



## Recht uit het ❤️!

### **Klanttevredenheidsonderzoek bezwaarbehandeling**

Voor u ligt het klanttevredenheidsonderzoek bezwaarbehandeling uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek ('O&S') in opdracht van het Juridisch Bureau van de gemeente Amsterdam over de periode oktober tot en met december 2023.

#### Strategische Visie Juridisch Bureau

Het Juridisch Bureau ('JB') is een directie in ontwikkeling op basis van de vastgestelde Strategische Visie JB 2021-2025 ('SVJB'). Deze visie sluit aan bij de ontwikkelingen om ons heen die van invloed zijn op het werk van het JB en de uitoefening van de juridische professie. Het JB streeft ernaar meer burgergericht te werken om het vertrouwen tussen burgers en overheid te vergroten en juridische vernieuwing te bevorderen. Het JB vindt het belangrijk om te investeren in en het benutten van de mogelijkheden van data science, legal tech en AI. Om juist meer ruimte te creëren voor de menselijke maat en het burgergericht werken. En het verstevigen van de (strategische) adviesfunctie van het JB aan de organisatie en de Amsterdammer is eveneens een belangrijke pijler in de visie. Dit is cruciaal in een tijd die vraagt om met lef en durf bij te dragen aan de opgaven waar de stad voor staat.

#### Passende aanpak in bezwaar

Om te werken aan de doelstelling om de Amsterdammer veel meer centraal te stellen, legt het JB opnieuw nadruk op een 'passende aanpak' bij bezwaarprocedures. De passende aanpak heeft tot doel om bezwaren burgervriendelijk en oplossingsgericht te behandelen, waarbij de Amsterdammer centraal staat. Het uitgangspunt is dat bezwaarmaker persoonlijk wordt benaderd en uitleg krijgt. Ook wordt met de bezwaarmaker, de lijnafdeling en andere betrokkenen onderzocht of een oplossing mogelijk is, zonder de regels uit het oog te verliezen. Daarom is het voor het JB essentieel om van de Amsterdammer zelf te horen hoe zij de dienstverlening ervaren. Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek is daarom een integraal onderdeel van het project passende aanpak. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in hoe de dienstverlening momenteel wordt ervaren, de effectiviteit van de aanpak en interventies te meten en om op basis van de uitkomsten te kunnen leren, ontwikkelen en verbeteren.

#### Doen van onderzoek

In het kader van de Juridische Vernieuwing en het vergroten van het vertrouwen tussen burger en overheid wordt binnen de gemeente Amsterdam meer onderzoek verricht. Momenteel voert de Rijksuniversiteit Groningen in opdracht van het programma Juridische Vernieuwing een onderzoek uit naar de pilot met een onafhankelijke adviescommissie in bezwaar. O&S heeft in opdracht van het JB bijgevoegd onderzoek uitgevoerd door middel van een vragenlijst na de afronding van de bezwaarschriftenprocedure. Dit onderzoek staat op zichzelf. Het onderzoek heeft geen directe relatie met eerdere onderzoeken waarbij het JB betrokken was, zoals die van de Hogeschool van Amsterdam. Uit deze eerdere onderzoeken, die ook interviews omvatten naast de vragenlijsten, blijkt dat een bredere onderzoeksmethodiek meer inzicht en waardevolle input voor conclusies oplevert.

### De uitkomsten van het onderzoek

We zien in de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek positieve feedback, maar de ervaren dienstverlening scoort over het algemeen onvoldoende. Het JB is een lerende organisatie in ontwikkeling en dit helpt daarbij. We hebben de afgelopen tijd mooie stappen gezet, maar het is zeker nog niet goed genoeg. Feedback over wat niet goed gaat ziet op verschillende aspecten van de bezwaarschriftenprocedure. Van procedurele zaken, zoals de voortgang van de procedure en de duur ervan, tot de communicatie en interactie met bezwaarmakers. Zo lijkt het nog in onvoldoende mate te lukken om in verbinding te zijn om de Amsterdammers om het gevoel te geven zich gehoord en serieus genomen te voelen. De feedback omvat signalen over de hele keten, bijvoorbeeld over de primaire besluitvorming of over het beleid. De scope en het doel van dit onderzoek is om in te zoomen op de dienstverlening van het JB zelf en om dat binnen het JB te verbeteren.

Het JB is niet alleen een lerende organisatie waar het gaat over de verbetering van de dienstverlening in bezwaar, maar ook in het opdrachtgeverschap voor het doen van een klanttevredenheidsonderzoek. Terugkijkend sluit de vragenlijst niet even goed aan bij alle verschillende categorieën zaken. De open vragen zijn niet erg onderscheidend, kijkend naar de beantwoording ervan. Een aantal interventies die binnen het project passende aanpak zijn ingezet zijn onvoldoende uit de respons te destilleren om conclusies aan de effectiviteit ervan te kunnen verbinden. Opvallend is dat in de respons een directe relatie wordt gevoeld tussen de uitslag van het bezwaar en de tevredenheid over de dienstverlening. Dit strookt niet met het gedachtengoed van de procedurele rechtvaardigheid. Dat gaat uit van de vooronderstelling dat de mate van tevredenheid afhangt van de mate waarop een burger zich gehoord en serieus genomen voelt ongeacht de uitkomst van de bezwaarschriftenprocedure. Voor de toekomst is het interessant om te onderzoeken of een andere uitvraag tot andere uitkomsten leidt.

### Implementatie verbeterplan

Het JB gaat starten met de implementatie van de methodiek van feedbackmanagement, wat goed aansluit bij de ontwikkeling naar een lerende organisatie. De uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek vormen waardevolle input voor het op te stellen verbeterplan, met de intentie om de tevredenheid over de dienstverlening bij bezwaarprocedures te vergroten. Het JB wil op verschillende manieren structureel de ervaringen van de Amsterdammers blijven verzamelen en betrekken bij de ontwikkeling. Bij een toekomstig klanttevredenheidsonderzoek is het interessant om te zien of het JB erin slaagt zowel de respons over de verschillende zaakstromen als de tevredenheid over de behandeling van bezwaren te vergroten.

### Het rapport

Met dank aan O&S bijgevoegd het Klanttevredenheidsonderzoek bezwaarbehandeling bij het JB. Het onderzoek omvat zowel de verwerking van de uitkomsten van de uitstuur van de vragenlijsten door O&S, als een overzicht van de beantwoording van de open vragen in de bijlage.

17 mei 2024

Riccardo Osterwald,  
*Directeur Juridisch Bureau*