - onderzoeksrapport is besproken in de OBC
-
- Herhaalonderzoek gedaan in 2021;
 - digitaal formulier
 - toestemming nodig voor gebruik mail-adres
 - lage respons (Corona, onderzoeksmoeheid, anders?)

KLANTTEVREDENHEIDS-
ONDERZOEK
BEZWAARSCHRIFT-
BEHANDELING

Vragen??

BEZWAARSCHRIFT-BEHANDELING ALGEMEEN BEELD

U bent uitgenodigd voor een hoorzitting van Kamer 1 of Kamer 2, dit kunt u verwachten:

→ Bijeenkomst waar u uw verhaal mag doen. De gemeente en andere betrokken personen mogen dit ook.

DOEL VAN DE HOORZITTING:	VOOR DE HOORZITTING KUNT U:	TIJDENS DE HOORZITTING:	NA DE HOORZITTING:
<ul style="list-style-type: none">• Uitleg standpunten;• Vragen stellen;• Zoeken naar mogelijke oplossingen.	<ul style="list-style-type: none">• Tot 10 dagen voor de behandeling extra documenten indienen;• Iemand toestemming geven om namens u te spreken tijdens de hoorzitting.	<ul style="list-style-type: none">• Kunt u iemand meemaken;• Kamer 1 is openbaar en Kamer 2 is niet openbaar;• De hoorzitting wordt opgenomen;• U kunt de oprame opragen.	<ul style="list-style-type: none">• Stuurt de commissie een advies aan de gemeente. Zij schrijven hoe zij vinden dat de gemeente moet beslissen op uw bezwaarschrift;• De gemeente neemt een beslissing op uw bezwaar. Zij mag een andere beslissing nemen dan de commissie adviseert. Zij moet dit wel uitleggen;• U krijgt de beslissing op uw bezwaar en het advies thuis gestuurd. Hierin staat wat u kunt doen als u het niet eens bent met het besluit.

Wij zijn de commissie. Wij zijn niet verbonden met de gemeente. Wij gaan vragen stellen.

Ik help de commissie.

Ik praat namens de gemeente. Ik leg het besluit uit en beantwoord vragen.

Ik ben betrokken bij het besluit. Ik leg uit waarom het besluit voor mij belangrijk is en beantwoord vragen.

Ik leg mijn bezwaar uit en beantwoord vragen.

lid voorzitter lid secretaris

vertegenwoordiger gemeente bezwaarmaker belanghebbende
alleen bij Kamer 1 mogelijk van toepassing

