

Gewenste klantreis Bezwaar maken

Ik wil bezwaar indienen



Ik wil bezwaar maken

Gewenste klantreis



Huidige klantreis

Gewenste beleving

Touchpoint

Positief

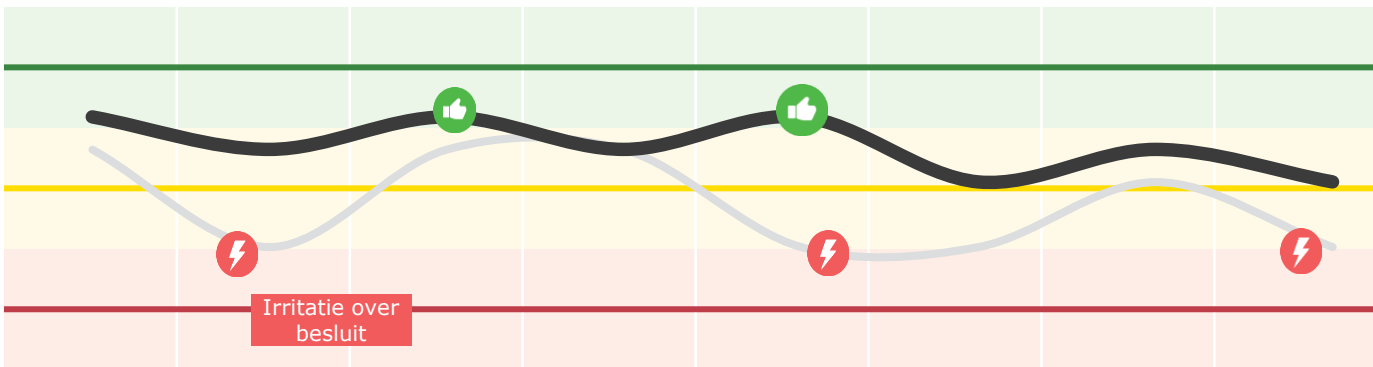
Neutraal

Negatief

Innovaties

Oriënteren		Bezwaar maken	In behandeling nemen	Uitnodiging	Horen: Commissie	Horen: ambtelijk horen	Beslissing op bezwaar / Advies
------------	--	---------------	----------------------	-------------	------------------	------------------------	--------------------------------

Oriënteren website	Oriënteren Brief (besluit)	Bezwaar maken	In behandeling nemen	Uitnodiging	Horen: Commissie	Horen: ambtelijk horen	Beslissing op bezwaar / Advies
--------------------	----------------------------	---------------	----------------------	-------------	------------------	------------------------	--------------------------------



<p>Informatie op website verbeteren.</p>	<p>Standaard sjabloon voor bezwaar clauseule voor afdelingen maken.</p>	<p>Digitale weg openen via mail. Digitaal formulier doornemen om te verbeteren</p> <p>Tussentijds opslaan van het formulier</p>	<p>Namen en rollen van commissieleden opnemen in brochure</p> <p>Herstel verzuim niet alleen aangetekend versturen ook per gewone post</p>	<p>Uitnodiging via MijnOmgeving beschikbaar stellen.</p> <p>Uitnodiging niet alleen aangetekend versturen ook per gewone post</p>	<p>Telefonisch horen mogelijk maken</p> <p>Investeren in kennis van commissieleden</p> <p>Filmpje maken hoe horen in zijn werk gaat.</p>	<p>Ambtelijk horen ook in de avond</p>	<p>Brieven bespreken en aanpassen met Taalcoaches (Helder schrijven)</p>
--	---	---	--	---	--	--	--

Fase 1: Oriënteren



Klant
behoefden



Activiteiten



1. Fase 1: Makkelijk de juiste informatie vinden

- Op zoek naar informatie via diverse kanalen: wat moet ik doen? Hoe moet ik bezwaar indienen?

Pijnpunten

- Het is voor de inwoner onduidelijk met wie er contact opgenomen moet over het besluit.
- De standaard bezwaar clause wordt niet door iedereen gebruikt. Hierdoor zijn er veel variaties. Het digitaal doorgeven van bezwaar kan beter gepromoot worden.

Dit werkt goed

- De stappen die je moet zetten om bezwaar maken is voor de meeste inwoners duidelijk.
- Het contact met de gemeente verloopt goed.

Verbeterpunten

- Informatie over bezwaar maken op website verbeteren (bijvoorbeeld bij Aanpak). Eventueel de brochure beter verwerken in het product.
- Het digitale kanaal meer promoten in de bezwaar clause in het besluit.
- Duidelijk vermelden met wie de inwoner contact kan opnemen indien er vragen zijn.

Verbeterpunten uitgewerkt

- Informatie op website nog meer verbeteren en de stappen onder 'aanpak' verduidelijken.
- De informatie uit de brochure verwerken in het product op de website.
- Een standaard bezwaar clause maken en deze uitrollen bij de diverse teams / collega's. Vervolgens er op toezien dat het ook gebruikt wordt en dat er niet meer geknipt en geplakt wordt uit oude bestanden.
- In het besluit duidelijk vermelden met wie de inwoner contact op moet nemen, indien er vragen zijn.

Fase 2: Bezwaar maken



Klant
behoeften



Activiteiten



2. Duidelijke taal en een eenvoudig digitaal formulier. Meer persoonlijk contact

- Invullen digitaal formulier of zelf een brief maken voor het bezwaar
- Keuzes maken en juiste documenten aanleveren.

Pijnpunten

- Meer persoonlijk contact is wenselijk (kamer 2)

Dit werkt goed

- Procedure hoe je bezwaar moet maken is makkelijk

Verbeterpunten

- Het digitale formulier kan iets aangepast worden, zodat er alleen informatie staat die op de inwoner van toepassing is.
- Tussentijds opslaan van het formulier
- Van te voren aangeven (op website of in het besluit) dat als je, indien van toepassing, een machtigingsformulier moet toevoegen in het formulier.
- Duidelijkheid geven waar het bezwaar ingediend moet worden.

Verbeterpunten uitgewerkt

- Het bezwaarschrift wordt soms ingediend bij de klantmanager dit zorgt voor vertraging.
- Bij klantmanagers meer voorlichting geven over bezwaar. Dan hoeft de burger niet na te denken bij welk loket hij moet zijn.
- Inwoners willen vaak nog persoonlijk contact voordat ze bezwaar indienen.
- Het digitale formulier wordt niet als lastig ervaren, maar kan nog wel slimmer ingericht worden. Wellicht een beslisboom toevoegen, zodat alleen de informatie die van toepassing is zichtbaar is, en kopjes in tekst toevoegen.
- Het formulier kan nu niet tussentijds worden opgeslagen. Dit zou een mooie ontwikkeling zijn.

Ik wil bezwaar maken

Fase 3: In behandeling nemen



Klant
behoefden



Activiteiten



1. Een duidelijk brochure en procedure beschrijving

- Wachten op ontvangstbevestiging (incl. brochure)

Pijnpunten

- N.V.T.

Dit werkt goed

- Er wordt na ieder ontvangen bezwaar een ontvangstbevestiging en brochure verstuurd.

Verbeterpunten

- N.V.T.

Verbeterpunten uitgewerkt

- Geen verbeterpunten

Ik wil bezwaar maken

Fase 4: Uitnodiging



Klant
behoefden



Activiteiten



1. Duidelijk uitnodiging voor het horen

- Wacht op uitnodiging over het horen

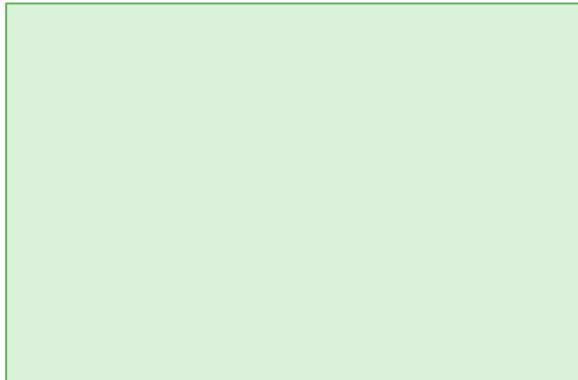


Pijnpunten

- Onduidelijkheid wie er in de commissie zit en wie welke rol heeft.
- De brieven zijn soms moeilijk te begrijpen.
- Uitnodiging niet ontvangen. Uitnodiging versturen via gewone post.
- Dossier op de website was niet compleet.



Dit werkt goed



Verbeterpunten

- Uitleggen in de uitnodiging (en op de website) wie er in de commissie zit.
- Brieven doornemen met Schrijfcoaches Helder Schrijven.
- Uitnodiging niet alleen aangetekend versturen, maar ook via normale post
- Dossiers op de website compleet plaatsen.



Verbeterpunten uitgewerkt

- De rollen en aantal commissieleden vermelden in de uitnodiging en op de website.
- Eventueel een filmpje maken om te laten zien hoe het horen in zijn werk gaat.
- Brieven doornemen en uitleggen wat ambtelijk horen is.
- Er wordt geregeld geen afhaalbewijs achtergelaten door de Post. Hierdoor weet men niet dat er een aangetekende brief is gestuurd. Brieven per gewone post versturen, ook omdat een aangetekende brief soms voor angst zorgt.
- Het komt incidenteel voor dat dossiers niet compleet op de website staan. Dit zou door een controle voorkomen kunnen worden.

Ik wil bezwaar maken

Fase 5: Horen (commissie en ambtelijk horen)



Klant
behoeften



Activiteiten



1. Vooraf informatie
2. Gehoord worden

- Aanwezig zijn bij de hoorzitting

Pijnpunten

- Aantal commissieleden en rollen zijn vooraf niet bekend. Dit zorgt voor onzekerheid.
- Gevoel dat commissie niet objectief is. Er wordt niet ter plaatse gekeken.
- Procedure was lang en kost veel geld.

Dit werkt goed

- Bezwaarmakers kunnen goed hun verhaal doen tijdens het horen.
- Ambtelijk horen gaat snel

Verbeterpunten

- Commissieleden training aanbieden
- Meer inlevingsvermogen in bepaalde situaties.
- Hoorzitting in de avond wordt als prettig ervaren. Of dit ook wenselijk is zou nader onderzocht kunnen worden. Wellicht dat Telefonisch horen een oplossing is.
- Men voelt zich overvallen door wie er allemaal zit.

Verbeterpunten uitgewerkt

- Inwoners hebben vaak het gevoel dat de commissieleden niet op de hoogte zijn van wet- en regelgeving. Door het geven van cursussen, zou dit verholpen kunnen worden.
- Uitleggen in de brochure of op de website welke rollen de commissieleden hebben en hoeveel personen er aanwezig zijn.
- Hoorzitting in de avond wordt als prettig ervaren. Of dit ook wenselijk is zou nader onderzocht kunnen worden. Wellicht dat Telefonisch horen wellicht ook een oplossing kunnen zijn.
- Het product Ambtelijk horen beschikbaar stellen op de website en hierin uitleggen wat dit inhoudt.

Ik wil bezwaar maken

Fase 6: Beslissing op bezwaar



Klant
behoeften



Activiteiten



1. Positief besluit

- Wachten op besluit



Pijnpunten

- Beslissing is niet angekommen en geen bericht van post.
- Niet alle bijlagen zijn soms aanwezig.
- Het is geen woordelijk verslag. Dit zorgt soms voor verwarring omdat inwoners het niet herkennen.
- De uitkomst is vaak niet positief. Dit wordt al vervelend ervaren.



Dit werkt goed

- Besluit op ambtelijk horen wordt snel verzonden.



Verbeterpunten

- Het duurt wel lang voordat het besluit binnen is.
- Het commissieadvies en besluit is wel erg lang en soms ingewikkeld



Verbeterpunten uitgewerkt

- Het besluit voorleggen aan de taalcoaches en gezien de diversiteit eventueel een herhalingscursus 'In drie stappen naar een heldere beschikking op bezwaar' wel een arrangeren.
- Controleer voor het versturen of alle stukken zijn toegevoegd.
- Beslissing niet alleen via aangetekende brief versturen, maar ook via de normale post.

Ideeën

- Een mijnomgeving beschikbaar stellen, zodat hier alle correspondentie met de inwoner opgeslagen is .
- Succesratio onderzoeken. Hoeveel mensen vullen het digitaal formulier in en waar haken ze eventueel af.
- Onderzoeken hoeveel telefoontjes er binnenkomen bij het KCC over het proces. Zijn er veel vragen, opmerkingen, etc.