



Belastingdienst

Belastingdienst



14

MT meets Deon

30 november 2023





Agenda

- 1 | Communicatie**
Uitwerking twee scenario's en planning en besluitpunt
- 2 | Onderzoekspopulatie**
Bepaling omliggende aangiftejaren
- 3 | Additionele besluitpunten communicatie**
- 4 | Verdere uitzoek- en bespreekpunten**
- 5 | Bijlagen**

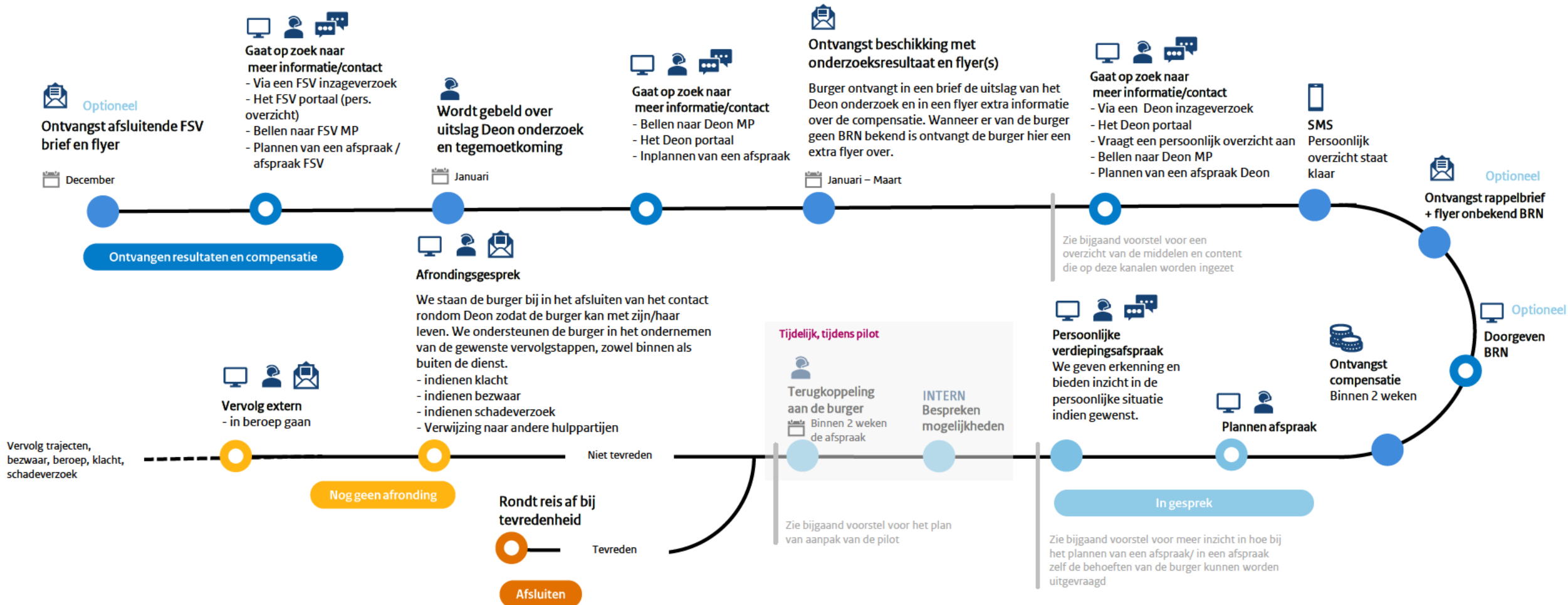


Communicatie - besluitpunten

- 1. Uitwerking twee scenario's**
- 2. Planning**

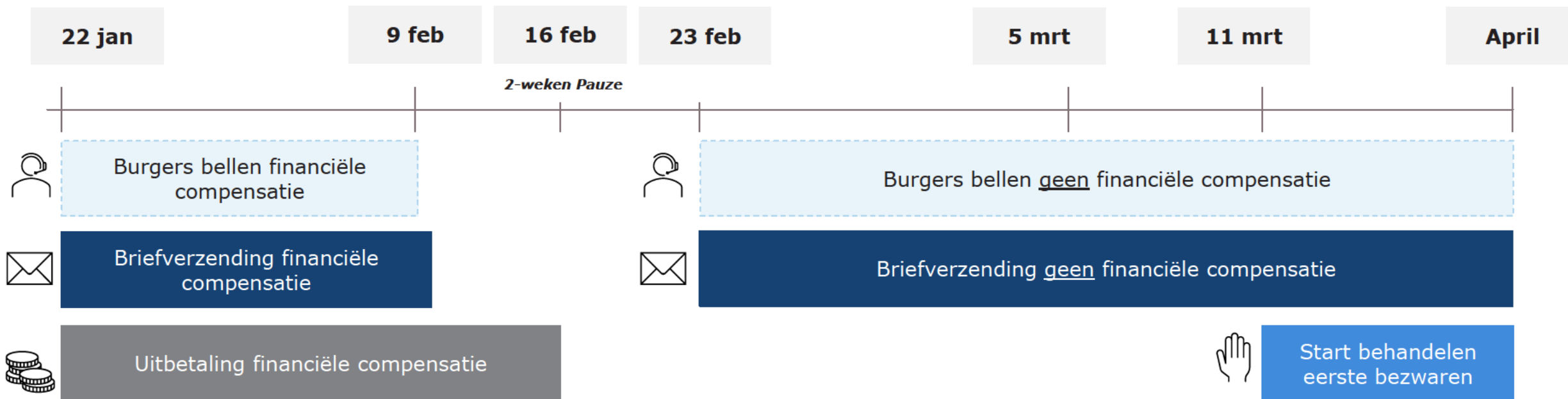


Deon | Burgerreis scenario 1





Deon | Planning - scenario 1: alle burgers bellen alvorens briefverzending



Bezwaarpercentage	Beschikbare capaciteit	Benodigde capaciteit
10%	10 fte	11 fte
20%	10 fte	22 fte
30%	10 fte	33 fte

Aantal bezwaren dat zal binnenkomen als reactie op de verzonden beschikkingen:

- **Ondergrens:** op 10% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (60 bezwaren per week behandelen)
- **Referentie P:** op 20% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (120 bezwaren per week behandelen)
- **Bovengrens:** op 30% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (180 bezwaren per week behandelen)

*Ca. 3168 burgers ontvangen financiële compensatie, ca. 6432 burgers ontvangen geen financiële compensatie



Deon | Communicatie scenario 1

Scenario 1

- Burgers waarvan de aangifte niet geselecteerd is op basis van fiscale gronden worden gebeld voordat zij de beschikking ontvangen.
- Nadat deze burgers zijn gebeld ontvangen zij een beschikking, waarin de onderzoeksresultaten van Deon staan vermeld.
- De briefverzending is handmatig en wordt verzorgd door het SP. Dagelijks wordt een batch brieven verstuurd van de burgers die telefonisch bereikt zijn.
- Vervolgens ontvangen deze burgers de financiële compensatie.

Advies communicatie

Voordelen

- Telefonisch kan er meer toelichting gegeven worden over het Deon onderzoeksresultaat dan via een beschikking.
- Vereist geen vooraankondiging.

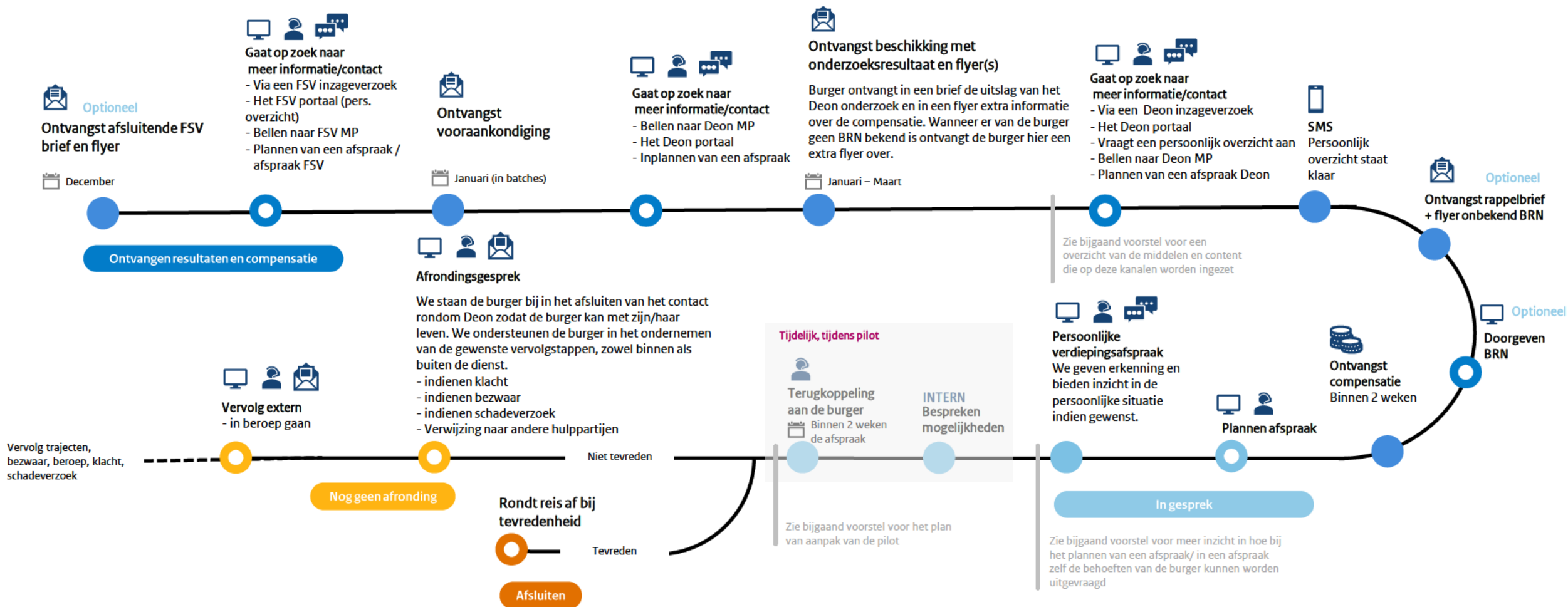
Nadelen

- Geleerde lessen laten zien dat burgers de voorkeur geven aan primair informatie ontvangen via een brief.
- De burger heeft geen controle over hoe en wanneer hij/zij geïnformeerd wordt over het Deon onderzoeksresultaat.
- De burger heeft geen tijd om zich voor te bereiden op het gesprek.

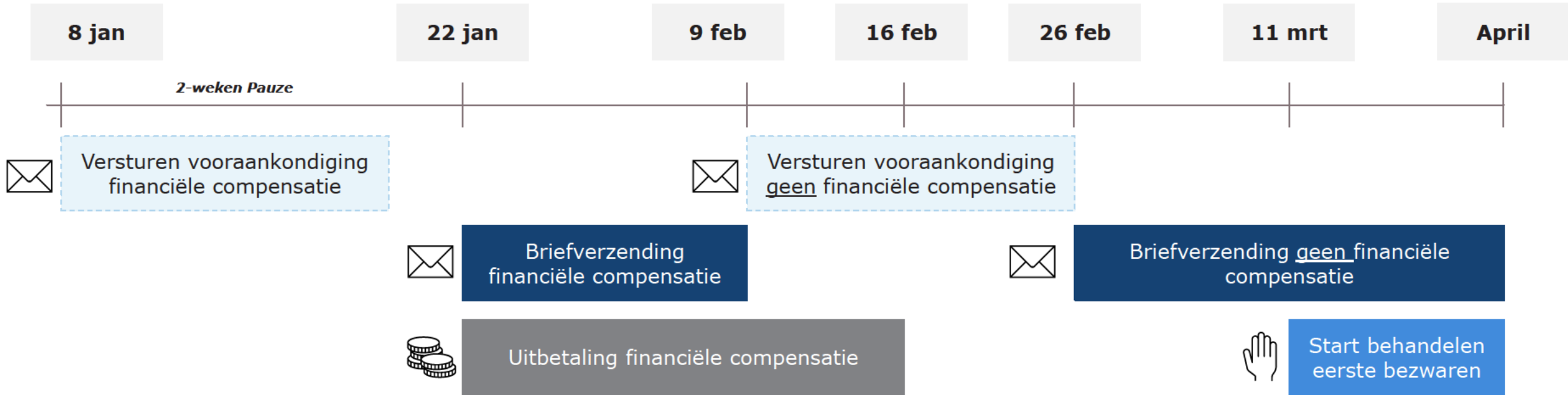
Dit scenario heeft vanuit communicatie **niet** de voorkeur.



Deon | Burgerreis scenario 2



Deon | Planning – scenario 2: vooraankondiging alvorens briefverzending



Bezwaarpercentage	Beschikbare capaciteit	Benodigde capaciteit
10%	10 fte	11 fte
20%	10 fte	22 fte
30%	10 fte	33 fte

Aantal bezwaren dat zal binnenkomen als reactie op de verzonden beschikkingen:

- **Ondergrens:** op 10% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (60 bezwaren per week behandelen)
- **Referentie P:** op 20% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (120 bezwaren per week behandelen)
- **Bovengrens:** op 30% van de verzonden beschikkingen zal bezwaar gemaakt worden (180 bezwaren per week behandelen)

*Ca. 3168 burgers ontvangen financiële compensatie, ca. 6432 burgers ontvangen geen financiële compensatie



Deon | Communicatie scenario 2

Scenario 2

- Burgers waarvan de aangifte niet geselecteerd is op basis van fiscale gronden ontvangen een vooraankondiging. In die vooraankondiging wordt uitgelegd dat zij binnen een maand het Deon onderzoeksresultaat, per brief, zullen. Expliciet wordt vermeld dat wanneer burgers hun onderzoeksresultaat graag telefonisch willen ontvangen, dat zij dat kenbaar kunnen maken bij ons.
- Vervolgens ontvangen deze burgers hun Deon onderzoeksresultaat via een beschikking. Burgers die naar aanleiding van de vooraankondiging hebben aangegeven de onderzoeksresultaten telefonisch te willen ontvangen zullen gebeld worden voordat zij de beschikking ontvangen.
- Met de beschikking wordt een flyer meegestuurd. In die flyer wordt de financiële compensatie uitgelegd.
- Vervolgens ontvangen deze burgers de financiële compensatie.
- Het advies is om de communicatie richting deze groep burgers te starten met een pilot van 50 burgers, opgevolgd door batches van 500 en later 1000 brieven.*

Advies communicatie

Voordelen

- De regie wordt bij de burger gelegd. Door in een vooraankondiging de burger de keuze te geven hoe hij/zij informatie wilt ontvangen kan rekening worden gehouden met deze voorkeur.
- Door het Deon onderzoeksresultaat te delen via een beschikking kan de burger, wanneer hij/zij vragen heeft, goed voorbereid een gesprek in gaan.

Nadelen

- Geen mogelijkheid om tijdens het delen van de boodschap direct antwoord te geven op vragen van de burger
- Dit scenario vereist een extra briefverzending (vooraankondiging)

Dit scenario heeft vanuit communicatie de **voorkeur**.

*Zie bijlage I voor een uitwerking van de pilot aanpak en verzending van de beschikking.



Deon | Besluitpunt 1: communicatie-aanpak en burgerreis

Scenario 1

- Outbound bellen van burgers om telefonisch de uitkomst van het Deon onderzoek te delen.
- Na het bellen een beschikking sturen met daarin de Deon onderzoeksresultaten.

Scenario 2

- Vooraankondiging sturen.
- De Deon onderzoeksresultaten delen middels een beschikking.
- In de beschikking de burger uitnodigen om contact op te nemen met ons.
- Een flyer waarin het compensatiebeleid voor Deon uitgelegd wordt meesturen met de beschikking.

Gevraagd besluit

Welk scenario kiest het MT?



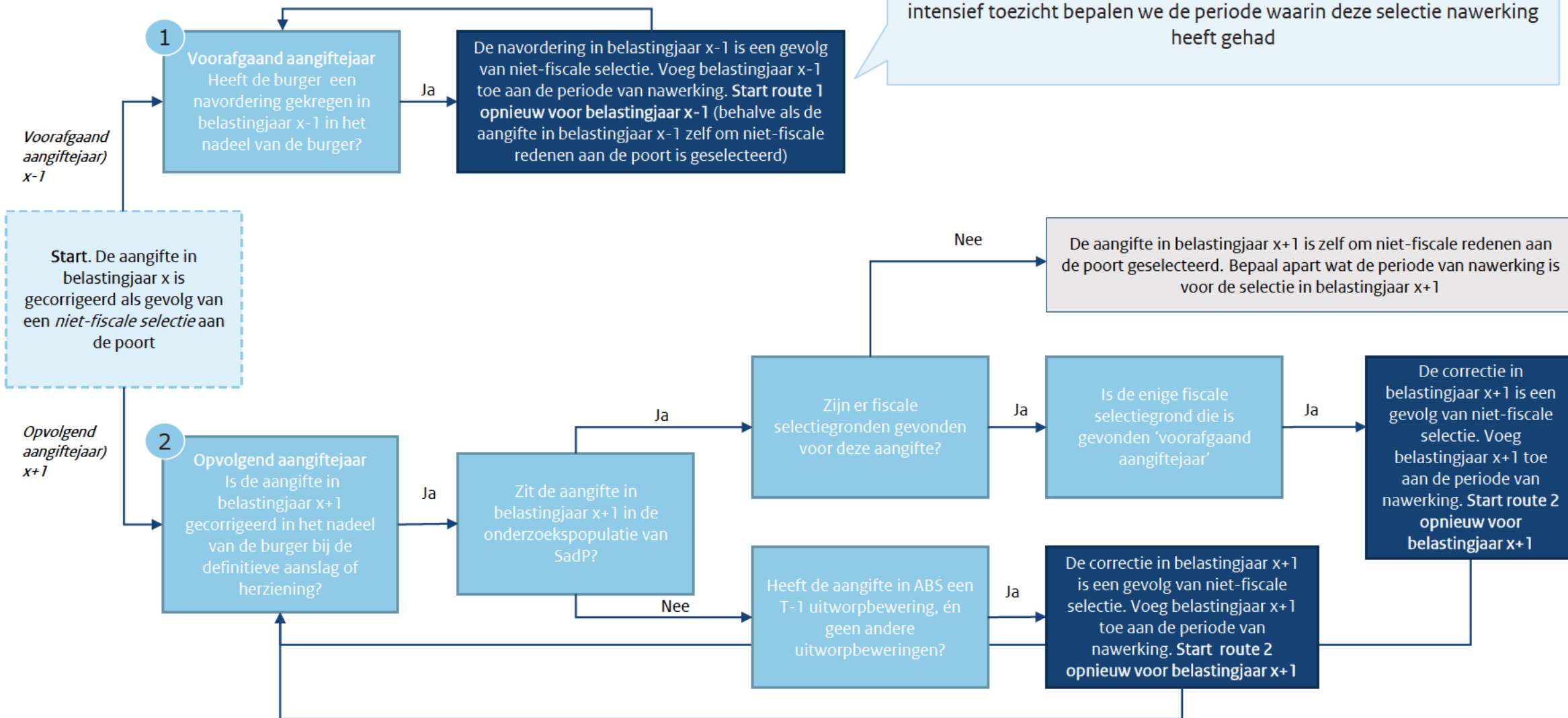
Onderzoekspopulatie

**Bepaling omliggende
aangiftejaren**



Deon | Bepaling omliggende aangiftejaren

Voor elke aangifte die om **niet-fiscale redenen** is geselecteerd voor intensief toezicht bepalen we de periode waarin deze selectie nawerking heeft gehad



N.B.: Bij de stappen waar het antwoord 'nee' niet wordt uitgewerkt, stopt het bepalen van de periode van nawerking



Additionele besluitpunten



Deon | Pilot aanpak en verzending beschikkingen

Context

De staatssecretaris heeft de wens uitgesproken om zo empathisch en transparant mogelijk te communiceren richting burgers in de Deon populatie. Momenteel hebben we geen inzicht in de burgerbehoeften van de doelgroep en is de context rondom het onderzoek naar selectie van aangifte complex en aangrijpend. Om de burgerreis en de bijbehorende communicatie zo passend mogelijk in te steken stellen we daarom voor een pilot uit te voeren alvorens de gehele populatie de beschikking ontvangt. Bovendien biedt een pilot de mogelijkheid om reacties naar aanleiding van de communicatie te meten en processen en verdere communicatie aan te passen waar nodig.

Pilot voor het ophalen van burgerbehoeften (week 4-5)

1. Inzicht in de behoeften van de burgerpopulatie zou ons helpen om onze aanpak voor deze burgers (o.a. burgerreis, communicatiemiddelen, de dialoogondersteuning en mogelijke handelingsperspectieven) nog empathischer, begrijpelijk en persoonlijk relevant te maken. Daarom stellen we voor om te starten met een pilot waarbij we 50 burgers uitnodigen met ons in contact te komen (via contactmogelijkheden benoemd in de beschikking). Om hierop te anticiperen vragen we de burger bij het inplannen van een afspraak waar hij/zij naar op zoek is in dit gesprek. We nemen een lerende aanpak, waarbij we de beschikking naar een kleine groep burgers verzenden. **Gedurende 1 week** halen we de burgerbehoeften **op tijdens de inkomende gesprekken**. Hierna volgt een **evaluatiemoment** waarbij we de burgerbehoeften in kaart brengen en bepalen hoe we deze behoeften doorvertalen naar de burgerreis en bijbehorende communicatiemiddelen. **Na 1,5 week start de communicatie aan de bredere populatie.**

Om deze lerende aanpak verder door te vertalen stellen we een batchgrootte van 500 of 1000 brieven voor waarbij we op- of afschalen op basis van binnenkomende respons bij het meldpunt.*

Wel Pilot

Indien keuze voor scenario 2

We starten met een pilot van 50 burgers die 1,5 week duurt. Daarna starten we met verzendingen in batches van 500 of 1000 brieven. We schalen op of af aan de hand van inkomende respons.

Voordelen

We hanteren een lerende aanpak met voldoende ruimte voor iteratie en het realiseren van nieuwe middelen of handelingsperspectieven.

Nadelen

Het duurt 7 dagen langer voordat alle burgers het onderzoeksresultaat hebben ontvangen.

Geen Pilot

Indien keuze voor scenario 1

We doen geen pilot en schalen de briefzendingen op naar 1000+ brieven. We schalen op of af aan de hand van inkomende respons.

Voordelen

Burgers worden sneller geïnformeerd over het onderzoeksresultaat.

Nadelen

We hebben minder tijd om aanpassingen door te voeren en nieuwe contactmogelijkheden en/of handelingsperspectieven op te voeren.

*Zie bijlage II voor het uitgewerkte voorstel voor de verzendingen van de beschikking en bijgaande flyer.



Deon | Besluitpunt 2: Ondertekening brieven

Context

Besloten is dat de staatssecretaris de brieven zal ondertekenen (afhankelijk van de kabinetswissel). Het projectteam verstuurt eerst de tegemoetkomingsbrieven, zodat deze in ieder geval door de staatssecretaris kunnen worden ondertekend. Indien eerder een kabinetswissel plaatsvindt waardoor de huidige staatssecretaris de (vervolg)brieven niet kan ondertekenen, is de alternatieve route dat Tony de brieven ondertekend.

Gevraagd besluit

Akkoord / Niet akkoord.



Deon | Besluitpunt 3 (indien keuze scenario 2): Ondertekenen vooraankondiging

Context

- Het advies vanuit communicatie is om een vooraankondiging te sturen naar burgers waarvan de aangifte niet geselecteerd is op basis van fiscale gronden.
- Er moet nog bepaald worden door wie de vooraankondiging ondertekend gaat worden.
- Voor de ondertekening van de beschikking is de keuze al gemaakt om deze te laten ondertekenen door de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst.

Communicatie ziet twee mogelijkheden voor het ondertekenen van de vooraankondiging:

1. Programmamanager van BZB
2. Staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst

Scenario 1

De vooraankondiging laten ondertekenen door de programmanager van BZB

Voordelen

Geeft meer gewicht aan de beschikking.

Nadelen

Dezelfde afzender als FSV.
Sluit niet aan op de beschikking die volgt.

Scenario 2

De vooraankondiging laten ondertekenen door de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst

Voordelen

Sluit aan op de beschikking die volgt.

Nadelen

Maakt de boodschap zwaarder dan dat deze is.



Deon | Besluitpunt 4: Selectiegronden communiceren

Context

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat er bij sommige burgers meerdere fiscale selectiegronden zijn gevonden. In onze communicatie streven we ernaar zo transparant maar ook zo begrijpelijk mogelijk te communiceren. Het communiceren van meerdere selectiegronden kan de begrijpbaarheid van de beschikking lastiger maken. In het kader van transparantie raad Communicatie aan wel alle selectiegronden te communiceren waarbij we een gelaagde communicatieaanpak hanteren; beknopte informatie in de beschikking en flyer met meer uitleg en persoonlijk relevante informatie via het portaal en/of een persoonlijk gesprek.

Scenario 1

Alle selectiegronden worden gecommuniceerd in de beschikking, waarbij de gronden beknopt worden toegelicht in een flyer en er wordt doorverwezen naar het portaal waar elke grond verder wordt uitgelegd.

Voordelen

De boodschap is begrijpelijk en overzichtelijk.

Nadelen

De burger weet niet welke aftrekposten nog meer gecorrigeerd zijn en weet daarom niet hoe dit de volgende keer te voorkomen.

Scenario 2

Er wordt één selectiegrond gecommuniceerd waarbij de grond die tot de hoogste correctie heeft gezorgd leidend is.

Voordelen

De boodschap is begrijpelijk en overzichtelijk.

Nadelen

De burger weet niet welke aftrekposten nog meer gecorrigeerd zijn en weet daarom niet hoe dit de volgende keer te voorkomen.



Deon | Besluitpunt 5: erkenningscertificaat & persoonlijk PDF

Context

De staatssecretaris heeft de wens uitgesproken om zo empathisch en transparant mogelijk te communiceren richting burgers in de Deon populatie. Om deze communicatieprincipes in de burgerreis verder vorm te geven stellen we vanuit Communicatie voor om naast de al vastgestelde content nog breder te kijken naar additionele middelen.

Keuze 1: Erkenningscertificaat

Doel: erkenning bieden.

We stellen voor om naast de beschikking nog een middel toe te voegen dat de burger op empathische wijze erkenning biedt: **een fysiek erkenningscertificaat (vormgegeven als een oorkonde)** dat ondertekent is door de DG van de Belastingdienst waarin excuses wordt aangeboden.

Keuze 2: Persoonlijk PDF

Doel: transparantie & naslagwerk aanbieden. Het persoonlijk pdf bied een totaaloverzicht aan de burger dat bewaard blijft nadat het portaal gesloten wordt in de toekomst.

Randvoorwaarden

- Er is voldoende capaciteit om de middelen te realiseren (met optie om deze middelen in een tweede fase (Februari 2024) te realiseren)
- Stakeholders stemmen in mee te werken aan het erkenningscertificaat.

Gevraagd besluit - Keuze 1

Kiest het MT voor het aanbieden van een fysiek erkenningscertificaat die als bijlage kan worden meegezonden, of voor de integratie van deze erkenning als excuustekst in de beschikking?

Gevraagd besluit - Keuze 2

Kiest het MT voor het aanbieden van een persoonlijk PDF aan de burger?



Deon | Besluitpunt 6: ophalen burgerbehoeften bij inplannen persoonlijk gesprek

Context

De staatssecretaris heeft de wens uitgesproken om zo empathisch en transparant mogelijk te communiceren richting burgers in de Deon populatie. Om deze communicatieprincipes in de burgerreis verder vorm te geven stellen we vanuit Communicatie voor om voorafgaand aan een ingeplande afspraak met een burger de burgerbehoeften alvast op te halen.

Persoonlijk verdiepingsgesprek & Afrondingsgesprek Ophalen burgerbehoeften bij het inplannen van een persoonlijk gesprek

1. Om MP medewerkers voorbereid het gesprek met een burger in te laten gaan stellen we voor om bij de afspraakmodule een korte vraag toe te voegen die de burgerbehoefte in kaart brengt. Het gaat hier om één beknopte open vraag: “Om u zo goed mogelijk te woord te staan bereiden wij ons graag voor het gesprek. Daarom willen we u vragen onderstaande vraag te beantwoorden. **Wanneer zou dit gesprek voor u geslaagd zijn?**”. We nemen hierbij een lerende aanpak, waarbij we in het begin kiezen voor een open vraag om de burger niet te sturen in het antwoord. Wanneer we meer zicht hebben op inkomende antwoorden kunnen we overgaan naar een gesloten (meerkeuze) vraag met optionele ruimte voor een open antwoord.

Randvoorwaarden

- Het is technisch mogelijk dit te realiseren op het portaal.

Gevraagd besluit

Akkoord / Niet akkoord.



Deon | Besluitpunt 7: UHT geen communicatie variabele

Context

Gezien het feit dat Aangifte-selectie los staat van de afhandeling van FSV stellen we voor om de communicatiefilter UHT te laten vervallen. Dit betekent dat deze groep met burgers niet apart wordt aangesproken en niet eerst wordt uitgebeld alvorens zij communicatie vanuit Aangifte-selectie ontvangen.

Gevraagd besluit

Akkoord / Niet akkoord.



Bespreekpunten communicatieaanpak

Bespreekpunten

1. De wettelijke termijn om te reageren op een beschikking is 6 weken. Nemen wij hierin een bepaalde coulance mee?
2. Wanneer er bij een burger sprake was van meerdere aangiften waarbij er geen selectie op basis van fiscale gronden zijn gevonden, ontvangt de burger dan meerdere compensaties? Indien ja, wordt dit in gezamenlijk uitbetaald of apart?
3. Op het moment dat de vooraankondiging uitgestuurd wordt is het onderzoeksresultaat mogelijk nog niet in te zien door het MP. Als burgers vragen om welke aangifte het gaat n.a.v. het ontvangen van de vooraankondiging, mag er dan door het MP in de FSV data gekeken worden om de vraag te beantwoorden?



Verdere uitzoek- en bespreekpunten



Deon | Verdere uitzoek- en bespreekpunten

Datum	Uitzoekpunt	Voorstel vanuit project
23 augustus 2023	Hoe gaan we om met overledenen die recht hebben op financiële compensatie?	<ul style="list-style-type: none">• Memo is finaal• Proces van nabestaanden en uitbetaling wordt verder uitgelopen
31 augustus 2023	Burgers die niet in aanmerking komen voor financiële compensatie krijgen in hun brief te zien welke fiscale selectiegrond(en) is/zijn gevonden.	<ul style="list-style-type: none">• Projectteam levert input over de fiscale selectiegronden in de brief en bijgeleverde flyer aan communicatie voor 02/11
31 augustus 2023	In samenwerking met SP wordt het proces voor bezwaar en beroep opgesteld. Uitzoekpunten zijn hierin: - Wie is gemandateerd in welke fase (beschikking – bezwaar – beroep)? - In welk systeem worden de bezwarenprocedures afgewikkeld (GBV)	<ul style="list-style-type: none">• BelKa-team schrijft momenteel een advies.• Huidige status is dat SP-medewerkers de bezwaren behandelen en de beroepen worden behandeld door J. de Vries en M. Baarslag-Clement• Inrichting (systeem) bezwaarproces in GBV is in gang gezet en zal op tijd afgerond zijn
05 oktober 2023	Het projectteam bekijkt de mogelijkheden van een 2e-lijns beoordelingsteam binnen het team van 1e-lijns beoordelaars.	<ul style="list-style-type: none">• Projectteam heeft dit met de 2^e lijn opgestart (start 6-11).
05 oktober 2023	Het MT ontvangt graag een advies over het outbound bellen naar de hele populatie, alsmede over de ondertekening van de beschikkingen naar de burgers.	<ul style="list-style-type: none">• Het outbound bellen naar de gehele populatie is momenteel nog een onderdeel van het bredere communicatievraagstuk.• De beschikkingen worden door de stas ondertekend (zolang hij nog in functie is). Alternatieve route is dat Tony de beschikkingen ondertekent.
16 november 2023	Kunnen we inzichtelijk maken hoeveel burgers in de SadP-onderzoekspopulatie een tussenliggend jaar hebben in hun correctie en om welke bedragen dit gaat?	<ul style="list-style-type: none">• Binnen de Belastingdienst bestaan geen T-2 codes (enkel T-1). Het is dus ook niet mogelijk om uit te zoeken hoeveel burgers een tussenliggend jaar hebben in hun correctie en om welke bedragen dit gaat.



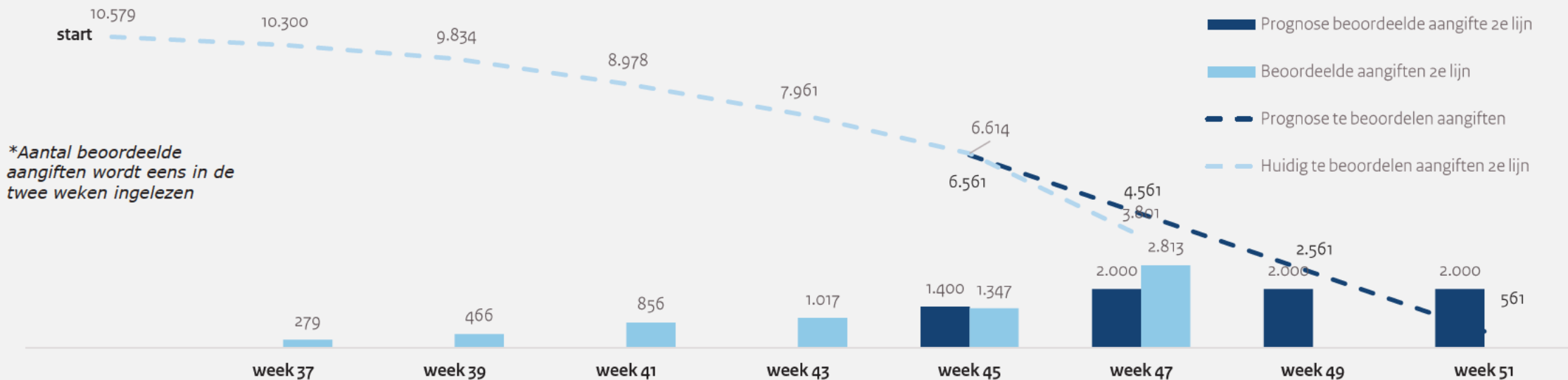
Bijlage 1

Handmatige herbeoordelingen



Deon | Prognose 2^e lijnsbeoordelingen

Prognose versus realisatie: aantal beoordeelde en aantal nog te beoordelen aangiften 2^e lijn



Totaal aantal herbeoordeelde aangiften 2^e lijn:
6.778

Nog te beoordelen aangiften:
3.801

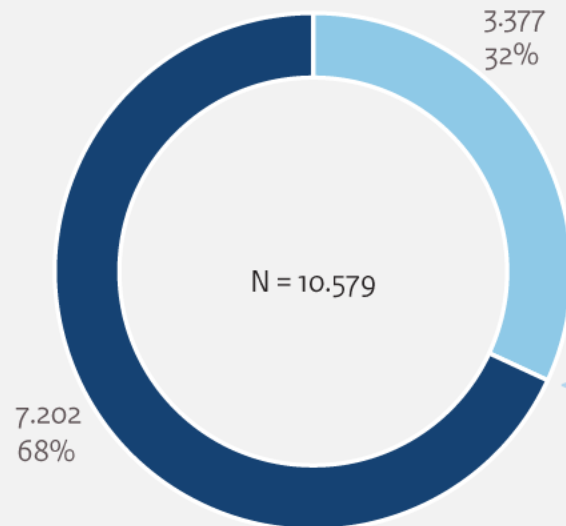
De lijn voor de prognose 'aantal te beoordelen aangiften' is gemaakt op basis van een capaciteit van **6 medewerkers van P**, aangevuld met **6 servicepuntmedewerkers (1^e lijn)**.

Wanneer het streefpercentage zoals getoond op slide 10 behaald wordt, zal er over worden gegaan op steekproefsgewijze beoordeling.

Disclaimer: deze prognose is enkel haalbaar indien de 2^e lijn de aangiften die nu worden vastgehouden vrijgeeft (aangiften m.b.t. casussen, giftenaftrek)

Deon | Recht op financiële compensatie

Totaal door 1^e lijn beoordeelde aangiften naar recht op compensatie



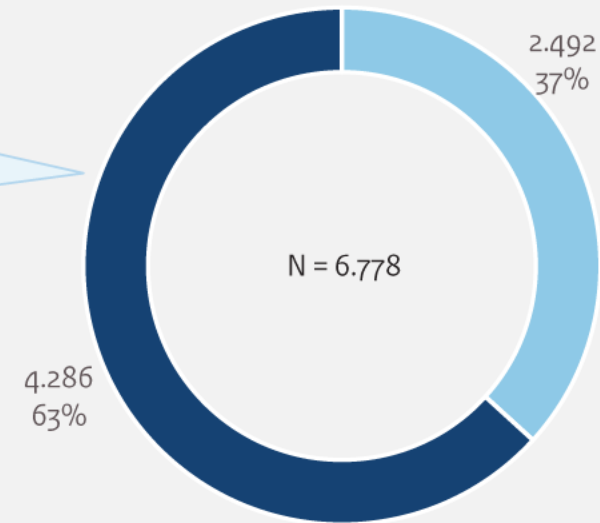
- Wel recht op compensatie
- Geen recht op compensatie

Van de **6.778** beoordeelde aangiften door de 2^e lijn, heeft **37%** van de burgers recht op financiële compensatie.

32% van de burgers heeft recht op financiële compensatie vanuit de 1^e beoordeling.

Dat is 14% meer dan de eerder op basis van steekproefresultaten berekende 19%*.

Eindoordeel van 2^e lijn: wel en geen recht op compensatie



- Wel recht op compensatie
- Geen recht op compensatie

*Ten tijde van deze steekproef was de werkinstructie die gehanteerd werd minder gedetailleerd dan de instructie die bij de herbeoordeling wordt gebruikt, wat heeft geresulteerd in een minder hoog percentage burgers die recht heeft op een tegemoetkoming. .



Bijlage 2

Onderbouwing geleerde lessen



Onderzoek Nationale ombudsman: zet behoeften centraal

Context

- De Nationale ombudsman ontvangt veel klachten van mensen die niet tevreden zijn. Conclusie daarbij is dat overheidsinstanties niet aansluiten bij de behoeften.
- Voor de ombudsman was deze vraag aanleiding om te onderzoeken hoe overheidsinstanties in verschillende hersteltrajecten omgaan met de behoeften van gedupeerden.
- Het onderzoek: herstel, een vak apart – is naar aanleiding van bovenstaande uitgevoerd.

Uitkomst

De aanbevelingen van de Nationale ombudsman naar aanleiding van het onderzoek zijn als volgt:

- Zet de **behoeften** van gedupeerden **centraal** bij het kiezen van een structuur en een werkwijze in hersteltrajecten;
- Zoek uit wat gedupeerden nodig hebben en **leer** van bestaande kennis en ervaring.



Behoefteonderzoek: 54% geeft voorkeur aan een brief

Context

- Behoefteonderzoek is destijds in samenwerking met Motivaction uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in de communicatiebehoeften van de burgers omtrent de afronding van de FSV.

Uitkomst

Uit het behoefteonderzoek is gebleken dat:

- 54% van de burgers op de hoogte gehouden wil worden over de voortgang rondom hun registratie in de FSV middels **een brief**;
- 10% van de burgers geeft aan graag een **telefoontje** van de Belastingdienst te krijgen.

Hoe wil je dat de Belastingdienst jou op de hoogte houdt van de voortgang rondom jouw registratie in de FSV? (Basis – FSV-geregistreerden – n=89)

Via een brief van de Belastingdienst  54%

Via een telefoontje van de Belastingdienst  10%



Pilot Tegemoetkomen: contactvoorkeur 'via brief'

Context

- Voor Tegemoetkomen zijn er destijds 251 contactvoorkeur kaarten (brief, telefonisch gesprek, videobelgesprek) voor de pilotpopulatie Schade wegens Schending AVG uitgestuurd.

Uitkomst

- Uit de pilot Tegemoetkomen blijkt dat **respons** op het contactvoorkeurenkaartje **beperkt** was (10%/26 voorkeuren op 251 kaartjes).
- Daarnaast wijst deze pilot uit dat burgers (80% van de pilotpopulatie) met name '**via brief**' aangeven als contactvoorkeur.
- Ook hierbij blijkt dat van het merendeel van de burgers **geen telefoonnummer** aanwezig is bij de Belastingdienst.



Geleerde lessen pilot

- Respons op het contactvoorkeurenkaartje lijkt beperkt: 10% van de burgers heeft tot nu toe gereageerd
- Burgers geven met name 'via brief' aan als contactvoorkeur: Circa 80% van de burgers heeft gekozen voor deze optie
- Bij de controle op telefoonnummers is gebleken dat bij het merendeel geen telefoonnummer aanwezig is bij de Belastingdienst



Voorstel uitvoering van AVG

- De onderzoeksresultaten worden (eerst) via een brief met de burger gedeeld. Vervolgens kan optioneel een extra contactmoment worden ingepland op basis van de burger zijn/haar contactvoorkeur. De mogelijkheid en keuze die een burger heeft zorgt ervoor dat hij/zij zelf regie en controle kan uitoefenen in hoe geïnformeerd te willen worden en met alle informatie goed voorbereid een gesprek aan kan gaan met de Belastingdienst.



Respons: 31% reageert op een contactverzoek

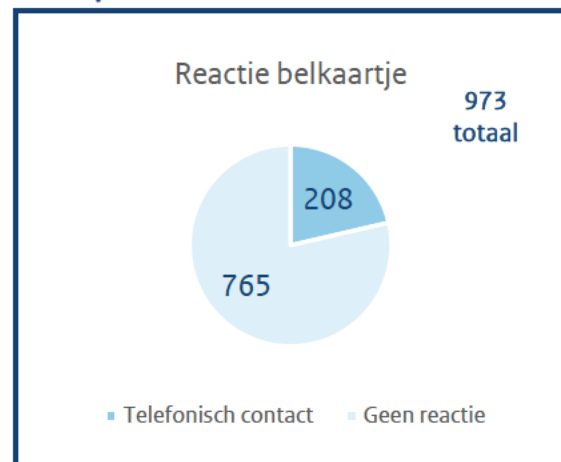
Context

- Het in regie stellen van de burger staat ook centraal binnen de projecten Kintsugi en Msnp.
- Binnen de communicatie omtrent Kintsugi en Msnp worden burgers via een contactkaart uitgenodigd om contact met ons op te nemen.

Uitkomst

- Respons van de burger na ontvangst van alleen een contactkaartje is **respectievelijk** 21% bij MSNP en 31% bij Kintsugi.
- Meerderheid van de burgers geeft dus **geen reactie** na het ontvangen van een contactkaart.

Msnp



21% heeft telefonisch contact opgenomen na ontvangst belkaartje

11-05-2023

Kintsugi



31% heeft contact opgenomen na ontvangst contactkaart

17-08-2023



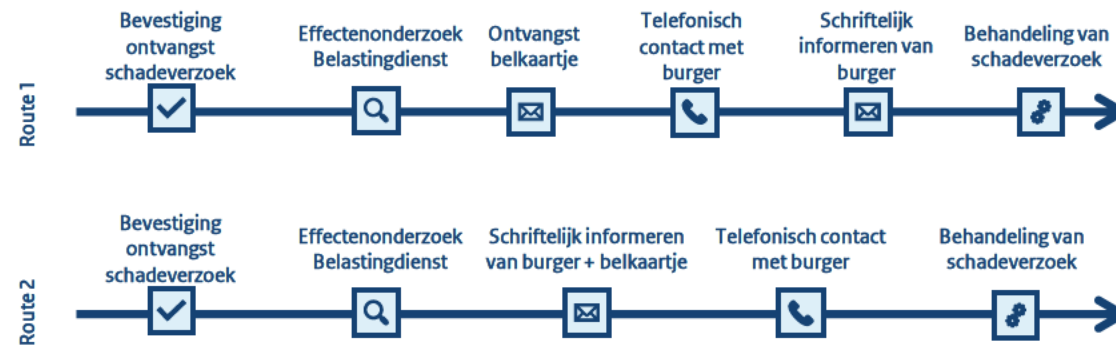
Pilot Kintsugi: burgers kunnen zich voorbereiden

Context

- Binnen de pilot zijn er twee verschillende routes getest. Op deze manier is in kaart gebracht welke communicatie aanpak het beste aansluit bij de behoeften. Hierin is getracht te testen met hoeveel burgers we in contact komen op beide manieren en welke route tot een verhoogd begrip van de boodschap en tot wederzijdse afronding voor de burger leidt.
 - Pilotroute 1 (n=46):** eerst telefonisch contact opnemen met de burger en de burger daarna schriftelijk informeren
 - Pilotroute 2 (n=36):** eerst schriftelijk informeren (d.m.v. een brief) en daarna telefonisch contact opnemen met de burger

Uitkomst

- Uit de pilot Kintsugi bleek dat burgers beter in staat waren om het gesprek te voeren wanneer zij de informatie eerste hadden ontvangen.
- De burgers wisten goed waar het over ging en konden meer gerichte vragen stellen.
- Het gesprek lijkt voor de burger daarom ook meer waardevol wanneer de burger de kans heeft gehad zich voor te bereiden.





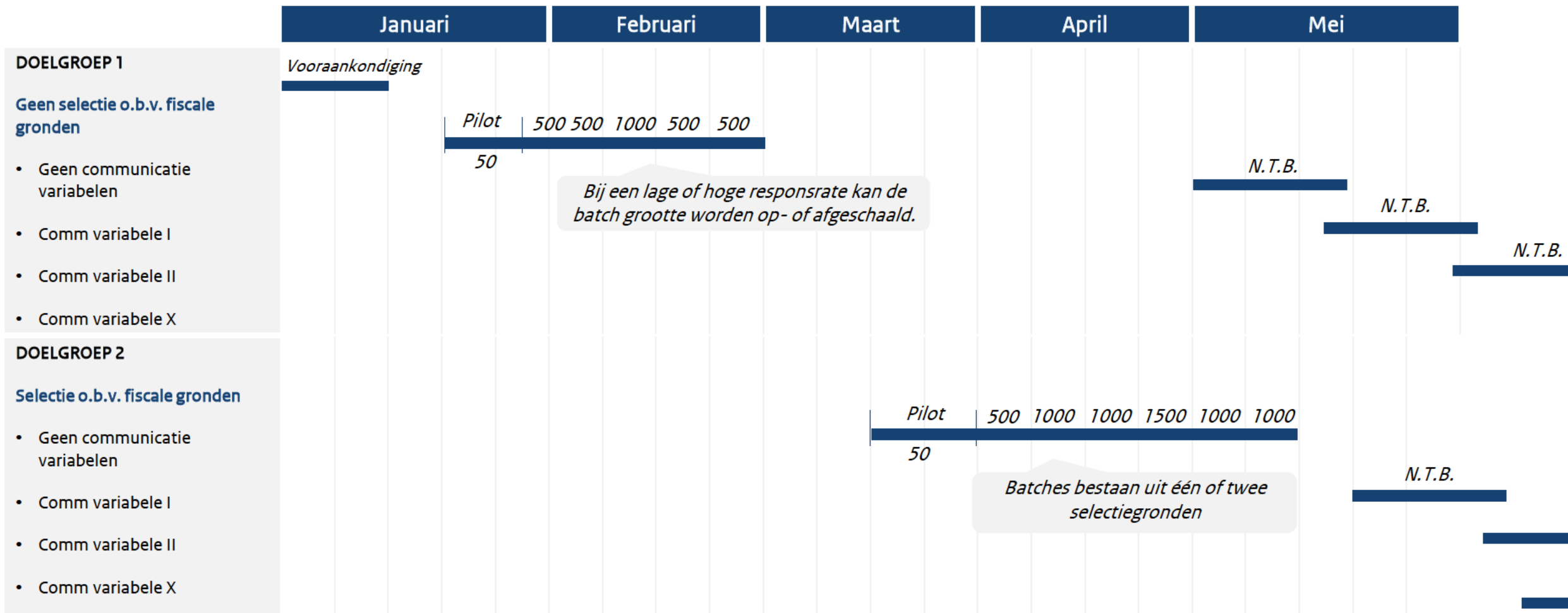
Bijlage 3

Communicatieaanpak briefzendingen



Voorstel planning briefzendingen

De gelaagde communicatieaanpak vertaalt zich in de volgorde en batchgrootte waarin we de beschikkingen uitsturen*



*Communicatieadvies gebaseerd op het realiseren van een lerende doch voortvarende aanpak die ruimte schept om dialoogondersteuning continue aan te scherpen. Dient te worden afgestemd met Project.