

Oplegnotitie

A.B. 22/85



Aan: DB/AC/AB
Van: C. Rijkhoek
Betreft: Eindrapport Klanttevredenheidsonderzoek
Datum: 13 oktober 2022

Inleiding

SVHW wil graag weten hoe belastingbetalers (inwoners en bedrijven) de kwaliteit van de dienstverlening ervaren. Daarom is er in 2019 een eerste (0-meting) klanttevredenheidsonderzoek (KTO) op drie processen uitgevoerd: aanslagoplegging, bezwaar maken en automatisch ontheffen en verminderen. SVHW heeft GBBO in 2021 opnieuw gevraagd om de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW te onderzoeken (1-meting). Deze keer wordt ook het proces dwanginvordering meegenomen. In maart ontving u al een deelrapportage dat de bevindingen en aanbevelingen voor het bezwaarproces beschreef. In dit rapport vindt u de bevindingen en de aanbevelingen van de in totaal vier onderzochte processen.

In de bijlage vindt u:

- Rapportage onderzoek kwaliteit van de dienstverlening 2021.

Gewenste behandeling

Dit rapport wordt u ter kennisgeving voorgelegd. Tijdens de vergadering presenteert GBBO de resultaten en aanbevelingen. SVHW presenteert daarna de reflectie op deze aanbevelingen.

Toelichting

Het doel van het KTO is inzicht krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW richting belastingbetalers. Daarnaast wil SVHW de dienstverlening optimaliseren om zo de score voor de kwaliteit van de dienstverlening de komende jaren te verhogen en efficiency te vergroten.

De vraagstelling voor het onderzoek:

Wat is de kwaliteit van de dienstverlening richting de belastingbetalers (inwoners en bedrijven) in 2021-2022?

Deelvragen:

- Wat zijn de effecten van de doorgevoerde wijzigingen in de dienstverlening op de beoordeling van de inwoners en bedrijven?
- Wat is het oordeel van inwoners/bedrijven wat betreft de kwaliteit van de dienstverleningsprocessen?
- Wat zijn de redenen van het ervaren van gemak/moeite per (sub)proces van de dienstverlening?
- Wat zijn volgens inwoners en bedrijven de verbeterrichtingen per proces?
- Welke verbeteringen adviseert GBBO om de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW te verhogen?

Scope:

Het onderzoek van de kwaliteit van dienstverlening betreft de volgende dienstverleningsprocessen:

1. Aanslagoplegging (vanaf ontvangst aanslagbiljet tot en met betaling), *1-meting*;
2. Bezwaar maken (vanaf het indienen tot en met uitspraak), *1-meting*;
3. Automatisch ontheffen en verminderen (ervaring omtrent deze dienstverlening), *1-meting*;
4. Dwanginvordering (vanaf ontvangst tot en met het regelen van de betaling), *0-meting*.

Omdat voor Automatisch ontheffen en verminderen slechts 7 reacties zijn binnen gekomen, is dit proces niet meegenomen in de analyse.

Oplegnotitie



Aanpak

Het onderzoek omvatte het inzetten van verschillende op maat gemaakte vragenlijsten. Er is gekozen om aan het einde van een proces (de klantreis) te meten. Op deze manier is het mogelijk om de totale beleving van het dienstverleningsproces te evalueren. Daarnaast is er voor gekozen om inwoners en bedrijven zo snel mogelijk na het afronden van de klantreis te bevragen. Op deze manier ligt de ervaring van de dienstverlening nog het meest vers in het geheugen.

Om een goede afspiegeling van de populatie te realiseren, is er gekozen om inwoners en bedrijven met digitale én papieren vragenlijsten te benaderen. Dit is dezelfde aanpak als in 2019.

Resultaten en conclusies

Proces	Betaalmethode	Score (verschil, indien van toepassing)		Respons
1. Aanslagoplegging (1-meting)				
1a MijnSVHW	iDEAL	7,4	N.v.t.	77
1a MijnSVHW	Automatische incasso instellen	8,2	+0,6	106
1b DataB	iDEAL via QR code op het papieren aanslagbiljet	8,4	+1,5	2.409
1b DataB	iDEAL link op het aanslagbiljet via MijnOverheid	8,6	+0,3	2.679
1c Offline betalen	Automatische incasso (vooraf ingesteld)	8,5	+0,5	50
1c Offline betalen	Eigen overboeking	7,8	+0,5	78
2. Bezwaar maken – No Cure No Pay				
Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)		5,1		12
Ja, ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond)		8,6		1
Nee, ik heb geen gelijk gekregen (ongegrond)		5,6		29
Totaal Proces 2 – No Cure No Pay		5,5		43 ¹
2. Bezwaar maken – Geen No Cure No Pay (1-meting)				
Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)		8,2	+0,2	160
Ja, ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond)		6,9	+0,4	44
Nee, ik heb geen gelijk gekregen (ongegrond)		6	-0,1	66
Totaal proces 2 – Geen No Cure No Pay		7,5		278 ²
3. Automatisch ontheffen en verminderen				
Score voor de kwaliteit van de automatische ontheffing/vermindering (via brief)		-	-	7
Totaal Proces 3 – Automatisch ontheffen en verminderen		-	-	7
4. Dwanginvordering – Aanmaning				
4a Aanmaning	Piek 1: Aanslag waterschapsbelasting	7,6		31
4a Aanmaning	Piek 2: Gemengde aanslag	6,9		167
4a Aanmaning	Piek 3: Aanslag gemeentelijke belastingen	6,0		96
Totaal Proces 4a - Aanmaning		6,4		294
4. Dwanginvordering – Dwangbevel				
4b Dwangbevel	Piek 1: Aanslag waterschapsbelasting ³	-		2
4b Dwangbevel	Piek 2: Gemengde aanslag	5,6		51
4b Dwangbevel	Piek 3: Aanslag gemeentelijke belastingen	6,2		41
Totaal Proces 4 - Dwangbevel		5,9		92

Oplegnotitie



1. **De scores voor vrijwel alle subprocessen in het hoofdproces 'Aanslagoplegging' zijn gestegen.**
Naar aanleiding van het vorige klanttevredenheidsonderzoek heeft SVHW diverse wijzigingen doorgevoerd in de dienstverlening. Vrijwel alle subprocessen in het hoofdproces 'Aanslagoplegging' zijn gestegen, met 0,3 t/m 1,5 punt.
2. **De gemiddelde score van respondenten die (gedeeltelijk) gelijk kregen voor hun bezwaar is (licht) gestegen van 8,0 naar 8,2. Wel zit er verschil tussen de bezwaren die gemaakt zijn via een No Cure No Pay bureau en via SVHW.**
 - Een groot deel van de respondenten die via een NCNP bureau bezwaar hebben ingediend, geven een neutrale score (4 op een schaal van 1 t/m 7, omgerekend een 5,7). Een deel geeft aan geen goed oordeel te kunnen geven over de dienstverlening van SVHW, omdat zij voornamelijk contact hebben gehad met het NCNP bureau. Dit is een verklaring voor de lagere score (gemiddeld 5,5 voor de gehele dienstverlening). De respondenten die een lager cijfer geven, geven als reden de betrouwbaarheid van de totale dienstverlening. Ze geven aan dat het indienen van een bezwaar niet eenvoudig is en veel tijd/geld kost. Daarom kiezen zij voor een bezwaar via een NCNP bureau.
 - Voor respondenten die rechtstreeks bij SVHW bezwaar hebben gemaakt, geeft ruim 70% aan dat zij de dienstverlening juist als makkelijk hebben ervaren. Dit zit met name in de klantenservice, de snelheid van afhandeling en dat het makkelijk is om bezwaar in te dienen.
3. **De processen 'Aanmaning' en 'Dwanginvordering' worden beoordeeld met een voldoende. Wel variëren de scores per piek.**
Zo scoort Piek 2 van Dwanginvordering gemiddeld een 5,6 en Piek 1 van Aanmaning een 7,6. Een prima score voor een proces waarin men wordt gewezen op de plicht om de belasting te betalen.
4. **Redenen van hoge en lage kwaliteit van dienstverlening inclusief verbeteruggesties per proces.**
Per dienstverleningsproces is aan inwoners en bedrijven gevraagd wat de redenen van de hoge en lage kwaliteit van dienstverlening zijn. Ook is er gevraagd wat er verbeterd kan worden aan de dienstverlening. Omdat elk dienstverleningsproces verschilt, zijn per proces de belangrijkste inzichten en verbeteruggesties uitgewerkt.

Aanbevelingen voor het optimaliseren van de dienstverlening 2022–2023

Ondanks de verbeterde scores, zijn er nog mogelijkheden voor het verbeteren. SVHW heeft de aanbevelingen van GBBO beoordeeld op basis van:

- Verhouding inspanning/effect
- Synergie met reeds geplande acties (werken met werk maken)
- Snel resultaat

Met de aanbevelingen die hoge impact op de dienstverlening hebben en op korte termijn te realiseren zijn, gaat SVHW aan de slag.

Klaaswaal, 8 november 2022