

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK BEZWAARSCHRIFT- BEHANDELING

VJK 15 juni 2023

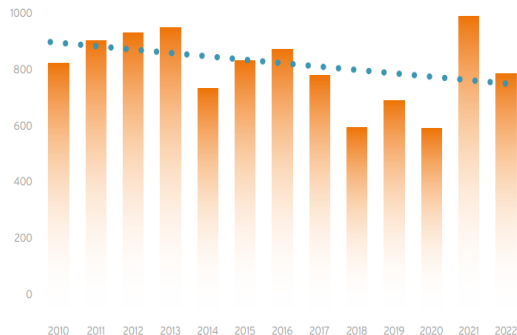
Ronald Westerhof

ONDERWERPEN

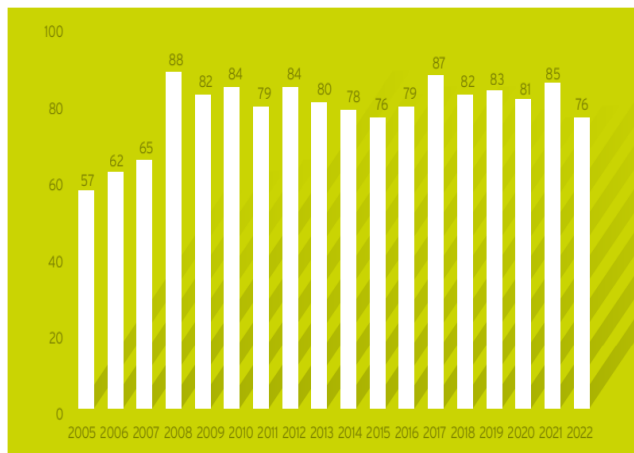
- Bezwaarschriftbehandeling
- Apeldoorn algemeen
- Opzet onderzoek
- Onderzoeksresultaten
- Aanbevelingen en tips

BEZWAARSCHRIFT-BEHANDELING ALGEMEEN BEELD

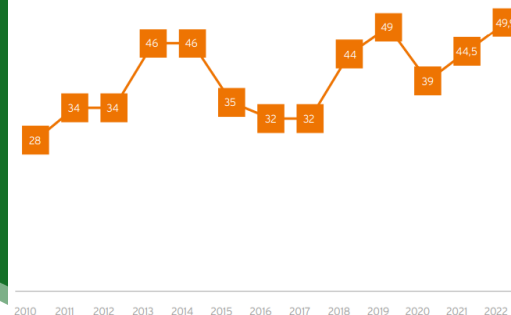
Aantallen bezwaarschriften



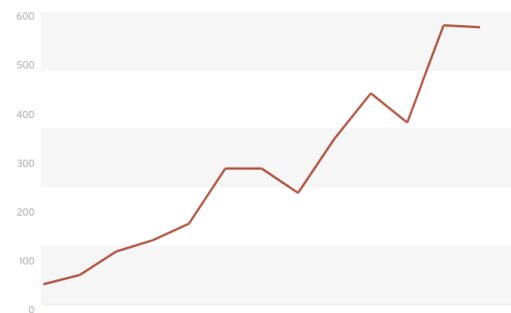
Tabel % afdoening binnen 14 weken vanaf 2005:



Trend in % intrekkingen



Trend online ingediende 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

 / rijksuniversiteit
groningen /

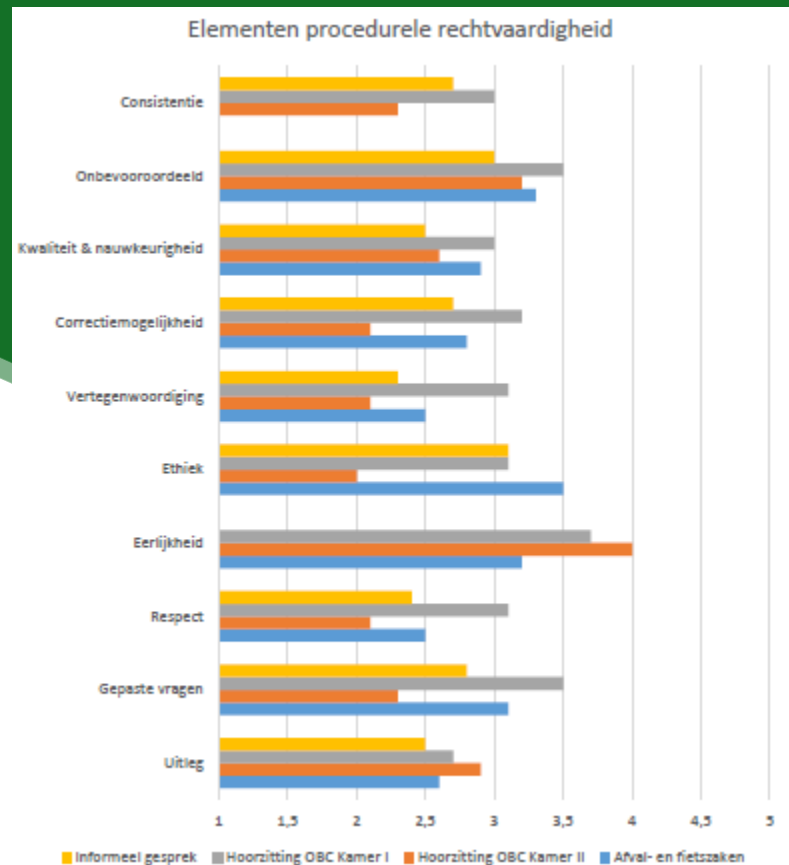
 Apeldoorn

Naam	Roosmarijn Griede
Studentnummer	
Contact	
Instituut	Rijksuniversiteit Groningen Faculteit Rechtsgeleerdheid Vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde Oude Kijk 11, Jethastraat 26 Master Recht en Bestuur Specialisatie Openbaar Bestuur Prof. Mr. Dr. A.T. Marselle Augustus 2018 Groningen 1* versie
Stude	
Begeleider	
Datum	
Plaats	
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 steekproefgewijs 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

