

A large, stylized, grey letter 'G' graphic that frames the text. The top part of the 'G' is a thick, curved line that starts from the left and goes towards the top right. The bottom part of the 'G' is a thick, curved line that starts from the left and goes towards the bottom right. The middle part of the 'G' is a thick, vertical line that starts from the top and goes towards the bottom. The overall shape is a large, open 'G' that encloses the text.

Met recht bediend

***Een onderzoek naar de tevredenheid
over de dienstverlening van
het team Juridische Zaken van
de dienst SOZawe van de gemeente Groningen***



Bureau Onderzoek is ondergebracht bij de dienst Sozawe van de Gemeente Groningen

Met recht bediend

**Een onderzoek naar de tevredenheid van klanten
over de dienstverlening van
het team Juridische Zaken van
de dienst SOZAWE van de gemeente Groningen**

Mayan van Teerns

m.m.v. Willem Hartholt

Bureau Onderzoek, Gemeente Groningen, Dienst Sociale Zaken en Werk, maart 2004

Bureau Onderzoek van de dienst Sociale Zaken en Werk van de gemeente Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling en uitvoering van beleidsondersteunend onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening op het gebied van overheidsmarketing.

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1 Inleiding	10
1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit	10
1.2 Bezwaarschriften	11
1.3 De rapportage	12
2 Het team Juridische Zaken	14
2.1 Rol en positie van het team Juridische Zaken	14
2.2 Het contact met de medewerkers van Juridische Zaken	16
2.3 De gang van zaken bij het team Juridische Zaken	18
3 De hoorzitting van de bezwaarcommissie	22
4 De dienst Sozawe	24
Bijlage 1 Vergaderwijzer voorzitter groepsinterviews	26
Bijlage 2 Samenvatting groepsinterviews	28

Samenvatting

In opdracht van het team Juridische Zaken van de dienst Sociale Zaken en Werk (Sozawe) van de gemeente Groningen heeft Bureau Onderzoek een onderzoek uitgevoerd naar de ideeën van klanten die een bezwaarschrift hebben ingediend.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe ervaren en waarderen indieners van bezwaarschriften de verschillende aspecten van de dienstverlening van het team Juridische Zaken van de dienst Sozawe?

Om hierover in oriënterende zin uitspraken te kunnen doen zijn twee groepsinterviews gehouden met klanten die een bezwaarschrift hebben ingediend, onder leiding van onafhankelijke voorzitters. Op zoek naar punten die voor verbetering in aanmerking komen is in de groepsinterviews overwegend gesproken over punten waar klanten ontevreden over zijn. Op basis daarvan is niet te concluderen dat er weinig deugt aan het team Juridische Zaken (Juza), maar wel dat het team volgens klanten veel kan verbeteren.

Rol en positie Juza niet duidelijk voor klanten

Voor een aantal klanten is het niet duidelijk dat het team Juza een onderdeel van de dienst Sozawe is. Anderen hebben dit in de loop van de bezwaarschriftenprocedure ontdekt. De bemiddelende rol die het team speelt komt niet voor alle klanten uit de verf. Verder geven klanten aan behoefte te hebben aan informatie over de wet en de rechten van klanten. We concluderen dat er iets schort aan de informatie die bij klanten aankomt over de gang van zaken rond een bezwaarschrift. Het lijkt de moeite waard dat eens kort en in gewone-mensen-taal op papier te zetten. Bijvoorbeeld in een folder die wordt meegestuurd met de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift, en op de website van de dienst Sozawe. Hierin moet dan in elk geval aandacht worden besteed aan het volgende:

- Dat de klant een beroep kan doen op het Bureau voor Rechtshulp, en voor het raadplegen van een advocaat mogelijk vergoeding uit de bijzondere bijstand kan krijgen;
- Dat het bezwaarschrift eerst wordt behandeld door het team Juza;
- Dat het team Juza een onderdeel is van Sozawe, met een bijzondere taak;
- Dat het team informatie verzamelt en een herbeoordeling maakt;
- Dat als klant en dienst het oneens blijven, het bezwaarschrift verder wordt behandeld door een onafhankelijke adviescommissie;
- Dat de klant bij die commissie zijn kant van het verhaal kan komen vertellen;

- En dat het college van B&W met hulp van die commissie dan het eindoordeel velt.

Een financiële bijdrage aan het Bureau voor Rechtshulp is wellicht ook te overwegen. Die moet dan niet rechtstreeks van Sozawe komen, maar van bijvoorbeeld de gemeente als concern.

Klanten en medewerkers communiceren langs elkaar heen

De ervaringen over het contact met de medewerkers van het team Juza verschillen. Sommigen voelen zich keurig behandeld. Voor anderen blijft de 'inhoudelijke' benadering door het team Juza verscholen achter de technisch-juridische benadering, met bijbehorend taalgebruik en hoeveelheid papier. Met 'inhoudelijk' bedoelen klanten het betrekken van de klant en zijn omstandigheden in de overwegingen. Hierbij doet zich een verschil in uitgangspunten tussen werkers en klanten voor. Veel werkers gaan uit van de systemen waarmee ze werken, terwijl klanten uitgaan van de persoonlijke levenssfeer. Klanten vinden de manier waarop Juza en Sozawe hen benaderen hierdoor te onpersoonlijk. Al is het maar telefonisch, klanten willen uit de anonimiteit van dossiers en papieren treden door persoonlijk contact. Zij willen graag hun bezwaar toelichten en hun verhaal vertellen aan iemand die naar ze luistert.

In dit kader zou het voor de medewerkers van het team Juza nuttig zijn te leren de taal van de systemen waarmee en waarin ze werken zo veel mogelijk te vertalen naar de taal van de persoonlijke levenssfeer, zowel in gesprekken als schriftelijk. Samenvattend zou een goede cursus (zakelijke) communicatie voor de medewerkers van het team Juza met klantencontact goed van pas komen. Waarschijnlijk blijkt door taalgebruik dat beter aansluit op de persoonlijke levenssfeer ook beter dat de klant wordt 'gezien' en dat zijn omstandigheden en argumentatie wel degelijk een rol spelen bij de overwegingen van het team Juza.

Verder kan het versturen van pakken papier naar klanten wellicht worden beperkt tot de klanten die aangeven dat te wensen. Voor het bekendmaken van het oordeel van Burgemeester en Wethouders over een bezwaarschrift valt bijvoorbeeld te denken aan een brief met een korte samenvatting van oordeel en motivering. Via een gratis in te sturen antwoordkaartje kan de klant de volledige motivering ontvangen als hij daar prijs op stelt. Ter wille van de privacy van klanten is het misschien mogelijk de bezwaarschriftencommissie een ter zake beperkt rapport over een klant toe te sturen. Misschien is de commissie zelfs wel gecharmeerd van dit idee.

Klanten vragen aandacht voor tijdigheid en tempo, discriminerende werking en vervolg

De tijdigheid van reacties en de snelheid waarmee procedures tot een eind worden gebracht hebben al geruime tijd de aandacht van het team Juza. Wat de klanten betreft blijven dit belangrijke punten van aandacht. Het is misschien mogelijk voorrang te geven aan zaken die voor de klant met grote financiële belangen gepaard gaan.

Een analyse op bestandsinformatie over achtergrondkenmerken van de klanten die een bezwaarschrift indienen zou feitelijk licht kunnen werpen op de mate waarin een bezwaarschriftenprocedure discriminerend is naar bepaalde categorieën klanten van Sozawe.

Verder zou aandacht uit moeten gaan naar de verwachting van klanten dat de commissie met haar uitspraak ook een vervolg kan aangeven voor de zaak en voor de te volgen lijn in de praktijk.

De bezwaarschriftencommissie is ver af

Het is lang niet alle klanten duidelijk dat de commissie onafhankelijk van Sozawe is. Dat de hoorzitting plaatsvindt op het stadhuis bevestigt voor sommigen de onafhankelijkheid en is voor anderen intimiderend. We zien opnieuw dat gebrek aan heldere informatie over de rol en positie van de spelers in het veld van bezwaarschriften tot ontevreden klanten leidt.

Sommige klanten voelen zich niet serieus genomen door de commissie(leden). Verder kunnen de brieven met het oordeel en de motivering van de bezwaarschriftencommissie beter aansluiten op de persoonlijke levenssfeer. Dat maakt het voor veel klanten een stuk begrijpelijker en toegankelijker. Bovendien krijgen ze meer het gevoel dat hen recht wordt gedaan.

Er wordt gesuggereerd klanten te bellen voor een afspraak voor een hoorzitting en de opstelling bij de commissie wat minder 'tribunaal' in te richten.

Voorkomen is beter ...

Veel commentaar van klanten betrof niet het bezwaarschrift bij het team Juza, maar wat er aan vooraf is gegaan bij de dienst Sozawe. Nogal veel van de klanten in de klantenpanels geven aan dat het bezwaarschrift voorkomen had kunnen worden door klanten recht te doen. Ook hier is de vermenging tussen werksystemen en persoonlijke levenssfeer van toepassing. En kan (een deel van) de oplossing worden gevonden in een betere vertaling door Sozawe voor klanten.

We kunnen concluderen dat het team Juza niet alleen organisatorisch, maar ook in de kritiek van de klanten een onderdeel van Sozawe is. Veel ellende is te voorkomen met een betere vertaling van werksystemen naar het systeem van de persoonlijke levenssfeer en een andere toonzetting in het dienstverlenend verkeer.

1 Inleiding

De kwaliteit van de dienstverlening is een belangrijk thema bij de uitvoering van de sociale zekerheid. Klantgerichtheid is een wezenlijk onderdeel van de kwaliteit van die dienstverlening. Ook de waardering door klanten is een belangrijk aspect van de beoordeling van de eigen organisatie, zo stelt bijvoorbeeld het INK-managementmodel.

Het team Juridische Zaken van de dienst Sociale Zaken en Werk (Sozawe) van de gemeente Groningen heeft in de afgelopen anderhalf jaar intern een andere vorm gekregen. Nu die veranderingen achter de rug zijn, wil het team de kwaliteit van de dienstverlening nader onderzoeken en vastleggen in criteria. De kwaliteitscriteria die de afdeling zelf stelt wil zij vergelijken met de ideeën van haar klanten. Tot haar klantengroep rekent het team Juridische Zaken de indieners van bezwaarschriften, de dienst Sozawe, de bezwaarschriftencommissie en de rechtbank. Via de ideeën van de klanten wil het team klantwaarden vaststellen, om zo tot een kwaliteitsstandaard te komen.

Het team Juridische Zaken heeft aan Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen gevraagd een onderzoek te verrichten naar de ideeën van de indieners van bezwaarschriften.

1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit

Doel van het onderzoek is het leveren van aanzetten tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door het team Juridische Zaken, op basis van de ideeën van de klanten die een bezwaarschrift hebben ingediend.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe ervaren en waarderen indieners van bezwaarschriften de verschillende aspecten van de dienstverlening van het team Juridische Zaken van de dienst Sozawe?

Het onderzoek is te typeren als een klanttevredenheidsonderzoek. Het is beschrijvend van aard, maar het heeft ook een evaluatieve component in zich.

In dit onderzoek is de Quote-methode¹ toegepast, een methode die is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector.

¹ Sixma et al. (1998) *De Quote-vragenlijsten. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief; vier nieuwe meetinstrumenten*. Utrecht/Den Haag: Nivel/NWO/vws.

Eén van de valkuilen bij klanttevredenheidsonderzoeken is dat er termen en zinsconstructies worden gebruikt die ver weg staan van de belevingswereld van klanten. Dit wordt ondervangen met de Quote-methode. Bovendien worden klanten met deze methode actief bij het onderzoek betrokken. De Quote-methode houdt praktisch gezien in dat via een groepsinterview wordt vastgesteld aan welke aspecten klanten het meeste belang hechten. Aan de hand van letterlijke citaten van klanten wordt dan een enquête samengesteld die vervolgens aan een grotere groep klanten wordt voorgelegd.

Omdat dit klanttevredenheidsonderzoek voor het team Juridische Zaken in sterke mate een oriënterend karakter heeft is gekozen voor een verkorte vorm van de Quote-methode. In eerste instantie zijn alleen twee groepsinterviews gehouden. De mogelijkheid later alsnog een enquête te houden onder een grotere groep klanten is nadrukkelijk opengehouden; de interviews zijn opgenomen en worden bewaard.

Er zijn twee groepsinterviews gehouden met klanten van het team Juridische Zaken over aspecten van dienstverlening en de waardering daarvan. In totaal hebben 25 klanten hun verhaal verteld en hun commentaar op het team Juridische Zaken gegeven. De bijeenkomsten zijn geleid door onafhankelijke voorzitters, zoals de voorzitter van de Cliëntenraad van de dienst Sozawe. Drie medewerkers van het team Juridische Zaken hebben als toehoorder een groepsinterview bijgewoond.

1.2 Bezwaarschriften

Dit onderzoek richt zich op klanten die een bezwaarschrift hebben ingediend tegen een beschikking van de dienst Sociale Zaken en Werk van de gemeente Groningen. Een bezwaar tegen een besluit van een overheidsorgaan moet datzelfde overheidsorgaan eerst heroverwegen. Bezwaren tegen besluiten van Sozawe worden behandeld door het team Juridische Zaken van deze dienst. In de eerste plaats zorgt het team ervoor dat alle benodigde informatie wordt verzameld. Wanneer formele informatie mist, zoals bijvoorbeeld de reden van het bezwaar, stuurt het team Juridische Zaken in het algemeen een brief met het verzoek het bezwaarschrift aan te vullen. Wanneer het om minder formele of belangrijke zaken gaat, wordt in de regel met de indiener gebeld.

Wanneer de jurist voldoende is geïnformeerd bepaalt hij het vervolg:

- Hij legt de zaak ter heroverweging voor aan de stadsdeelunit. Er volgt een nieuwe beschikking en (een deel van) de zaak is daarmee opgelost. Onopgeloste onderdelen gaan verder naar de bezwaarschriftencommissie, zoals hieronder beschreven.
- De zaak wordt voorgelegd aan de bezwaarschriftencommissie. Deze commissie is onafhankelijk van de gemeente en daarmee ook onafhankelijk van het team Juridische Zaken. De commissie vormt zich een oordeel over de zaak aan de hand van de voorgelegde informatie, en via een hoorzitting. De klant wordt uitgenodigd om bij de hoorzitting van zijn zaak aanwezig te zijn en zijn standpunt toe te lichten. De

hoorzittingen vinden plaats op het stadhuis. Na de hoorzitting stelt de commissie een advies op over hoe deze zaak te beoordelen. De zaak en het advies worden voorgelegd aan het college van B&W. Na besluitvorming door het college ontvangt de indiener, de klant, een gemotiveerd besluit namens het college, maar afkomstig van het team Juridische Zaken.

De gevolgde standaardprocedure voorziet dus voornamelijk in schriftelijke uitwisseling van informatie.

1.3 De rapportage

In deze rapportage zijn de bevindingen van het onderzoek geclusterd op organisatieonderdeel en daarbinnen op thema. Hoofdstuk 2 behandelt het commentaar van klanten op het team Juridische Zaken. Daarna komen de hoorzittingen van de bezwaarschriftencommissie aan de orde. In de groepsinterviews bleek dat het team Juridische Zaken niet los is te zien van de dienst Sozawe. Vandaar dat we in hoofdstuk 4 ingaan op de opmerkingen die klanten hebben over de relatie tussen de dienst en bezwaarschriften.

Op zoek naar punten die voor verbetering in aanmerking komen is in de groepsinterviews overwegend gesproken over punten waar klanten ontevreden over zijn. Dat is vanzelfsprekend ook te lezen in de rapportage. Punten waarover klanten zich in de groepsinterviews positief hebben uitgesproken worden ter plekke in het rapport ook benoemd, maar minder nadrukkelijk. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat er weinig deugt aan het team Juridische Zaken. Die conclusie kan echter op basis van dit onderzoek niet worden getrokken. Wel kunnen we concluderen dat er volgens de klanten veel te verbeteren is.

2 Het team Juridische Zaken

In dit hoofdstuk geven we weer wat klanten van het team Juridische Zaken (verder Juza) in de groepsinterviews hebben verteld over hun ervaringen met dit team. Daarbij passeren achtereenvolgens de volgende aspecten de revue: de rol en positie van het team, het contact tussen klanten en medewerkers van het team en de gang van zaken rond bezwaarschriften.

2.1 Rol en positie van het team Juridische Zaken

Sommigen weten niet dat Juza onderdeel van Sozawe is

Voor een aantal klanten is het niet duidelijk dat het team Juza een onderdeel van de dienst Sozawe is. Sommige klanten vragen in de groepsinterviews welke functie het team heeft en of het team er voor Sozawe is of ook voor de klant. En of zij als klant het team Juza zouden kunnen vragen om iets voor hen uit te zoeken. Aangezien deze klanten geselecteerd zijn uit de groep die een bezwaarschrift heeft ingediend, zou bij hen bekend moeten zijn dat het team Juza onderdeel is van Sozawe. Misschien moeten klanten zelfs wel weten dat heroverweging door de organisatie die het besluit heeft genomen de normale gang van zaken is.

Anderen hebben in de loop van de bezwaarschriftenprocedure ontdekt dat het team Juza bij Sozawe hoort. Ze hebben dat dan bijvoorbeeld uit het briefpapier afgeleid of uit de pogingen van het team om het gelijk van Sozawe aan te tonen. Aan deze ontdekking worden minder positieve emoties verbonden, zoals teleurstelling en verontwaardiging.

Een aantal klanten pleit ervoor het team Juza, als onderdeel van de dienst, eerder in het traject een rol te geven, bijvoorbeeld op het moment dat er een geschil ontstaat. Op die manier zijn bezwaarschriften naar hun inschatting te voorkomen.

Het is een oneerlijke strijd

Dat een bezwaarschrift tegen een besluit van Sozawe wordt behandeld door een onderdeel van Sozawe vinden klanten niet eerlijk. De ene partij, Sozawe, heeft veel meer faciliteiten om zijn standpunt naar voren te brengen dan de andere partij, de klant. Het team Juza krijgt het hele Sozawedossier inclusief kanttekeningen van de consulent, terwijl de klant zoiets niet heeft. Sozawe heeft een heel team juristen, terwijl de klant over het algemeen maar een gewone man of vrouw is. Gewone mannen en vrouwen die de wet niet (precies) kennen, en ook niet goed weten waar ze die moeten zoeken, zo melden ze.

Klanten vragen zich tijdens het groepsinterview af wie ze met dit interview eigenlijk helpen. Gaan het team Juza en Sozawe de klanten nu nog beter ongelijk geven?

Juza zou meer bemiddelend moeten optreden

Een aantal klanten geeft aan dat ze ervaren hebben dat het team Juza onmiddellijk de kant van Sozawe kiest en ervan uit lijkt te gaan dat de klant altijd ongelijk heeft. Anderen brengen hier tegenin dat vanzelfsprekend te vinden, omdat de klant het niet eens is met de dienst, waarvan het team Juza onderdeel uitmaakt.

Het team Juza zou van sommigen wel wat meer tussen klant en dienst in mogen gaan staan. Zij zien liever dat het team meer een bemiddelende rol speelt, om te kijken of klant en dienst er zonder hoorzitting ook uit kunnen komen. Zo ontstaat tegelijkertijd wat meer steun voor de klant, die het gevoel heeft alsof hij zwak staat tegen een grote organisatie, met bovendien eigen juristen. De bemiddelende rol van het team komt dus niet altijd goed uit de verf.

Sommige klanten missen een medestander

Ook zijn er klanten die vinden dat er een medestander voor de klanten in het leven moet worden geroepen. Vooral omdat Juza een onderdeel van Sozawe is, en Sozawe er is voor de mensen die het nodig hebben. Klanten moeten bijvoorbeeld ergens informatie kunnen halen over hun rechten en mogelijkheden en hoe en waar ze hun recht kunnen halen als ze het niet krijgen. Anderen gaan verder en redeneren dat Sozawe-klanten geen advocaat kunnen betalen, zodat Sozawe hen zou moeten helpen. Sozawe zou hiertegen in kunnen brengen dat de taak van Sozawe in deze redenering wel erg breed wordt geformuleerd; de dienst is wel dienstverlener op het gebied van werk en inkomen, maar niet op het gebied van rechtsbijstand.

Op twee manieren blijkt de dienst wel tegemoet te komen aan de wens van klanten om een medestander voor hen te organiseren. Er zijn klanten die melden dat ze de kosten van een advocaat vergoed hebben gekregen vanuit de Bijzondere Bijstand. Anderen hebben aangeklopt bij het Bureau voor Rechtshulp. Klanten melden dat deze mogelijke medestander in brieven van Sozawe wordt vermeld in verband met bezwaarschriften. Informatie kan ook de rol van medestander vervullen: klanten hebben behoefte aan informatie over de wet en de rechten van klanten.

Bezwaarschriften onafhankelijk van Sozawe behandelen

Veel klanten vinden dat bezwaarschriften tegen Sozawe eigenlijk onafhankelijk van die dienst moeten worden behandeld.

Dat het bezwaarschrift aan het college van Burgemeester en Wethouders moet worden gericht, wekt volgens klanten aanvankelijk ook de indruk dat het onafhankelijk van Sozawe wordt behandeld.

Een orgaan dat tussen klant en dienst in staat, en dat beiden in de arm kunnen nemen lijkt hen eerlijker. Ook wordt het idee geopperd bezwaarschriften door een andere gemeente te laten behandelen.

Conclusies

We concluderen dat er iets schort aan de informatie die bij klanten aankomt over de gang van zaken rond een bezwaarschrift. Het lijkt de moeite waard

dat eens kort en in gewone-mensen-taal op papier te zetten. Bijvoorbeeld in een folder die wordt meegestuurd met de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift en op de website van de dienst Sozawe.

Hierin moet dan in elk geval aandacht worden besteed aan het volgende:

- Dat de klant een beroep kan doen op het Bureau voor Rechtshulp, en voor het raadplegen van een advocaat mogelijk vergoeding uit de bijzondere bijstand kan krijgen;
- Dat het bezwaarschrift eerst wordt behandeld door het team Juza;
- Dat het team Juza een onderdeel is van Sozawe, met een bijzondere taak;
- Dat het team informatie verzamelt en een herbeoordeling maakt;
- Dat als klant en dienst het oneens blijven, het bezwaarschrift verder wordt behandeld door een onafhankelijke adviescommissie;
- Dat de klant bij die commissie zijn kant van het verhaal kan komen vertellen;
- En dat het college van B&W met hulp van die commissie dan het eindoordeel velt.

Een financiële bijdrage aan het Bureau voor Rechtshulp is wellicht ook te overwegen. Die moet dan niet rechtstreeks van Sozawe komen, maar van bijvoorbeeld de gemeente als concern.

2.2 Het contact met de medewerkers van Juridische Zaken

Sommige klanten keurig behandeld

De ervaringen over het contact met de medewerkers van het team Juza verschillen. Sommigen voelen zich keurig behandeld. Er zijn ook klanten die melden dat medewerkers van het team Juza hen hebben geholpen, soms zelfs buiten hun eigen taakveld.

Zo is er een mevrouw die een vergoedbare aanschaf doet, maar eerst wordt afgewezen bij een andere instantie en dan wordt afgewezen voor Bijzondere Bijstand. Dan dient zij een bezwaarschrift in. De jurist pakt nu het werk op dat eigenlijk al twee stappen eerder had moeten gebeuren. Hij gaat na wat er mis is gegaan en komt tot de conclusie dat er in de bewijsstukken van mevrouw een essentieel woord ontbreekt. Hij neemt contact met de klant in kwestie op, coacht haar de herstelprocedure door, en neemt uiteindelijk zelfs contact op met de instantie die deze kosten vergoedt.

Andere klanten te technisch benaderd

Maar er zijn ook kritische geluiden. Zo klinkt veelvuldig het verwijt dat de medewerkers van het team Juza alleen naar wetten en regels kijken en niet naar de klanten en hun omstandigheden. Het technisch formuleren in gesprekken is hiervan één aspect. Het aanhalen van wetsartikelen in brieven, zonder de inhoud van dat artikel te vermelden, is een ander aspect. Een aantal klanten meldt nooit te hebben gemerkt dat de jurist de zaak ook bekijkt vanuit het standpunt van de klant.

Werksystemen sluiten niet aan bij belevingswereld klanten

Verder zien we een verschil in uitgangspunten tussen werkers en klanten dat zich als een herkenbaar patroon voordoet. Veel werkers gaan uit van de systemen waarmee ze werken, zoals protocollen, terwijl klanten uitgaan van de (systemen uit de) persoonlijke levenssfeer. Een voorbeeld hiervan is ook het verschil tussen rechtmatigheid, zoals dat bij Juza en Sozawe wordt gebezigd, en rechtvaardigheid, waar het voor klanten om gaat. Vanwege rechtsgelijkheid vindt een werker het eerlijk om zaken los van personen te beoordelen, voor iedere persoon in dezelfde omstandigheden hetzelfde oordeel. De manier waarop dit bij Juza en Sozawe wordt ingevuld ervaren klanten als te onpersoonlijk. Zij benoemen dit vaak in termen als bureaucratie en (gebrek aan) menselijkheid. En het irriteert hen. Ook bij het contact tussen het team Juza en haar klanten doet zich dit fenomeen voor. Een voorbeeld: 'Je hebt gemeld dat je op vakantie gaat, van dan tot dan, en als je dan terugkomt, dan ligt er een briefje dat je de volgende dag naar de hoorzitting moet. Dan plannen ze die datum eigenlijk op een moment dat ze weten dat je niet genoeg tijd hebt om je voor te bereiden. Het is niet op de persoon gericht, maar het is bureaucratie.' Degene die de hoorzitting voorbereidt had kunnen bedenken dat klanten het misschien niet prettig vinden de dag na hun vakantie naar een hoorzitting te moeten, en deze klant een week later kunnen inplannen. Als daarmee de wettelijke termijn was overschreden had dat in overleg met de klant kunnen gebeuren.

Klanten willen uit de anonimiteit van papier

Sommige klanten hebben alleen schriftelijk contact gehad. Voor een aantal van hen reden om zich af te vragen waarom zij niet gehoord zijn, waarom medewerkers van het team Juza de klanten niet uitnodigen voor een persoonlijke uitleg van het bezwaar. Dat hadden ze graag gewild. Duidelijk te merken is dat klanten persoonlijk contact op hogere prijs stellen dan schriftelijk contact. Zoals we vorig jaar ook al concludeerden in een klantenonderzoek² willen klanten van Sozawe 'gezien' worden door de medewerkers van de dienst. Dat willen ze ook als ze met het team Juza te maken hebben, buiten de anonimiteit van de papieren treden. Wanneer er wel een gesprek plaatsvindt zijn klanten ook niet altijd even blij met de manier waarop de medewerkers van het team Juza hen benaderen. Klanten willen graag hun kant van de zaak uitleggen aan iemand die naar ze luistert.

Conclusie

Uit het bovenstaande kunnen we concluderen dat klanten persoonlijk contact op prijs stellen. Al is het maar telefonisch, klanten willen uit de anonimiteit van dossiers en papieren treden. Zij willen graag hun bezwaar toelichten en hun verhaal vertellen aan iemand die naar ze luistert. In het kader van de klantvriendelijkheid zou het voor de medewerkers van het team Juza nuttig zijn te leren de taal van de systemen waarmee en waarin ze werken zo veel mogelijk te vertalen naar de taal van de persoonlijke levenssfeer. Samenvattend zou een goede cursus (zakelijke) gespreksvoering voor de medewerkers van het team Juza met klantencontact goed van pas komen.

2.3 De gang van zaken bij het team Juridische Zaken

Te veel dossierinformatie wordt doorgestuurd naar de commissie

Sommige klanten vinden dat het team Juza te veel informatie uit hun dossier krijgt van Sozawe. Ze hebben het gevoel dat het volledige dossier naar Juza gaat, ook allerlei informatie die er voor hun bezwaar niet toe doet. Als het team al deze informatie doorstuurt naar de bezwaarschriftencommissie vinden deze klanten dat hun privacy wordt geschonden.

Veel papier en techniek, weinig inhoud

De 'inhoudelijke' benadering door het team Juza blijft voor klanten vaak achter de technisch-juridische benadering verscholen. Met 'inhoudelijk' bedoelen klanten het betrekken van de klant en zijn omstandigheden in de

² van Teerns en Hartholt (2003). *Ik hoop dat er werk van wordt gemaakt; een onderzoek naar de tevredenheid van trajectklanten over de dienstverlening van de dienst Sozawe van de gemeente Groningen*. Groningen: Bureau Onderzoek gemeente Groningen.

overwegingen. Een behoorlijke lijst van citaten draagt de elementen 'technisch' of 'wetten en regels' versus 'inhoudelijk' in zich. Een aantal keren wordt hieraan gerefereerd in termen van drempels en rookgordijnen. Het juridische taalgebruik maakt daar deel van uit, evenals de hoeveelheid papier waarmee een bezwaarschriftprocedure volgens klanten gepaard gaat. Dát er veel papier aan te pas komt is in het klantenpanel geen punt van discussie, wel vindt de een het een last, terwijl de ander aangeeft er geen moeite mee te hebben.

De inhoud van brieven komt op sommige klanten bedreigend over.

Lange termijnen Juza voor sommige klanten problematisch

Tijdigheid heeft al jaren de aandacht van het team Juza. En terecht, volgens een aantal klanten. Waar de klant steeds strak op tijd moet reageren, permitteert het team Juza zich zeer lange reactietermijnen. Bij sommige klanten lijkt met de reactietijd voor de klant wel heel strak te zijn omgesprongen. Zo meldde een klant dat hij in april bericht kreeg dat zijn bezwaarschrift in december een paar dagen te laat was. In de taal van de persoonlijke levenssfeer is dat een gotspe, in juridische termen 'is dit niet overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid'. Behalve reactietijd is ook de duur van de gehele bezwaarschriftenprocedure een aantal klanten een doorn in het oog. Voor klanten levert dit soms grote problemen op, omdat ze bijvoorbeeld lopende de procedure met veel minder geld moeten rondkomen. Anderen hebben geen trage reacties en langdurige procedures ondervonden; bij hen is de zaak vlot tot een oplossing gebracht.

Een aantal klanten reageert met de oplossing elkaar snel te spreken na het indienen van een bezwaarschrift, om op deze manier snel duidelijkheid te scheppen voor klant en dienst.

Geen gelijke kansen bij bezwaarschriften

Klanten vragen zich af hoe het moet met anderen. Zij hebben wel een bezwaarschrift ingediend, sommigen hebben hun zaak zelfs gewonnen, maar ze vonden dat er een groot beroep op hun capaciteiten werd gedaan. Zij schatten in dat veel mensen het er daarom maar bij laten zitten. Om een bezwaarschriftprocedure in te zetten en vol te houden moet je je als klant goed mondeling en schriftelijk kunnen uitdrukken en behoorlijke doses zelfvertrouwen en geduld hebben.

Sommigen hebben daarom hulp gehad van vrienden of familieleden. Zij geven aan dat ze er zonder die hulp niet aan waren begonnen of het niet tot een goed einde hadden gebracht. Klanten zijn van mening dat velen de wegen niet kennen en dat de informatie van Sozawe en Juza het niet veel duidelijker maken.

Een analyse op bestandsinformatie over de achtergronden van de klanten die een bezwaarschrift indienen zou een meer feitelijk licht kunnen werpen op deze vooronderstellingen van discriminerende werking van de bezwaarschriftenprocedure.

Vervolg bezwaarschrift kan beter

Klanten verbazen zich er over hoe weinig zij merken van de gevolgen van een uitspraak van de bezwaarschriftencommissie. De zaak houdt dan op, terwijl sommigen nog een vervolgactie of excuus verwachten van het team Juza als onderdeel van Sozawe. Bijvoorbeeld: een mevrouw vraagt verhoging aan van een toeslag, maar krijgt verlaging. Die verlaging wordt na een bezwaarschrift ongedaan gemaakt. Maar naar de aanvraag voor verhoging wordt niet meer gekeken, ze zou daarvoor een nieuwe aanvraag moeten indienen. Het team Juza zou hier met meer oog voor de klant aandacht aan kunnen besteden.

Conclusies en aanbevelingen

Een aantal aspecten van de gang van zaken rond een bezwaarschrift trekt de aandacht van klanten. Het is te overwegen voor deze aspecten een andere aanpak te kiezen.

Ter wille van de privacy van klanten is het misschien mogelijk de bezwaarschriftencommissie een ter zake beperkt rapport over een klant toe te sturen. Misschien is de commissie zelfs wel gecharmeerd van dit idee. Een cursus gespreksvoering zoals die in de voorgaande paragraaf werd aangedragen zou in de vorm van een cursus communicatie ook begrijpelijker taal in brieven en andere officiële stukken kunnen opleveren. Waarschijnlijk blijkt door taalgebruik dat beter aansluit op de persoonlijke levenssfeer ook beter dat de klant wordt 'gezien' en dat zijn omstandigheden en argumentatie wel degelijk een rol spelen bij de overwegingen van het team Juza.

Het versturen van pakken papier naar klanten kan wellicht worden beperkt tot degenen die aangeven dat te wensen. Voor het bekendmaken van het oordeel van Burgemeester en Wethouders over een bezwaarschrift valt bijvoorbeeld te denken aan een brief met een korte samenvatting van oordeel en motivering. Via een gratis in te sturen antwoordkaartje kan de klant de volledige motivering ontvangen als hij daar prijs op stelt.

De tijdigheid van reacties en de snelheid waarmee procedures tot een eind worden gebracht hebben al geruime tijd de aandacht van het team Juza. Wat de klanten betreft blijven dit belangrijke punten van aandacht. Het is misschien mogelijk voorrang te geven aan zaken waarmee voor de klant grote financiële belangen zijn gemoeid.

Een analyse op bestandsinformatie over achtergrondkenmerken van de klanten die een bezwaarschrift indienen zou feitelijk licht kunnen werpen op de mate waarin een bezwaarschriftenprocedure discriminerend is naar bepaalde categorieën klanten van Sozawe.

Verder zou er aandacht uit moeten gaan naar de verwachting van klanten dat de commissie met haar uitspraak ook een vervolg kan aangeven voor de zaak en voor de te volgen lijn in de praktijk.

3 De hoorzitting van de bezwaarcommissie

In dit hoofdstuk geven we weer wat indieners van bezwaarschriften in de groepsinterviews hebben verteld over hun ervaringen met de hoorzitting bij de bezwaarschriftencommissie. Opnieuw gaat het over rol en positie, het contact met de klanten en de gang van zaken rond de hoorzitting.

Is de commissie onafhankelijk van Sozawe?

Sommige klanten hebben het idee dat de commissie namens Sozawe werkt. Als oorzaken voor deze indruk dragen klanten aan dat het team Juza van de dienst Sozawe de zaken voor de commissie voorkookt, en dat de commissie veel meer aandacht had voor het verhaal van de dienst dan voor dat van de klant.

Andere klanten melden simpelweg niet te weten wat de positie van de commissie is, en weer anderen is het duidelijk dat het een onafhankelijke commissie is. Dat blijkt bijvoorbeeld doordat de hoorzitting plaatsvindt in het stadhuis, en uit hoe de commissieleden zich voorstellen.

Ook de vraag van een klant waarom het zo lang duurt voor een hoorzitting plaatsvindt en wat er dan ondertussen moet gebeuren houdt verband met de posities van de commissie en Juza.

Commissie soms ongeïnteresseerd

Een aantal klanten meldt dat de commissie alleen geïnteresseerd leek in wat Sozawe te vertellen had, niet in het verhaal van de klant. Aan de klant worden geen vragen gesteld, commissieleden gaan ondertussen wat anders doen, luisteren niet.

Sommigen vinden dat de commissieleden niet goed op de hoogte zijn van de inhoud van het dossier. Zij krijgen daardoor het gevoel dat ze niet serieus worden genomen.

Er zijn ook klanten die expliciet aangeven dat ze vinden dat ze correct zijn behandeld.

Drempels voor hoorzitting

Bij het bespreken van hoorzittingen komen de klanten met een aantal zaken die zij als remmend ervaren. Dat je op het stadhuis moet komen vinden sommigen intimiderend. Een ander begrijpt niet wat de hoorzitting toevoegt als de feiten vaststaan. Voor anderen is het tijdstip waarop ze worden uitgenodigd onhandig. Iemand stelt voor om met klanten af te spreken wanneer hun zaak in een hoorzitting komt.

Het idee wordt geopperd de opstelling bij de hoorzitting te veranderen in een meer ronde opstelling; sommige klanten krijgen nu het angstige gevoel dat ze voor een tribunaal verschijnen.

Andere klanten melden dat ze geen bezwaar hebben tegen de gang van zaken bij de hoorzitting.

Motivering besluit is voor klanten brij van wetsartikelen

Als dan de uitspraak op papier in de brievenbus valt vinden klanten dit maar dikke pakken papier, met veel onduidelijkheden en verwijzingen naar wetsartikelen waar ze niets mee kunnen beginnen. Ze hebben het gevoel dat de commissie om de hete brij heen draait en, net als het team Juza, de inhoud laat liggen.

Ook de motivering van besluiten is voor klanten niet helder, gezien het aantal vragen dat klanten hierover stelden in de groepsinterviews. Een paar voorbeelden: Hoe kan het dat Sozawe mij gelijk geeft en dat de commissie mij dan toch nog in het ongelijk stelt? Hoe kan de commissie mij in het ongelijk stellen en tegelijkertijd aan Sozawe vragen om een onderdeel van mijn zaak opnieuw te bekijken? Waarom beoordeelt de commissie het ene deel van mijn bezwaarschrift wel en het andere niet?

Conclusies

We zien opnieuw dat gebrek aan heldere informatie over de rol en positie van de spelers in het veld van bezwaarschriften tot ontevreden klanten leidt. De brieven met het oordeel en de motivering van de bezwaarschriftencommissie kunnen ook beter aansluiten op de persoonlijke levenssfeer. Dat maakt het voor veel klanten een stuk begrijpelijker en toegankelijker. Bovendien krijgen ze meer het gevoel dat hen recht wordt gedaan.

4 De dienst Sozawe

Veel commentaar van klanten betrof niet het team Juza, maar de dienst Sozawe. Voor zover er duidelijke raakvlakken zijn met het team Juza beschrijven we dit commentaar van klanten in dit hoofdstuk.

Sozawe kan bezwaarschriften voorkomen ...

Nogal veel van de klanten in de klantenpanels geven aan dat het bezwaarschrift niet nodig was geweest. Zij zeggen bijvoorbeeld dat ze 'liever waren langsgelopen om hun standpunt te bediscussiëren dan er een zaak van te maken'. Of 'met een paar telefoontjes was het op te lossen geweest en had ik geen bezwaarschrift ingediend'.

Er wordt ook gesuggereerd dat consulenten zouden kunnen kijken of een soortgelijke situatie zich al eens eerder heeft voorgedaan en wat er toen is gebeurd, kortom: dat ze zich lerend opstellen. Ook zijn er klanten die melden dat ze verkeerd zijn geïnformeerd, wat hen tot het indienen van een bezwaarschrift heeft bewogen. Ook 'ontstaan' er bezwaarschriften omdat medewerkers van Sozawe niet verder kijken dan hun neus lang is (zie het voorbeeld in het begin van paragraaf 2.2).

... door klanten recht te doen

Klanten willen graag dat hen recht wordt gedaan. En dat hoeft volgens klanten in de groepsinterviews helemaal niet via een bezwaarschrift, dat kan ook:

- door hen te 'zien', bijvoorbeeld door een aanvraag voor Bijzondere Bijstand voor het bezoeken van een op sterven liggend familielid vlot te behandelen;
- door hen serieus te nemen;
- door 'gewoon' excuses aan te bieden als de dienst of een medewerker iets verkeerd heeft gedaan of gezegd;
- en door hen niet alleen op plichten te wijzen maar ook op rechten en voordelige mogelijkheden, via consulent, bijsluiter en/of internet.

... door te communiceren in de taal van de persoonlijke levenssfeer

Eerder concludeerden we dat een deel van de irritatie van klanten over het team Juza veroorzaakt wordt doordat werkers communiceren in de taal van de systemen waarin en waarmee ze werken. De woorden waarmee klanten dit aanduiden, menselijkheid versus bureaucratie en wetten en regels, vallen ook in relatie tot Sozawe regelmatig. Eén klant stelt het zo: 'Als ik een verzekering afsluit kan ik daarover communiceren, maar het product van de sociale dienst is onbegrijpelijk'. In aansluiting hierop merken klanten op dat in zakelijk verkeer de toon aanzienlijk beleefder is dan de toon van Sozawe. De toon van Sozawe ervaren klanten als vijandig. Bovendien kan het volgens hen een stuk eenvoudiger.

Zeker een deel van de oorzaak hiervan kunnen we vinden in de gebrekkige vertaling van de werksystemen naar het systeem van de persoonlijke levenssfeer.

Informatie-uitwisseling

Klanten merken op dat met dossierinformatie niet eenduidig wordt omgegaan binnen de dienst. Op het ene moment ligt er bij de bezwaarschriftencommissie een dossier dat naar de smaak van de klant veel te uitgebreid is. Op het andere moment hebben ze een adreswijziging binnen de muren van de Zwarte Doos nog niet in alle systemen verwerkt en loopt de klant post mis.

Het idee wordt geopperd een bureau op te richten waar alle persoonlijke informatie wordt bewaard. Een klant hoeft dan alleen een handtekening te zetten om die informatie ergens naar toe te laten sturen en niet steeds al die papieren te verzamelen en te verslepen.

Conclusie

We kunnen concluderen dat het team Juza niet alleen organisatorisch, maar ook in de kritiek van de klanten een onderdeel van Sozawe is. Veel ellende is te voorkomen met een betere vertaling van werksystemen naar het systeem van de persoonlijke levenssfeer en een andere toonzetting in het dienstverlenend verkeer.

Bijlage 1 Vergaderwijzer voorzitter groepsinterviews

De onderzoeksvraag is ten behoeve van de voorzitter van de groepsinterviews geoperationaliseerd in een aantal nader geformuleerde vragen:

- Hoe komt de aanpak door het team Juridische Zaken op u over?
- Wat merkt u van de medewerkers van dit team en hoe vindt u dat het contact verloopt? (bejegening)
- Wat vindt u belangrijk in de procedure?
- Bent u wel eens uitgenodigd voor een hoorzitting? Bent u daar naartoe gegaan, waarom niet?
- Wat waren uw verwachtingen over zo'n hoorzitting? Is aan die verwachtingen voldaan?
- Hoe ervaart u de gang van zaken rondom een hoorzitting bij de bezwaarschriftencommissie?
- Is er sprake van een drempel, zou die kunnen worden weggenomen of verlaagd?
- Wat is de indruk van klanten over de (on)afhankelijkheid van de commissie, waardoor ontstaat die indruk?
- Schriftelijke uitingen:
 - het rapport bij de uitnodiging voor de hoorzitting
 - schriftelijk motivering/uitleg van het besluitWat vindt u daarvan? Gelezen? Begrijpelijk? Uitgebreidheid, taalgebruik? Waardevol?
- Als er nou één punt is in de dienstverlening van Juza dat morgen verbeterd moet worden, welk punt is dat dan?

Bijlage 2 Samenvatting groepsinterviews

De volgende samenvatting van de groepsinterviews is naar de deelnemers verzonden.

Rol en positie van het team Juridische Zaken

Het is onduidelijk dat het team Juridische Zaken (verder Juza) een onderdeel van de dienst Sozawe is. Klanten vragen dit in de groepsinterviews; welke functie heeft het team, is het team er voor Sozawe of ook voor de klant. Sommigen dachten eerst dat Juza hen ging verdedigen tegen Sozawe, maar constateren later dat Juza alleen Sozawe verdedigt.

Dat je een bezwaarschrift bijvoorbeeld aan burgemeester en wethouders richt, en dat je dan een ontvangstbevestiging van Sozawe krijgt.

Ze vragen zich af waarmee ze in dit klantenpanel aan het helpen zijn. Gaan Juza en Sozawe hen nu nog beter klem zetten?

Anderen hadden al wel begrepen dat Juza een onderdeel van Sozawe was. Veel vinden dat Juza eigenlijk onafhankelijk van Sozawe zou moeten zijn.

Ook vinden klanten dat er een medestander voor de klanten in het leven moet worden geroepen.

Het team Juza zou van sommigen wel een meer bemiddelende rol mogen spelen, om te kijken of klant en dienst er zonder hoorzitting ook uit kunnen komen.

Er wordt gesuggereerd deze zaken door een andere gemeente te laten behandelen.

Het contact met de medewerkers van het team Juridische Zaken

De ervaringen over het contact met de medewerkers van Juza verschillen. Sommigen voelen zich keurig behandeld, melden zelfs dat medewerkers van Juza goeds voor hen hebben gedaan.

Maar er zijn ook kritische geluiden. Zo klinkt veelvuldig het verwijt dat Juza alleen naar de regeltjes kijkt en niet naar de mensen en hun omstandigheden. Dat klanten niet hebben gemerkt dat Juza de zaak ook bekijkt vanuit het standpunt van de klant.

Sommigen hebben alleen schriftelijk contact gehad. Voor een aantal klanten reden om zich af te vragen waarom zij niet gehoord zijn, waarom medewerkers van Juza de klanten niet uitnodigen voor een persoonlijke uitleg van het bezwaar. Klanten willen graag hun kant van de zaak uitleggen aan iemand die naar ze luistert.

Wanneer er wel een gesprek plaatsvindt zijn klanten ook niet altijd even blij met de manier waarop de medewerkers van Juza communiceren.

Kortom: een deel van de klanten mist menselijkheid in de manier waarop de medewerkers van Juza met klanten omgaan.

De gang van zaken bij het team Juridische Zaken

Klanten merken dat Juza te veel en subjectief gekleurde informatie uit hun dossier krijgt van Sozawe, en dat dit hun privacy schendt.

De inhoudelijke kant van de zaken blijft vaak achter de technisch-juridische kant verscholen. Er komt veel papier aan te pas. Het taalgebruik in brieven is volgens de klanten voor verbetering vatbaar. Gebruik maar gewoon Nederlands in plaats van die strikt juridische taal. Klanten ervaren brieven als bedreigend en kunnen zich voorstellen dat mensen er agressief van worden als ze zo worden benaderd.

Ook tijdigheid wordt door klanten als een probleem ervaren. Waar de klant steeds strak op tijd moet reageren, permitteert Juza zich zeer lange reactietermijnen. Voor klanten levert dit soms grote problemen op, omdat ze bijvoorbeeld lopende de procedure met veel minder geld moeten rondkomen. Bij anderen is de zaak wel vlot tot een oplossing gebracht. Klanten vragen zich af hoe het moet met anderen. Wat als je niet zo mondig bent, als je niet zo goed bent in brieven schrijven, als je dochter geen rechtenstudente is of als je je rechten niet kent? Voor een goed bezwaarschrift moet je precies de juiste juridische woorden paraat hebben.

De hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie

Sommige klanten hebben het idee dat de commissie namens Sozawe werkt. Anderen is het duidelijk dat het een onafhankelijke commissie is. Een aantal klanten meldt dat de commissie alleen geïnteresseerd was in wat Sozawe te vertellen had, maar dat er niet werd geluisterd naar het verhaal van de klant. Sommige klanten vonden dat de commissie onvoldoende op de hoogte was van de inhoud van het dossier. Dat dossier dat de commissie had gekregen werd beoordeeld als te veelomvattend. Klanten vinden dat er een hoge drempel ligt voor het deelnemen aan een hoorzitting. De suggestie wordt gedaan de opstelling bij de hoorzitting te veranderen in een meer ronde opstelling; klanten krijgen nu het gevoel dat ze voor een tribunaal verschijnen. En om met de klant een afspraak te maken voor wanneer zijn zaak op een hoorzitting wordt behandeld. Er zijn ook klanten die vinden dat ze correct zijn behandeld.

De inhoud van wat er bij de commissie gebeurt is ook niet iedereen helemaal duidelijk. Waarom moet je nog naar een rechtszaak als de feiten vaststaan vraagt een klant zich af. Hoe kan het dat Sozawe mij gelijk geeft en dat de commissie mij dan toch nog in het ongelijk stelt?

Hoe kan de commissie mij in het ongelijk stellen en tegelijkertijd aan Sozawe vragen om een onderdeel van mijn zaak opnieuw te bekijken? Waarom duurt het eigenlijk zo lang en wat doen ze dan ondertussen?

Als dan de uitspraak op papier in de bus valt, vinden klanten dit veel papier met veel onduidelijkheden en verwijzingen naar wetsartikelen waar ze niets mee kunnen beginnen. Ze hebben het gevoel dat de commissie om de hete brij heen draait.

De dienst Sozawe

Veel commentaar van klanten betrof niet het team Juza, maar de dienst Sozawe. Dit commentaar geven we hieronder heel in het kort weer.

Als de medewerkers van Sozawe hun werk beter zouden doen, zouden er veel minder bezwaarschriften worden ingediend. Ze zouden bijvoorbeeld kunnen leren van vorige bezwaarschriften die over precies hetzelfde gingen. Ze zouden bijvoorbeeld met klanten in gesprek kunnen gaan bij meningsverschillen. Het overkomt klanten dat ze verkeerd worden geïnformeerd, waardoor het tot een bezwaarschrift komt. Ook 'ontstaan' er bezwaarschriften omdat Sozawemedewerkers niet verder kijken dan hun neus lang is.

Klanten willen graag dat recht wordt gedaan, ook in de vorm van een excuus als de dienst of een medewerker iets verkeerd heeft gedaan of gezegd.

Met dossierinformatie wordt niet eenduidig omgegaan; op het ene moment ligt een veel te uitgebreid dossier bij de bezwaarschriftencommissie op het andere moment hebben ze een adreswijziging binnen de muren van de Zwarte Doos nog niet in alle systemen verwerkt.

Het is vaak afhankelijk van de consulent die je treft hoe een besluit uitvalt. Sozawe reageert soms erg traag op klanten. Klanten hebben het idee dat het rechten en plichtenplaatje is doorgeknipt en dat de dienst alleen de plichten aan de klant laat zien.

Klanten merken op dat in zakelijk verkeer de toon aanzienlijk beleefder is dan de toon van Sozawe. Verder mag het allemaal wel wat eenvoudiger en minder vijandig.

Het idee wordt geopperd een bureau op te richten waar alle persoonlijke informatie wordt bewaard. Een klant hoeft dan alleen een handtekening te zetten om die informatie ergens naar toe te laten sturen. Dan hoeft je niet steeds al die papieren te verzamelen en verslepen.