

SVHW 2021-2022

Onderzoeksperiode: juni 2021 t/m juni 2022

De Bilt, juni 2022

GBBO

Onderzoek- en adviesbureau

info@gbbo.nl

030 – 274 60 26

Auteurs

MSc Jurre Nieuwenstein

MSc Jasmijn Kruissink



Colofon

Uitgave

GBBO
Onderzoek- en adviesbureau
Prinsenlaan 2
3732 GN De Bilt

030 – 27 460 26
info@gbbo.nl

Datum

Juni 2022

Opdrachtgever

SVHW

Auteurs

Jurre Nieuwenstein
Jasmijn Kruissink

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Managementsamenvatting

SVHW wil graag weten hoe belastingbetalers (inwoners en bedrijven) de kwaliteit van de dienstverlening ervaren. Daarom is er in 2019 een eerste meting uitgevoerd. GBBO is in 2021 opnieuw gevraagd om de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW te onderzoeken. In Q1 2022 hebben wij de resultaten en adviezen opgeleverd voor proces 2 (bezwaar maken) en een eerste resultaat voor proces 4 (dwanginvordering). In dit rapport leest u alle resultaten, zowel van de eerder opgeleverde processen, alsmede de 1-meting van het proces aanslagoplegging.

Doelstelling

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW richting de belastingbetalers (inwoners en bedrijven). Daarnaast heeft SVHW de ambitie om de dienstverlening te optimaliseren. Zo wil u de score voor de kwaliteit van de dienstverlening de komende jaren verhogen en de efficiency vergroten.

Vraagstelling

Om deze reden is de volgende hoofdvraag aan GBBO gesteld:

***Wat is de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW
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 en bedrijven wat betreft de kwaliteit van de dienstverleningsprocessen van SVHW?
- Wat zijn de redenen van het ervaren van gemak/moeite per (sub)proces van de dienstverlening van SVHW?
- 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 naar de kwaliteit van dienstverlening betreft de volgende dienstverleningsprocessen:

1. Aanslagoplegging (vanaf ontvangst van het aanslagbiljet tot en met het regelen van de betaling)
2. Bezwaar maken (vanaf het indienen van bezwaar tot en met de uitspraakbrief)
3. Automatisch ontheffen en verminderen (ervaring omtrent deze dienstverlening)
4. Dwanginvordering (beperkt tot aanmaning en dwangbevel, vanaf ontvangst tot en met het regelen van de betaling)

Dit onderzoek wordt met verschillende deelopleveringen opgeleverd. In dit rapport leest u de definitieve resultaten van de diverse processen. Voor Automatisch ontheffen en verminderen zijn slechts 7 reacties gekomen op het onderzoek. Om die reden is in overleg met Claudia Rijkhoek besloten om deze resultaten niet mee te nemen.

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 omtrent 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 wat betreft aanpak een herhaling van de vorige meting uit 2019.

Resultaten

Op basis van het onderzoek zijn de volgende resultaten verzameld:

1. De scores voor vrijwel alle subprocessen in het hoofdproces 'Aanslagoplegging' zijn gestegen.

U heeft naar aanleiding van ons vorige onderzoek diverse wijzigingen doorgevoerd in de dienstverlening. Tabel 1 beschrijft de scores voor de kwaliteit van alle onderzochte dienstverleningsprocessen. Hieruit blijkt dat de scores van vrijwel alle subprocessen in het hoofdproces 'Aanslagoplegging' zijn gestegen, met 0,3 t/m 1,5 punt. In paragraaf 3.1 gaan wij dieper in op de doorgevoerde wijzigingen en de effecten hiervan.

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

¹ Niet alle respondenten hebben aangeven hoe hun bezwaar is afgehandeld. Het totaalcijfer is gebaseerd op alle gegeven scores.

² Niet alle respondenten hebben een cijfer gegeven. Het totaalcijfer is gebaseerd op alle gegeven scores.

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

Tabel 1: De scores van de verschillende processen en subprocessen

2. De gemiddelde score van respondenten die (gedeeltelijk) gelijk kregen voor hun bezwaar is (licht) gestegen. Wel zit er verschil tussen de bezwaren die gemaakt zijn via een No Cure No Pay bureau en via SVHW.

Uit de data blijkt dat de gemiddelde score voor het indienen van een bezwaar in vergelijking met de 0-meting is gestegen van een 8,0 naar een 8,2.

Een aanvulling op het proces 'bezwaar' in deze meting is een uitsplitsing tussen belastingplichtigen die met óf zonder een zogenaamd 'No Cure No Pay (NCNP)' bureau een bezwaar in hebben gediend. Uit de analyse blijkt dat er verschil zit tussen deze twee groepen wat betreft de beoordeling van de dienstverlening van SVHW. De redenen hiervoor zijn als volgt:

- Een groot deel van de respondenten die met behulp van 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 van deze respondenten 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 voor hun score 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 de respondenten die een bezwaar hebben ingediend bij SVHW (met andere woorden, zonder NCNP bureau) geeft een groot deel (ruim 70%) aan dat zij de dienstverlening als gemakkelijk hebben ervaren. Dit zit met name in de klantenservice (bijvoorbeeld dat werknemers van SVHW goed luisterden), de snelheid van de afhandeling en dat het gemakkelijk is om het bezwaar in te dienen.

3. Beide subprocessen in het hoofdproces 'Dwanginvordering' worden beoordeeld met een voldoende. Wel variëren de scores per piek.

De dienstverlening met betrekking tot 'Aanmaning' en 'Dwangbevel' wordt in alle pieken beoordeeld met een voldoende. Wel verschilt het per piek wat het oordeel over de dienstverlening is. Zo scoort Piek 2 van Dwangbevel gemiddeld een 5,6 en Piek 1 van Aanmaning een 7,6.

4. Redenen van hoge en lage kwaliteit van dienstverlening inclusief verbeter suggesties 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

³ Er zijn slechts 2 responsen binnengekomen voor piek 1 van de dwanginvordering. Om die reden nemen we deze niet mee in de analyse.

dienstverlening. Omdat elk dienstverleningsproces verschilt, zijn per proces de belangrijkste inzichten en verbeter suggesties uitgewerkt.

Voor het gemak is er een overzicht gemaakt voor proces 1. Dit overzicht is te vinden op pagina's 22 t/m 24. Voor proces dwanginvordering kunt u de uitgewerkte verbeter suggesties terugvinden op pagina's 43 t/m 47. We adviseren per proces na te gaan welke elementen binnen de dienstverlening verbeterd kunnen worden.

Aanbevelingen voor het optimaliseren van de dienstverlening 2022-2023

Ondanks de verbeterde scores, zijn er nog mogelijkheden voor het verbeteren. Dit blijkt uit de vele verhalen van respondenten die zijn verzameld en geanalyseerd.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Inhoudsopgave	7
1. Achtergrond, doel en onderzoeksvragen	9
1.1 Achtergrond.....	9
1.2 Doelstelling	9
1.3 Vraagstellingen onderzoek	9
1.4 Aanpak.....	10
1.5 Respons per proces	11
2. Kernresultaten onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening en verbetermogelijkheden.....	12
2.1 Overzicht van de scores voor de kwaliteit van de dienstverlening	12
2.2 De kwaliteit van de dienstverlening verschilt duidelijk per onderzocht proces ⁵	13
2.3 Redenen van hoge kwaliteit en lage kwaliteit van de dienstverlening inclusief verbeter suggesties	14
3. Resultaten proces 1: Aanslagoplegging	19
3.1 Overzicht wijzigingen.....	19
3.2 Kernresultaten proces	21
3.3 Scores per betaalmethode en verdeling van de scores	21
3.4 Redenen van gemak en complexiteit	21
3.5 Generieke en specifieke verbeter suggesties van GBBO.....	22
4. Resultaten proces 2: Bezwaar maken	25
4.1 Kernresultaten proces	25
4.2 Scores o.b.v. het resultaat van het bezwaar	27
4.3 Verhouding scores naar gemak, neutraal en complexiteit	28
4.4 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven	29
4.5 Belangrijkste redenen voor gemak/complexiteit	30
4.6 Score o.b.v. type ruimte	32
4.7 Score o.b.v. type manier van bezwaar indienen	33
4.8 Score voor de uitspraakbrief van de afhandeling van het bezwaar	33
4.9 Verbetersuggesties van GBBO	34
4.9.1 Adviezen GBBO met betrekking tot bezwaar zonder NCNP	35
4.9.2 Adviezen GBBO met betrekking tot bezwaar met NCNP	38
5. Resultaten proces 3: Automatisch ontheffen en verminderen.....	40
6. Resultaten proces 4: Dwanginvordering	41

6.1 Kernresultaten proces	41
6.2 Scores per piek en verdeling van de score	41
6.3 Redenen van gemak en complexiteit	42
6.4 Verbetersuggesties van GBBO met betrekking tot Dwanginvordering.....	43
1. Maak het mogelijk om ook de dwanginvordering(en) in termijnen en/of met automatische incasso te kunnen betalen.....	43
2. Verbeter de communicatie omtrent de ontvangswijze van de aanslag	44
3. Stuur een herinnering voordat de aanmaning of het dwangbevel wordt verstuurd, vóór de vervaldatum	46
Bijlage 1. Uitleg onderzoeksmethode	48
Bijlage 2. Onderzoeksmethode per (sub)proces	50
Bijlage 3. Resultaten proces 1a: betaling regelen via MijnSVHW	53
Bijlage 4. Resultaten proces 1b: Online betalers via iDEAL - DataB	58
Bijlage 5. Resultaten proces 1c: Aanslagoplegging ('niet digitale groep' die betaalt via een reeds ingestelde automatische incasso of eigen overboeking)	64
Bijlage 6. Resultaten proces 2: Bezwaar maken	69
Bijlage 7. Resultaten proces 4a: Aanmaning	73
Bijlage 8. Resultaten proces 4b: Dwangbevel.....	78
Bijlage 7. Vragenlijst proces 1a (betaling regelen via MijnSVHW)	82
Bijlage 8. Vragenlijst proces 1b: Aanslagoplegging (online betalers via iDEAL – DataB).....	88
Bijlage 9. Vragenlijst proces 1c: Aanslagoplegging ('niet digitale groep 'die betaalt via een reeds ingestelde automatische incasso of eigen overboeking)	91
Bijlage 10. Vragenlijst proces 2: Bezwaar maken (No Cure No Pay)	95
Bijlage 11. Vragenlijst proces 2: Bezwaar maken (Zonder No Cure No Pay)	99
Bijlage 12. Vragenlijst proces 3: Automatisch ontheffen en verminderen.....	103
Bijlage 13. Vragenlijst Proces 4: Aanmaning	104
Bijlage 14. Vragenlijst proces 4: Dwangbevel	108

1. Achtergrond, doel en onderzoeksvragen

Dit hoofdstuk beschrijft de briefing, vraagstelling, scope en de aanpak van het onderzoek.

1.1 Achtergrond

SVHW wil graag weten hoe inwoners en bedrijven de kwaliteit van de dienstverlening ervaren. Daarom is er in 2019 een eerste meting uitgevoerd. Om te onderzoeken of de dienstverlening op basis van de resultaten uit de 0-meting zijn verbeterd, is er voor diverse processen een uitgebreide 1-meting van Q2 2021 t/m Q2 2022 uitgevoerd.

Dit onderzoek wordt met verschillende deelopleveringen opgeleverd. In dit rapport leest u de definitieve resultaten van de diverse processen (aanslagoplegging, bezwaar maken, automatische ontheffing en verminderen en dwanginvordering).

1.2 Doelstelling

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW richting inwoners en bedrijven. Daarnaast heeft SVHW de ambitie om de dienstverlening te optimaliseren. Zo wil u de score voor de kwaliteit van de dienstverlening de komende jaren verhogen en de efficiency vergroten.

1.3 Vraagstellingen onderzoek

SVHW heeft om deze redenen een aantal onderzoeksvragen aan GBBO gesteld.

Hoofdvraag:

***Wat is de kwaliteit van de dienstverlening van SVHW
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 en bedrijven wat betreft de kwaliteit van de dienstverleningsprocessen van SVHW? (vier processen)
- Wat zijn de redenen van het ervaren van gemak / moeite per (sub)proces van de dienstverlening van SVHW?
- 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 onderzoek

- Onderzoeken van de kwaliteit van dienstverlening voor de volgende vier dienstverleningsprocessen:
 1. Aanslagoplegging
 2. Bezwaar maken
 3. Automatisch ontheffen en verminderen
 4. Dwanginvordering (beperkt tot aanmaning en dwangbevel)
- Het onderzoek is gezamenlijk opgesteld en uitgevoerd (co-creatie GBBO en SVHW).

- GBBO levert een rapportage op inclusief tips om de resultaten te gebruiken in het verbetertraject.

Buiten scope van het onderzoek

- De overige dienstverleningsprocessen zoals het aan- en afmelden van hondenbelasting, verhuizing.
- Uitvoeren van websitestatistiekenanalyses en usability-onderzoek.

Randvoorwaarden:

- Het onderzoek is een goede afspiegeling (en geeft geen gekleurd beeld).

In de volgende paragraaf beschrijven we de aanpak om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

1.4 Aanpak

Het onderzoek omvatte het inzetten van verschillende op maat gemaakte vragenlijsten via post en digitaal. Inwoners en bedrijven hebben gereageerd via deze vragenlijsten. Met de vragenlijsten hebben we ons gericht op het verzamelen van informatie over de totale beleving van de kwaliteit van elk kernproces. De enquêtes zijn gebaseerd op wetenschappelijke literatuur⁴ in combinatie met de context waarin SVHW opereert.

De volgende kernprocessen van SVHW zijn onderzocht:

1. **Aanslagoplegging**
 - 1a Online betalen via MijnSVHW
 - 1b Betalen via iDEAL/ QR-code
 - 1c Offline betalen niet digitale groep
2. **Bezwaar maken (1-meting)**
 - 2a Zonder NCNP-bureau
 - 2b Met NCNP-bureau
3. **Automatisch verminderen en ontheffen**
4. **Dwanginvordering**
 - 4a Betalen na aanmaning
 - 4b Betalen na dwangbevel

Per proces is nagegaan hoe inwoners en bedrijven het beste benaderd konden worden. Hierbij is aandacht geweest voor zowel de timing en de manier van benaderen. De vragenlijsten zijn zoveel mogelijk onder de aandacht gebracht na het beëindigen van de klantreis. Bijvoorbeeld na het betalen van de belastingaanslag en na ontvangst van de uitspraakbrief omtrent het ingediende bezwaar. Voor meer informatie over de methodiek zie bijlagen 1 en 2.

Om een goede afspiegeling binnen het onderzoek te realiseren zijn er personen via de post benaderd om een papieren vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Het is van belang om ook de mening van deze 'niet digitale inwoners/bedrijven' te vragen.⁵

Verdere uitleg over de kernprocessen, onderzoeksmethoden en manier van benadering beschrijven we in bijlage 2.

⁴ Ganguli, S., & Roy, S. K. (2013). Conceptualisation of service quality for hybrid services: a hierarchical approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(9-10), 1202-1218.

⁵ Met de 'niet digitale groep' bedoelen we de volgende groep: alle inwoners en bedrijven die niet digitaal een aanslag hebben ontvangen of betaald. Vanwege de grote omvang van deze groep is besloten om hen te benaderen via de post met een papieren vragenlijst (inclusief retour envelop).

1.5 Respons per proces

Proces	Methode	Respons digitaal	Respons post	Totaal	Start dataverzameling
1. Aanslagoplegging	Digitaal + Post	5.364	37	5.401	01-05-2021 t/m 02-06-2022
1a Online betaling regelen via MijnSVHW (iDEAL of incasso)	Digitaal	183	N.v.t.	183	01-05-2021 t/m 02-06-2022
1b Betalen via iDEAL via QR-code of betaallink MijnOverheid (DataB)	Digitaal	5.088	N.v.t.	5.088	21-02-2022 t/m 02-06-2022
1c Offline betalen 'niet digitale groep' (incasso of eigen overboeking)	Digitaal + Post	93	37	130	17-05-2022 t/m 01-06-2022
2. Bezwaar maken	Digitaal + Post	120	230	350	7-7-2021
Bezwaar via No Cure No pay	Digitaal + Post	24	22	46	7-7-2021
Bezwaar via SVHW	Digitaal + Post	96	208	304	20-8-2021
3. Automatisch verminderen en ontheffen	Digitaal + Post	7	0	7 ⁶	23-10-2021 t/m 02-06-2022
4. Dwanginvordering	Digitaal + Post	125	265	390	
Aanmaning	Digitaal	26	5	31	31-5-2021
Piek 1: Aanslag waterschapsbelasting	Digitaal + Post	36	131	167	28-6-2021
Aanmaning	Digitaal	33	63	96	4-10-2021
Piek 3: Aanslag gemeentelijke belastingen	Digitaal + Post	1	1	2 ⁷	28-6-2021
Dwangbevel	Digitaal	18	35	53	2-8-2021
Piek 2: Gecombineerde aanslag	Digitaal + Post	11	30	41	1-11-2021
Dwangbevel	Digitaal				
Piek 3: Aanslag gemeentelijke belastingen	Digitaal + Post				
Totaal	Digitaal + Post	5.616	532	6.148	

Tabel 2: Aantal responsen per proces

Op de volgende pagina's beschrijven wij de kernresultaten van het onderzoek waarbij we stapsgewijs alle onderzoeksvragen beantwoorden.

⁶ In overleg met Claudia Rijkhoek is besloten om dit proces niet te analyseren in verband met het lage respons.

⁷ In verband met een laag respons is ervoor gekozen om de eerste piek van het dwangbevel niet te analyseren.

2. Kernresultaten onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening en verbetermogelijkheden

Dit hoofdstuk beschrijft de kernresultaten van het onderzoek op 7 pagina's. Wilt u meer weten over de genoemde resultaten? We geven aan op welke pagina's u de verdieping per deelonderwerp kunt vinden.

2.1 Overzicht van de scores voor de kwaliteit van de dienstverlening

Er is onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de klantreizen van de volgende processen:

1. Aanslagoplegging (vanaf ontvangst van het aanslagbiljet tot en met het regelen van de betaling d.m.v. één van de zes betaalmethoden)
2. Bezwaar maken (vanaf het indienen van bezwaar tot en met de uitspraakbrief)
3. Automatisch ontheffen en verminderen (ervaring omtrent deze dienstverlening)⁸
4. Dwanginvordering (beperkt tot aanmaning en dwangbevel, vanaf ontvangst tot en met het regelen van de betaling)

De klantreizen van de dienstverleningsprocessen zijn tussen de 5,1 en de 8,6 beoordeeld. De scores variëren per (sub)proces. In onderstaande tabel tonen we de scores en respons per proces.

Proces	Betaalmethode	Score (verschil, indien van toepassing)		Respons	Gebruik methode 2021 ⁹
1. Aanslagoplegging (1-meting)					
1a MijnSVHW	iDEAL	7,4	N.v.t.	77	0,6%
1a MijnSVHW	Automatische incasso instellen	8,2	+0,6	106	0,7%
1b DataB	iDEAL via QR code op het papieren aanslagbiljet	8,4	+1,5	2.409	3,7%
1b DataB	iDEAL link op het aanslagbiljet via MijnOverheid	8,6	+0,3	2.679	4,1%
1c Offline betalen	Automatische incasso (vooraf ingesteld)	8,5	+0,5	50	3,9%
1c Offline betalen	Eigen overboeking	7,8	+0,5	78	2,5%
2. Bezwaar maken – No Cure No Pay					
Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)		5,1		12	1,17% van het totaal gemaakte bezwaar in 2021.
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 ¹⁰	n.v.t.
2. Bezwaar maken – Geen No Cure No Pay (1-meting)					
Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)		8,2	+0,2	160	7,71% van het totaal gemaakte bezwaar in 2021.
Ja, ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond)		6,9	+0,4	44	
Nee, ik heb geen gelijk gekregen (ongegrond)		6	-0,1	66	

⁸ In verband met het lage aantal respons is dit proces niet meegenomen in de resultaten.

⁹ Bron: aangeleverde data SVHW, momentopname: februari-maart 2021.

¹⁰ Niet alle respondenten hebben aangegeven hoe hun bezwaar is afgehandeld. Het totaalcijfer is gebaseerd op alle gegeven scores.

Totaal proces 2 – Geen No Cure No Pay		7,5	278 ¹¹	n.v.t	
3. Automatisch ontheffen en verminderen					
Score voor de kwaliteit van de automatische ontheffing/ vermindering (via brief)		-	-	7	2.000 verstuurde brieven
Totaal Proces 3 – Automatisch ontheffen en verminderen		-	-	7	n.v.t.
4. Dwanginvordering – Aanmaning					
4a Aanmaning	Piek 1: Aanslag waterschapsbelasting	7,6	31	26,9% van alle verstuurde aanmaningen	
4a Aanmaning	Piek 2: Gemengde aanslag	6,9	167	0,92% van alle verstuurde aanmaningen	
4a Aanmaning	Piek 3: Aanslag gemeentelijke belastingen	6,0	96	0,88% van alle verstuurde aanmaningen	
Totaal Proces 4a - Aanmaning		6,4	294	n.v.t.	
4. Dwanginvordering – Dwangbevel					
4b Dwangbevel	Piek 1: Aanslag waterschapsbelasting ¹²	-	-	-	
4b Dwangbevel	Piek 2: Gemengde aanslag	5,6	51	1,31% van alle verstuurde dwang- bevelen	
4b Dwangbevel	Piek 3: Aanslag gemeentelijke belastingen	6,2	41	2,29% van alle verstuurde dwang- bevelen	
Totaal Proces 4 - Dwangbevel		5,9	92	n.v.t.	

Tabel 3: De scores van de verschillende processen en subprocessen

2.2 De kwaliteit van de dienstverlening verschilt duidelijk per onderzocht proces⁵

Er zijn veel verschillende processen onderzocht. In een aantal daarvan heeft u wijzigingen doorgevoerd, met name in proces 1 ‘Aanslagoplegging’. Uit de data blijkt dat de klantoordelen op vrijwel alle subprocessen in proces 1 zijn gestegen. Een mooi resultaat! In paragraaf 3.1 gaan wij in op de doorgevoerde wijzigingen en de effecten hiervan op de klantoordelen.

De gemiddelde beoordeling van de respondenten in uw verzorgingsgebied varieert van onvoldoende (bezwaar maken met no cure no pay – met gegrond bezwaar) tot een ruime voldoende (bezwaar maken zonder no cure no pay – met gegrond bezwaar). Wel scoort u voor de dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar hoger dan bij de vorige meting (zie hoofdstuk 4 voor een vergelijking).

Nieuw zijn de resultaten voor de aanmaningen en de dwanginvorderingen. Opvallend is dat, ondanks de ‘negatieve’ dienstverlening die hiermee gepaard gaat (de belastingplichtige moet immers extra

¹¹ Niet alle respondenten hebben een cijfer gegeven. Het totaalcijfer is gebaseerd op alle gegeven scores.

¹² Er zijn slechts 2 responsen binnengekomen voor piek 1 van de dwanginvordering. Om die reden nemen we deze niet mee in de analyse.

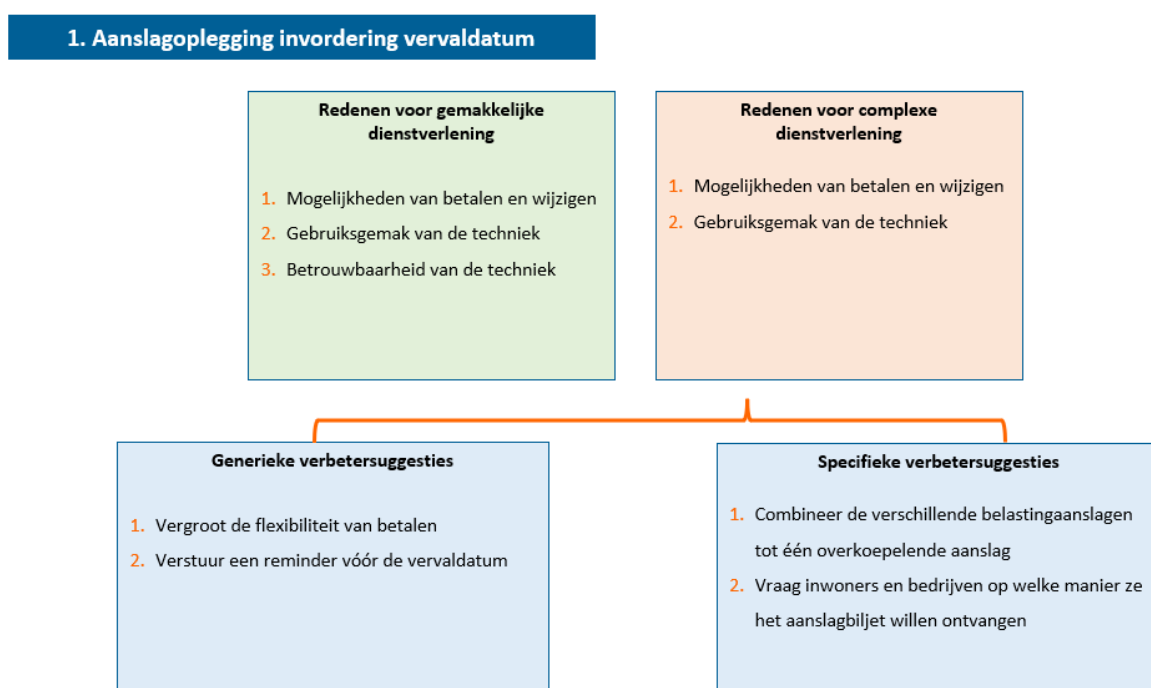
betalen), er gemiddeld voor de processen een voldoende wordt gegeven. Wel zijn er duidelijke verschillen per piek: sommige pieken wijken 0,5 punten af in de gemiddelde beoordeling ten opzichte van andere pieken.

2.3 Redenen van hoge kwaliteit en lage kwaliteit van de dienstverlening inclusief verbeter suggesties

Hoe komt het dat inwoners en bedrijven de onderzochte dienstverleningsprocessen als gemakkelijk ervaren en waarom als complex? En wat zijn de verbetermogelijkheden om de kwaliteit voor inwoners en bedrijven te verhogen?

Omdat elk dienstverleningsproces verschilt tonen we per proces de belangrijkste inzichten en verbeter suggesties. Voor het gemak hebben we een overzicht gemaakt. Deze tonen we op de volgende pagina's.

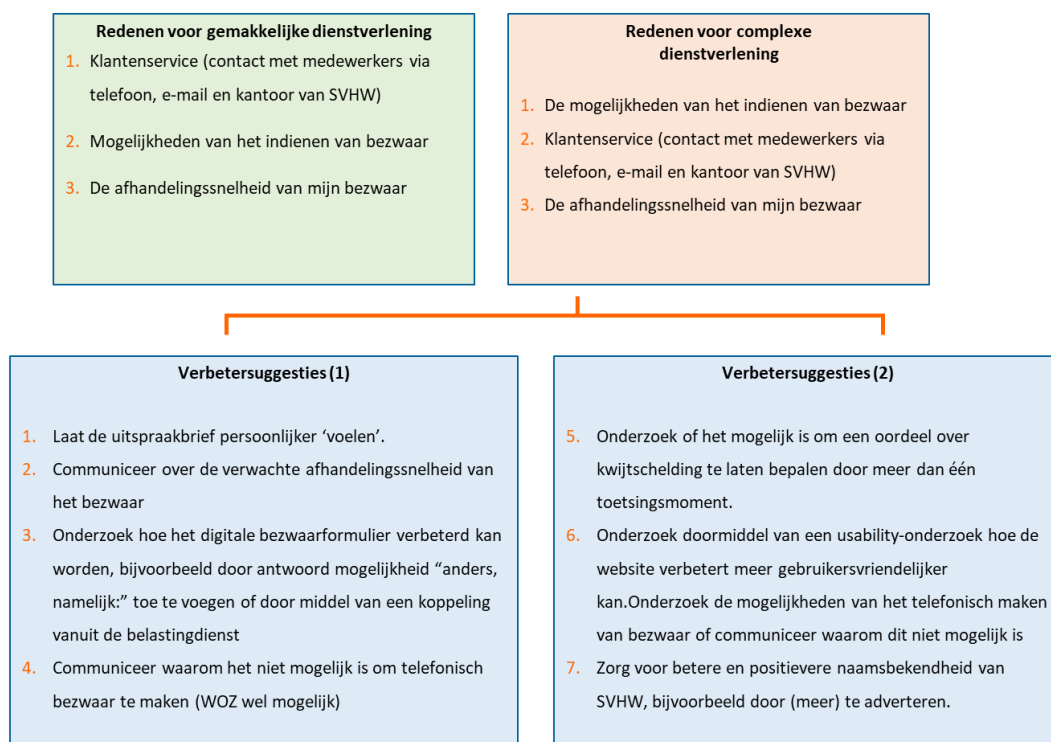
1. Aanslagoplegging (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 19 t/m 24)



Figuur 1: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbeter suggesties GBBO – Aanslagoplegging

2. Bezwaar maken – Zonder No Cure No Pay (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 25 t/m 39)

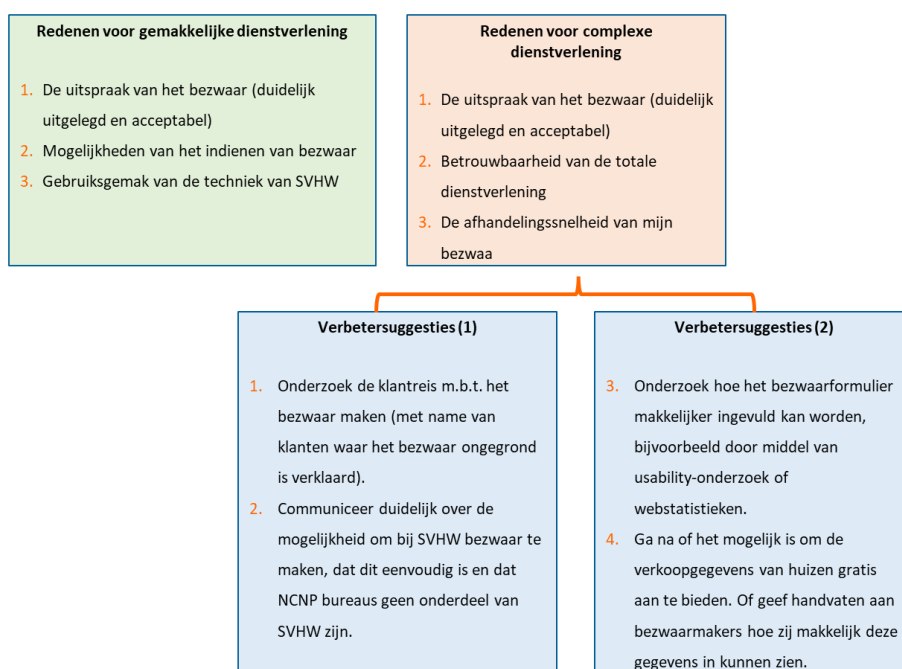
2. Bezwaar maken (Zonder No Cure No Pay)



Figuur 2: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Bezwaar maken zonder no cure no pay

2. Bezwaar maken – Met No Cure No Pay (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 25 t/m 39)

2. Bezwaar maken (Met No Cure No Pay)

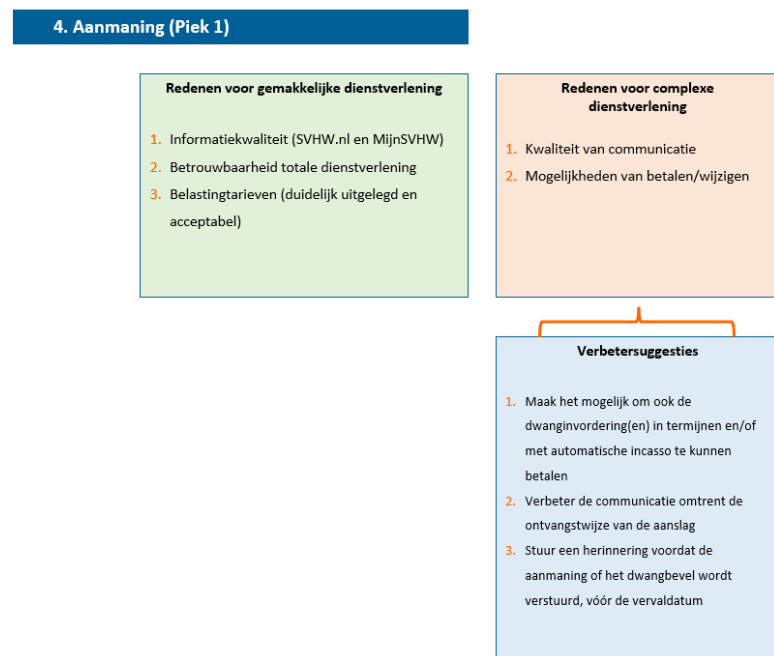


Figuur 3: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Bezwaar maken met no cure no pay

3. Automatisch ontheffen/verminderen

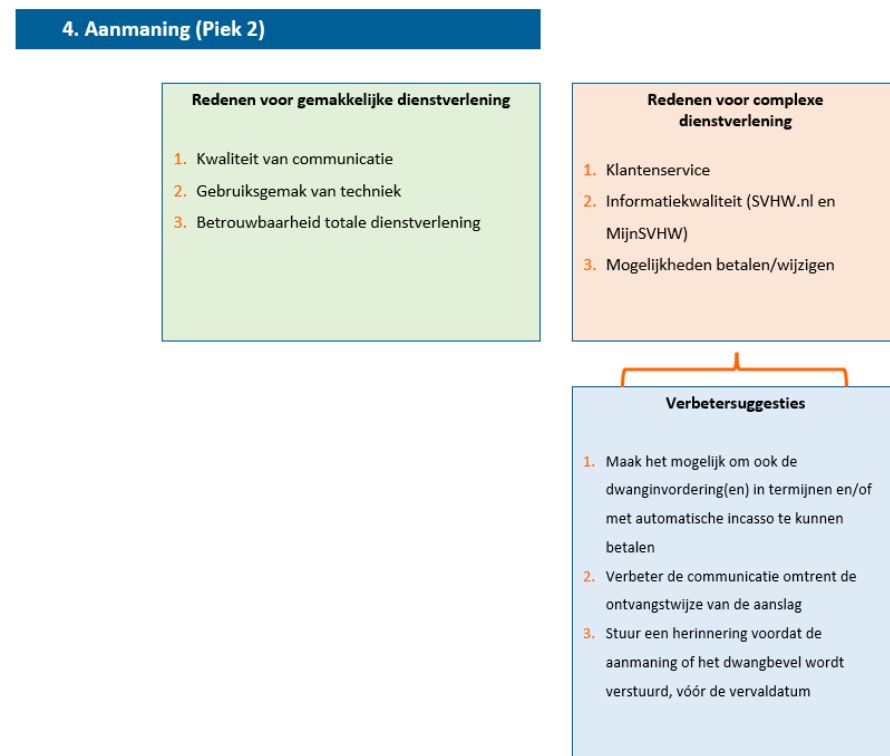
In verband met de lage respons zijn deze resultaten in overleg met Claudia Rijkhoek niet geanalyseerd.

4a. Aanmaning (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 41 t/m 47) – Piek 1



Figuur 4: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Aanmaning Piek 1

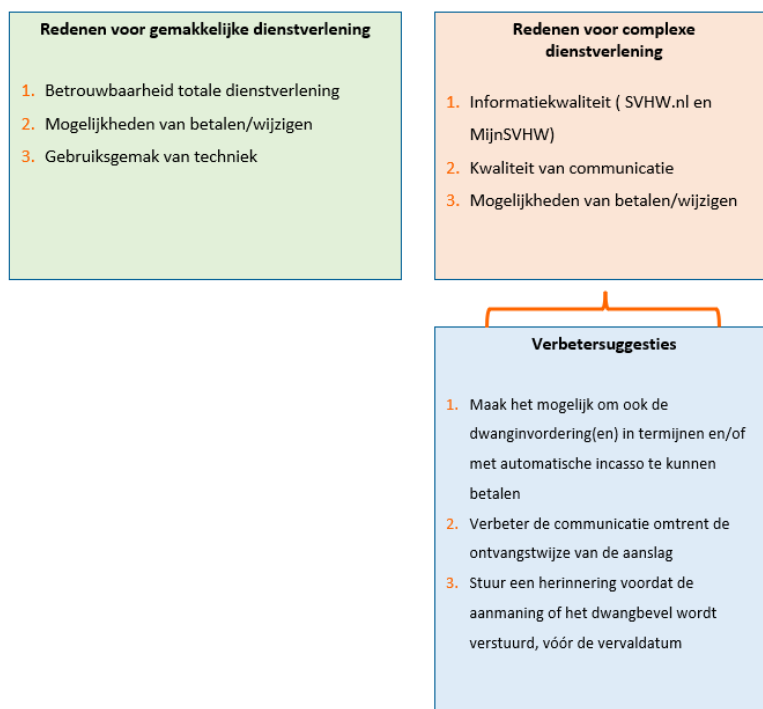
4a. Aanmaning (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 41 t/m 47) – Piek 2



Figuur 5: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Aanmaning Piek 2

4a. Aanmaning (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 41 t/m 47) – Piek 3

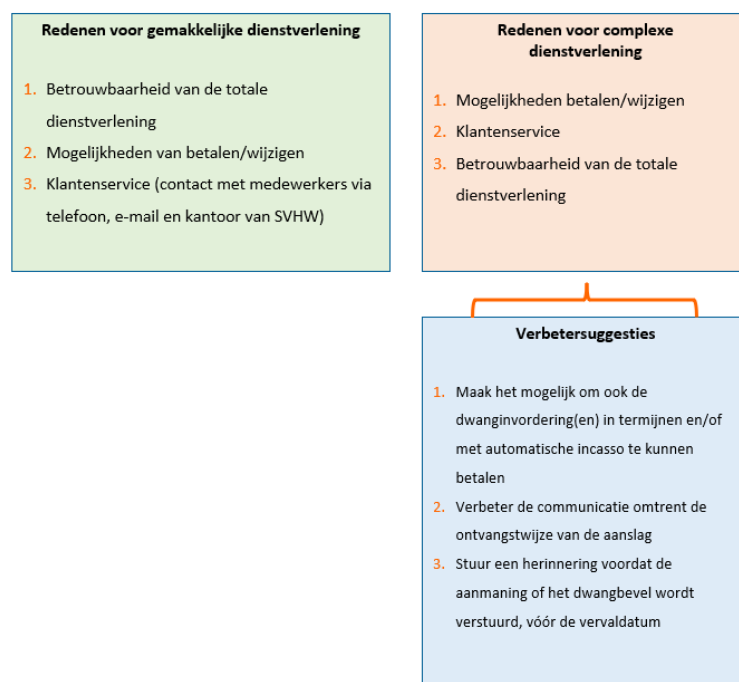
4. Aanmaning (Piek 3)



Figuur 6: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Aanmaning Piek 3

4b. Dwangbevel (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 41 t/m 47) – Piek 2

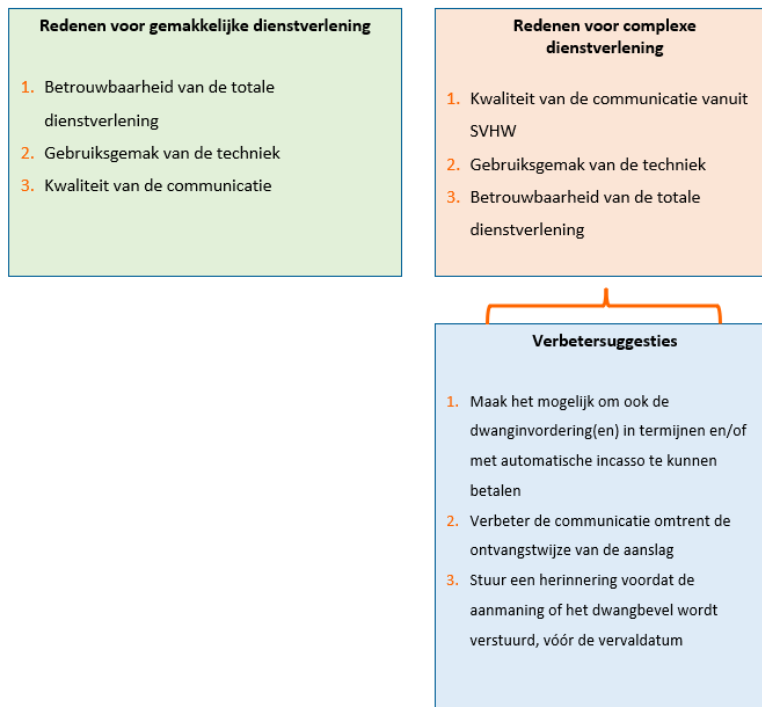
4. Dwangbevel (Piek 2)



Figuur 7: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Dwangbevel piek 2

4b. Dwangbevel (voor uitgebreide resultaten zie pagina's 41 t/m 47) – Piek 3

4. Dwangbevel (Piek 3)



Figuur 8: Overzicht redenen van complexiteit, gemak en verbetersuggesties GBBO – Dwangbevel piek 3

3. Resultaten proces 1: Aanslagoplegging

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 1 aanslagoplegging. Dit proces start op het moment dat de inwoner of het bedrijf het aanslagbiljet ontvangt en eindigt na het regelen van de betaling vóór de vervaldatum.

Inwoners en bedrijven zijn zoveel mogelijk direct bevraagd over de volledige klantreis ná het regelen van de betaling. Dit geldt voor:

- Het regelen van de betaling in de MijnSVHW omgeving via iDEAL of automatische incasso instellen of wijzigen (proces 1a).
- Het betalen via iDEAL via een link in het aanslagbiljet via MijnOverheid of via het papieren aanslagbiljet via een QR-code (proces 1b).
- En voor inwoners en bedrijven die een eigen overboeking maken of al langer betalen met de automatische incasso¹³ (proces 1c).

De metingen voor deze processen betreffen een 1-meting. Sinds de vorige meting in 2019 zijn diverse wijzigingen doorgevoerd in dienstverlening. We maken waar nodig een vergelijking van deze cijfers.

We beschrijven in paragraaf 3.2 t/m 3.5 de kernresultaten, redenen waarom deze dienstverlening als gemakkelijk of juist complex is ervaren en welke verbeter suggesties interessant zijn voor uw organisatie. Bijlagen 3,4 en 5 beschrijven de diepere analyses van elk proces.

3.1 Overzicht wijzigingen

Naar aanleiding van onze adviezen die uit de vorige meting (medio 2019) naar voren zijn gekomen, heeft u op diverse punten wijzigingen doorgevoerd in uw dienstverlening. Claudia Rijkhoek heeft ons voorzien van een document, waarin per verbeteradvies de status staat beschreven. Uit dit document blijkt dat u sinds de vorige meting veel inspanningen heeft verricht. Hiervan zien we het resultaat terug in deze huidige meting. Een mooi resultaat! Op de relevante onderdelen in het rapport gaan we in op deze wijzigingen en tonen we het effect dat dit heeft gehad op het klantoordeel.

In het onderstaande overzicht geven we per advies uit het vorige onderzoek aan of we deze feedback nog terug zien komen in het huidige onderzoek.



Het klantprobleem is nog steeds ervaren.



Het klantprobleem is niet meer ervaren /we zien een stijging in de beoordeling voor het proces.

¹³ Een limitatie aan het onderzoek is dat alleen inwoners en bedrijven die een betaling afronden zijn bevraagd.

Advies	Van toepassing op proces:	Klantinzicht 1-meting (huidige onderzoek)	Status/effect op de beoordeling
1. Vergroot de flexibiliteit van betalen.	1a (Mijn SVHW) 1b (DataB)		Dit advies is nog niet doorgevoerd. U bent bezig met een onderzoek naar de operationele impact bij DN.
2. Verstuur een reminder voor de vervaldatum.	1a (Mijn SVHW) 1b (DataB)		U heeft diverse uitingen gedaan via verschillende kanalen (website, sociale media van deelnemers, etc.). Deze uitingen lijken gedeeltelijk effect te hebben gehad: we zien dat de beoordeling voor proces 1a Automatische incasso instellen is gestegen, maar we zien ook nog steeds feedback hierover terugkomen.
3. Vraag inwoners en bedrijven op welke manier zij het aanslagbiljet willen ontvangen.	1a (Mijn SVHW) 1b (DataB) 1c (Offline betalen)		U heeft een nieuwe website gerealiseerd, maar u heeft over dit onderwerp nog geen verdere informatie kunnen toevoegen.
4. Communiceer via mail over het aanslagbiljet en wanneer er een eventuele wijziging optreedt.	1a (Mijn SVHW)		U geeft aan dat u niet per mail, maar via andere kanalen hier aandacht aan heeft besteed. Dit lijkt effect te hebben gehad. Deze verbeteringsuggestie komt niet meer voor in de klantfeedback van het proces.
5. Bevestig direct als de aanslag is voldaan.	1a (Mijn SVHW)		Ondanks dat u geen wijzigingen heeft doorgevoerd op dit punt, zien we deze suggestie vrijwel niet meer terugkomen in de klantfeedback.
6. Combineer de verschillende belastingaanslagen tot één overkoepelende aanslag.	1b (DataB)		U heeft aangegeven dat waar mogelijk de aanslagen al gecombineerd worden. Wel bent u in gesprek met diverse deelnemers om te bepalen of het mogelijk is om de aanslagen nog verder te combineren. We zien deze feedback nog steeds terugkomen in de data.
7. Onderzoek andere betaalmethoden omdat het regelen van de betaling via QR code als complex wordt ervaren.	1b (DataB)		U heeft de werking van de QR-code aangepast, zodat deze ook via de bankapp werkt. We zien dit terugkomen in het proces met betrekking tot het betalen van de QR-code. De beoordeling hiervan is met bijna 20% gestegen. Een mooi resultaat!
8. Pas uw communicatie op het aanslagbiljet aan.	1c (Offline betalen)		U heeft dit verwerkt op het op het aanslagbiljet. We zien op dit punt geen feedback meer terugkomen
9. Pas, indien mogelijk, de werkwijze met betrekking tot kwijtschelding aan.	1c (Offline betalen)		U heeft aanpassingen gedaan in de teksten over een kwijtschelding. U geeft aan dat u nog bezig bent met het verder verduidelijken van de teksten. We zien deze feedback niet meer terugkomen.
10. Toets direct of inwoners recht hebben op kwijtschelding.	1c (Offline betalen)		U geeft aan dat u bezig bent met het nemen van een besluit over het

			aanbieden van een rekentool. We zien deze feedback niet meer terugkomen in de klantverhalen.
--	--	--	--

Tabel 4: Overzicht van adviezen, verbeteracties en klantinzichten uit het huidige onderzoek.

3.2 Kernresultaten proces

Het totale proces wordt door uw inwoners en bedrijven als redelijk gemakkelijk ervaren. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- We hebben de kwaliteit van dienstverlening onderzocht van 6 verschillende klantreizen met als afsluiting de betaalmethodes.
- De kwaliteit van dienstverlening van het betalen van de aanslag voor de vervaldatum wordt beoordeeld tussen de 7,4 (iDeal betaling MijnSVHW) en de 8,6 (iDEAL-link in MijnOverheid). Op één proces na (1a iDeal betaling MijnSVHW), zijn alle klantoordelen zijn gestegen ten opzichte van de 0-meting.

3.3 Scores per betaalmethode en verdeling van de scores

Tabel 5 toont de verschillende scores voor de klantreizen met als afsluiting de verschillende betaalmethoden.

Proces	Betaalmethode	Respons	Score	Effect t.o.v. 0-meting
1a MijnSVHW	iDEAL	77	7,4	+/- 0,0
1a MijnSVHW	Automatische incasso instellen	106	8,2	+0,6
1b DataB	iDEAL via QR code papieren aanslagbiljet	2.409	8,4	+1,5
1b DataB	iDEAL link in MijnOverheid	2.679	8,6	+0,3
1c Offline betalen	Automatische incasso vooraf ingesteld	50	8,5	+0,5
1c Offline betalen	Eigen overboeking	78	7,8	+0,5
Totaal	N.v.t	5.399	N.v.t.¹⁴	

Tabel 5: Overzicht van adviezen, verbeteracties en klantinzichten uit het huidige onderzoek.

Conclusie

- De klanttevredenheidsscores zijn over alle processen gestegen. Een mooi resultaat!
- De scores zijn het meest gestegen bij proces 1a: instellen van de automatische incasso, en bij proces 1b: betaling via QR-code.

3.4 Redenen van gemak en complexiteit

De dienstverlening van proces 1: invordering vóór vervaldatum wordt als redelijk gemakkelijk tot gemakkelijk ervaren. De scores variëren tussen de 7,4 en 8,7. Dit is een verbetering ten opzichte van de vorige meting.

¹⁴ In overleg met SVHW is besloten om geen gemiddelde cijfers te tonen omdat dit een vertekend beeld van de betaalmethoden kan geven. Het aantal respons en de verdeling hiervan over de betaalmethodes staat namelijk niet gelijk aan het werkelijke betaalgedrag per methode.

Aan elke respondent is gevraagd om te beschrijven waarom hij of zij deze score geeft. De respondent labelt de motivatie vervolgens zelf aan de hoofdreden van de score. Dit geeft inzicht in welke elementen van invloed zijn op de score van de kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van de analyse van deze labels per subproces (1a, 1b en 1c) hebben we een overkoepelend beeld verkregen. Net als bij de 0-meting, komen de volgende belangrijkste redenen van gemak voor de drie verschillende subprocessen grotendeels met elkaar overeen. Hoewel de volgorde van de eerste twee redenen zijn omgedraaid, is de top 3 redenen van gemak ten opzichte van de 0-meting identiek aan de huidige meting. De belangrijkste redenen van gemak zijn:

1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen

Respondenten geven aan dat de mogelijkheden van betalen en wijzigen een belangrijke reden van gemak is. Hierbij gaat het om het afhandelen van de betaling via verschillende betaalmethoden. Dit betreft de eigen overboeking, de automatische incasso, iDEAL link in de aanslag via MijnOverheid en iDEAL via MijnSVHW).

2. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW

Respondenten geven aan dat de techniek van SVHW gemakkelijk is om te gebruiken. Denk hierbij aan de MijnSVHW omgeving en de iDEAL link in de aanslag via MijnOverheid.

3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

Respondenten geven aan dat de totale dienstverlening van SVHW betrouwbaar is. Inwoners en bedrijven hebben vertrouwen in SVHW. Aspecten die hierbij komen kijken zijn ethiek en een correcte afhandeling.

Naast redenen van gemak zijn er ook verschillende redenen van complexiteit genoemd. Dit zijn met name de redenen van inwoners en bedrijven die een lage score geven voor de kwaliteit van de dienstverlening. De belangrijkste redenen van complexiteit zijn:

1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen

Respondenten geven aan dat de mogelijkheden van betalen en wijzigen niet altijd aansluiten bij de behoeftes. Een grote wens van de klanten is om bij betaling via QR de betaaldatum te kunnen instellen. Sommigen geven aan om deze reden de rekening direct te betalen, maar een andere groep stelt de betaling uit. Deze groep klanten loopt een groter risico om de betaling te vergeten. Daarnaast meldt een kleinere groep klanten dat de betaling via iDEAL niet lukt.

2. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW

Respondenten geven aan dat de techniek van SVHW niet altijd aansluit bij de verwachtingen. De link naar de betaling via iDEAL werkt niet direct vanuit de berichtenbox. Als het Pdf-bestand los wordt geopend, geven zij aan dat de links wel werken. Dit weet niet iedere gebruiker. Daarnaast geven respondenten aan niet te begrijpen dat bij een betaling met QR-code de tekst 'Lokale belastingen 2022' in de omschrijving wordt vermeld in plaats van het aanslagnummer. Hierdoor hebben deze respondenten er geen vertrouwen in dat de betaling goed kan worden afgehandeld.

3.5 Generieke en specifieke verbeter suggesties van GBBO

Na analyse van de verbeter suggesties van inwoners en bedrijven per subproces hebben we verschillende mogelijkheden om verder te verbeteren geconstateerd. Deze hebben we opgesplitst in Generieke verbeter suggesties (benoemd bij ten minste 2 subprocessen) en specifieke verbeter suggesties (benoemd bij 1 subproces). In tabel 6 geven we de generieke verbeter suggesties weer.

Generieke verbeteruggesties

Verbetersuggesties en toelichting	Label suggestie
1. Vergroot de flexibiliteit van betalen Respondenten geven aan dat ze graag meer flexibiliteit willen in de manier van betalen. Onderzoek de mogelijkheden om: • te betalen in flexibelere termijnen • eigen overboekingen in termijnen te doen • een betaling zelfstandig in te plannen Dit hebben wij tevens geadviseerd in de vorige meting uit 2019. U heeft aangegeven dat dit technisch mogelijk is, maar dat u de implicaties voor diverse processen aan het onderzoeken bent. We adviseren u om deze onderzoeken voort te zetten, en de manieren van betalen te vergroten.	Mogelijkheden van betalen en wijzigen
2. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum Respondenten geven aan dat een reminder voor het betalen van de belastingaanslag vóór de vervaldatum leidt tot meer gemak. Onderzoek of en via welke kanalen u een reminder kunt sturen naar inwoners en bedrijven. We hebben dit ook in onze vorige meting geadviseerd. U heeft aangegeven dat u via diverse kanalen (website, social media, etc.) uitingen hebt gestuurd om inwoners en bedrijven te herinneren aan hun betalingsverplichtingen. Dit lijkt slechts een klein effect te hebben. We zien in de feedback nog steeds terugkomen dat inwoners en bedrijven graag een persoonlijke herinnering krijgen.	Kwaliteit van de communicatie

Tabel 6: generieke verbeteruggesties proces 1

In tabel 7 worden de specifieke verbeteruggesties van inwoners en bedrijven per sub proces weergegeven. Let op: het kan voorkomen dat een specifieke verbeteruggestie ook voor de totale kwaliteit van deze dienstverlening van toepassing is.

Specifieke verbeteruggesties

Specifieke verbeteruggesties	Verbetersuggestie	Sub proces
1. Combineer de verschillende belastingaanslagen tot één overkoepelende aanslag (voor inwoners en bedrijven die dit wensen) Respondenten geven aan dat ze graag één combinatieaanslag van alle belastingaangiften zouden willen ontvangen. SVHW is sinds 2018 al bezig met het combineren van belastingaanslagen, zet dit proces verder voort want het wordt gewaardeerd. Let er wel op dat niet elke inwoner of bedrijf in één keer een hoge aanslag kan betalen. Om die reden is het vergroten van de flexibiliteit van betalen ook nuttig om zo ook inwoners en bedrijven te bedienen die niet in één keer kunnen of willen betalen. We hebben dit ook in ons vorige onderzoek geadviseerd. U heeft aangegeven dat u bezig bent met gesprekken om dit verder te realiseren. We adviseren u om deze gesprekken voort te zetten.	Mogelijkheden van betalen en wijzigen	Proces 1b DataB
		iDEAL via QR code of link via MijnOverheid

2. Vraag inwoners en bedrijven op welke manier ze het aanslagbiljet willen ontvangen	Kwaliteit van de communicatie	Proces 1b DataB
Respondenten geven aan dat ze het aanslagbiljet niet via het voorkeurs communicatiekanaal ontvangen. Er is ook duidelijk een behoefte in het veranderen van de communicatiemethode op jaarbasis. Onderzoek de mogelijkheden om inwoners en bedrijven zelf een voorkeurskanaal te laten kiezen én wijzigen.		iDEAL via QR code of link via MijnOverheid
Sinds het vorige onderzoek heeft u een nieuwe website gerealiseerd, maar u heeft over dit onderwerp nog geen verdere informatie kunnen toevoegen. We adviseren u daarom om te kijken naar mogelijkheden om het voorkeurskanaal te laten wijzigen.		

Tabel 7: Specifieke verbeter suggesties proces 1

In bijlage 3 lichten we subproces 1a inclusief verbeter suggesties verder toe. In bijlage 4 beschrijven we de voor subproces 1b de verbeter suggesties in detail. In bijlage 5 lichten we voor subproces 1c de verbeter suggesties verder toe.

4. Resultaten proces 2: Bezwaar maken

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 2 bezwaar maken. Dit proces start op het moment dat de inwoner of bedrijf een bezwaar indient en eindigt met de uitspraak van het bezwaar door middel van de uitspraakbrief. Er zijn 5 verschillende manieren waarop inwoners en bedrijven bezwaar kunnen indienen, dit zijn:

1. Via MijnSVHW
2. Per brief
3. Via de website/ contactformulier
4. Een bezoek aan het kantoor in Klaaswaal
5. Voor een bezwaar met betrekking tot WOZ kon in 2021 informeel contact worden opgenomen via de telefoon

In 2019 is eerder een onderzoek uitgevoerd naar de dienstverlening rondom het indienen van een bezwaar. Deze meting is een herhaling van deze meting (een 1-meting). Anders dan in 2019 zijn tevens de inwoners/bedrijven benaderd die bezwaar hebben gemaakt via een No Cure No Pay bureau (NCNP).

De uitspraak van het bezwaar is altijd een uitspraakbrief per post. Direct na afhandeling van het bezwaar zijn inwoners en bedrijven bevestigd. Door middel van een link naar een digitale vragenlijst in de uitspraakbrief of de mogelijkheid om een papieren vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Voor meer informatie over de onderzoeksmethode zie bijlage 2.

We beschrijven nu de resultaten van het onderzoek.

4.1 Kernresultaten proces

Bezwaar via SVHW

- Het dienstverleningsproces van het maken van bezwaar en de afhandeling hiervan wordt door uw inwoners en bedrijven als redelijk gemakkelijk ervaren. De scores variëren tussen een 6,3 en een 8,2. Het gewogen gemiddelde van de klanttevredenheid is een 7,5 (n=278).
- We constateren een groot verschil in de scores op basis van de uitslag van het bezwaar. Deze scores zijn toegenomen ten opzichte van de 0-meting. Dit is met uitzondering van de score van de respondenten waarvan het bezwaar ongegrond is verklaard. De score van respondenten waarvan het bezwaar gegrond is, is een 8,2 (n=160). In de vorige meting was dit een 8,0 (n=119). De score van respondenten waarvan het bezwaar gedeeltelijk gegrond is, is beoordeeld met een 6,9 (n=44). In de vorige meting was dit een 6,5 (n=20). De score voor de kwaliteit van de dienstverlening waarvan het bezwaar ongegrond is, is een 6,0 (n=66). In de vorige meting was dit een 6,1 (n=64).
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar gemakkelijk vinden zijn:
 1. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
 2. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar
 3. De afhandelingssnelheid van mijn bezwaar
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar als complex ervaren zijn:
 1. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar

- 2. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- 3. De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar
- Om de kwaliteit van dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar te verhogen zijn de belangrijkste verbeterrichtingen volgens inwoners en bedrijven:
 - 1. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
 - 2. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar
 - 3. De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar
- We adviseren de volgende verbeterrichtingen te onderzoeken en te implementeren:
 - 1. Laat de uitspraakbrief persoonlijker 'voelen' (Kwaliteit van de communicatie).
 - 2. Communiceer over de verwachte afhandelingsnelheid van het bezwaar.
 - 3. Onderzoek hoe het digitale bezwaarformulier verbeterd kan worden, bijvoorbeeld door antwoord mogelijkheid "anders, namelijk:" toe te voegen of door middel van een koppeling vanuit de belastingdienst.
 - 4. Communiceer waarom het niet mogelijk is om telefonisch bezwaar te maken (WOZ wel mogelijk) (Mogelijkheden van het indienen van bezwaar).
 - 5. Onderzoek of het mogelijk is om een oordeel over kwijtschelding te laten bepalen door meer dan één toetsingsmoment.
 - 6. Onderzoek doormiddel van een usability-onderzoek hoe de website verbeterd kan worden of meer gebruikersvriendelijk gemaakt kan worden.
 - 7. Zorg voor betere en positievere naamsbekendheid van SVHW, bijvoorbeeld door (meer) te adverteren.

Bezwaar via NCNP

- Het dienstverleningsproces wordt door de inwoners/bedrijven die gebruik hebben gemaakt van NCNP als neutraal tot redelijk complex ervaren. De scores variëren tussen een 5,1 en een 8,6. Het gewogen gemiddelde van de klanttevredenheid is een 5,5 (n=43).
- Ook bij de respondenten die bezwaar gemaakt hebben met NCNP constateren we een verschil in de scores op basis van de uitslag van het bezwaar. De score van respondenten waarvan het bezwaar gegrond is, is een 5,1 (n=12). De score van respondenten waarvan het bezwaar gedeeltelijk gegrond is, is beoordeeld met een 8,6 (n=1). De score voor de kwaliteit van de dienstverlening waarvan het bezwaar ongegrond is, is een 5,6 (n=29).
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar gemakkelijk vinden zijn:
 - 1. De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)
 - 2. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar
 - 3. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier, etc.)
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar als complex ervaren zijn:
 - 1. De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)
 - 2. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
 - 3. De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar
- Om de kwaliteit van dienstverlening met betrekking tot het maken van een bezwaar te verhogen zijn de belangrijkste verbeterrichtingen volgens inwoners en bedrijven:

1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
 2. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar
 3. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW
- We adviseren de volgende verbeterrichtingen te onderzoeken en te implementeren:
1. Onderzoek de klantreis met betrekking tot het bezwaar maken (met name van klanten waar het bezwaar ongegrond is verklaard).
 2. Communiceer duidelijk over de mogelijkheid om bij SVHW bezwaar te maken, bijvoorbeeld dat dit eenvoudig is en dat NCNP bureaus geen onderdeel van SVHW zijn.
 3. Onderzoek hoe het bezwaarformulier laagdrempeliger gemaakt kan worden, bijvoorbeeld doormiddel van usability-onderzoek of doormiddel van webstatistieken.
 4. Ga na of het mogelijk is om de verkoopgegevens van huizen gratis aan te bieden. Of geef handvaten aan bezwaarmakers hoe zij makkelijk deze gegevens in kunnen zien.

4.2 Scores o.b.v. het resultaat van het bezwaar

Tabel 8 toont de scores wat betreft de uitspraak van het bezwaar (gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond) voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt met NCNP tijdens de 0-meting en 1-meting en zonder NCNP tijdens de 1-meting.

Resultaat van het bezwaar	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP		Zonder NCNP	
	Score	Respons	Score	Respons	Score	Respons
Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)	8,2	160	5,1	12	8,0	119
Ja, ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond)	6,9	44	8,6	1	6,5	20
Nee, ik heb geen gelijk gekregen (ongegrond)	6,0	66	5,6	29	6,1	64
Totaal		299¹⁵		42¹⁶		203

Tabel 8: Scores op basis van het resultaat van het bezwaar en percentage complexiteit en gemak

Conclusie

- De gemiddelde beoordeling voor een bezwaar zonder NCNP voor alle mogelijke uitkomsten voor een bezwaar is gestegen in de 1-meting ten opzichte van de 0-meting, met uitzondering van respondenten die geen gelijk hebben gekregen.
- We constateren een groot verschil in de scores op basis van de uitslag van het bezwaar. Opvallend is dat juist voor bezwaren met NCNP er relatief weinig verschil is tussen wel het wel of geen gelijk krijgen.

¹⁵ Een aantal respondenten heeft de vraag over de uitspraak van het bezwaar niet beantwoord.

¹⁶ Een respondent heeft de vraag over de uitspraak van het bezwaar niet beantwoord.

- Daarnaast constateren we een groot verschil tussen de scores van respondenten met en zonder NCNP. Opvallend is dat het resultaat gedeeltelijk gegrond een 8,6 scoort, maar dit antwoord is gegeven door maar één respondent.

4.3 Verhouding scores naar gemak, neutraal en complexiteit

Tabel 9 toont de verhouding van de scores per categorie voor de gegeven score (Gemak, Neutraal en Complex).

Type ruimte	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP		Zonder NCNP	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Gemak	196	70,5%	12	27,9%	262	72,8%
Neutraal	42	15,1%	20	46,5%	47	13,1%
Complex	40	14,4%	11	25,6%	51	14,2%
Totaal	278			43¹⁷		198

Tabel 9: Verhouding scores op basis van categorieën Gemak, Neutraal en Complex

Conclusie

- Respondenten die een bezwaar hebben ingediende met NCNP geven vaker neutraal als score.
- Respondenten die zonder NCNP een bezwaar hebben ingediend, geven vooral aan dat hun ervaring gemakkelijk was. In vergelijking met de 0-meting is dit percentage licht gedaald.

¹⁷ Een respondent heeft de vraag over de ruimte waarover het bezwaar is ingediend niet beantwoord.

4.4 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

In deze paragraaf gaan we dieper in op de verbetersuggesties die de respondenten hebben benoemd. Tabel 10 beschrijft de verbetersuggesties van respondenten die hun bezwaar zelf bij SVHW hebben ingediend, inclusief de gemiddelde scores. Er zijn 10 verschillende verbetersuggesties genoemd met in totaal 88 responsen.

Verbetersuggesties	Aantal	Score	Percentage	Cumulatief
1. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)	18	5,9	20,5%	
2. De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar	14	6,4	15,9%	36,4%
3. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	10	4,3	11,4%	47,7%
4. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.)	10	5,6	11,4%	59,1%
5. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	10	6,0	11,4%	70,5%
6. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar	9	5,4	10,2%	80,7%
7. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	7	5,1	8,0%	88,6%
8. Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)	6	6,1	6,8%	95,5%
9. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)	2	8,6	2,3%	97,7%
10. De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)	2	5,0	2,3%	100%
Totaal aantal verbetersuggesties	88			

Tabel 10: Belangrijkste verbetersuggesties van respondenten zonder NCNP

Tabel 11 beschrijft de verbetersuggesties van respondenten met NCNP, inclusief de gemiddelde scores voor de verbetersuggesties. Er zijn 7 verbetersuggesties genoemd met in totaal 13 responsen.

Verbetersuggesties	Aantal	Score	Percentage	Cumulatief
1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	4	2,5	30,8%	
2. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar	3	4,8	23,1%	53,8%
3. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	2	3,6	15,4%	69,2%
4. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	1	N.v.t.	7,7%	76,9%
5. De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar	1	5,7	7,7%	84,6%
6. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.)	1	7,1	7,7%	92,3%
7. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)	1	7,1	7,7%	100%
Totaal aantal verbetersuggesties	13			

Tabel 11: Belangrijkste verbetersuggesties van respondenten met NCNP

4.5 Belangrijkste redenen voor gemak/complexiteit

Tabel 12 beschrijft de door de inwoners en bedrijven genoemde hoofdredenen voor gemakkelijke dienstverlening voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt met en zonder NCNP. Er zijn 9 redenen van gemak met in totaal 190 responsen zonder NCNP waaruit blijkt dat de dienstverlening als gemakkelijk wordt ervaren. Er zijn 4 redenen van gemak met in totaal 12 responsen met NCNP waaruit blijkt dat de dienstverlening als gemakkelijk wordt ervaren.

Reden van gemak	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP		Zonder NCNP	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)	59	31%	1	8,3%	27	21,3%
2. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar	40	21%	3	25%	28	22,0%
3. De afhandelingssnelheid van mijn bezwaar	26	14%	N.v.t	N.v.t	22	17,3%
4. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier, etc.)	25	13%	2	16,7%	15	11,8%
5. De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)	16	8%	6	50,0%	19	15,0%
6. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	14	7%	N.v.t	N.v.t	8	6,3%
7. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	7	4%	N.v.t	N.v.t	5	3,9%
8. Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)	2	1%	N.v.t	N.v.t	2	1,6%
9. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)	1	1%	N.v.t	N.v.t	1	0,8%
Totaal genoemde redenen	190		12		127	

Tabel 12: Redenen van gemak van het indienen van bezwaar

Conclusie

- Wat respondenten met NCNP gemakkelijk vinden aan de dienstverlening omtrent bezwaar maken is de uitspraak van het bezwaar. De helft van de 50% van de respondenten geeft dit aan als reden.
- De drie belangrijkste redenen van gemak voor respondenten zonder NCNP zijn klantenservice, mogelijkheden van indienen van bezwaar en de afhandelingssnelheid. Ook tijdens de 0-meting waren dit de drie belangrijkste redenen van gemak.

Er zijn 8 redenen van complexiteit met in totaal 40 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als complex wordt ervaren door de respondenten die bezwaar hebben gemaakt zonder NCNP. Voor de respondenten met NCNP zijn er in totaal 3 verschillende redenen van complexiteit met in totaal 10 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als complex wordt ervaren. Tabel 13 beschrijft deze redenen.

Reden van Complexiteit	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP		Zonder NCNP	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1. Mogelijkheden van het indienen van bezwaar	9	23%	N.v.t	N.v.t	10	31,3%
2. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)	8	20%	N.v.t	N.v.t	2	6,3%
3. De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar	7	18%	1	10,0%	2	6,3%
4. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier, etc.)	4	10%	N.v.t	N.v.t	1	3,1%
5. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	4	10%	N.v.t	N.v.t	6	18,8%
6. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	4	10%	4	40,0%	5	15,6%
7. De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)	3	8%	5	50,0%	5	15,6%
8. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)	1	3%	N.v.t	N.v.t	1	3,1%
Totaal genoemde redenen	40		10		32	

Tabel 13: Redenen van complexiteit van het indienen van bezwaar

Conclusie

- Respondenten van NCNP geven aan dat zij de dienstverlening als zowel gemakkelijk als complex ervaren door de uitspraak van het bezwaar.
- De belangrijkste reden van complexiteit voor respondenten zonder NCNP is de mogelijkheid van indienen van het bezwaar. Ook tijdens de 0-meting was dit de belangrijkste reden voor complexiteit.
- Ten opzichte van de 0-meting geeft een groter gedeelte van de respondenten aan complexiteit te ervaren door de klantenservice en de afhandelingsnelheid (respectievelijk 20% en 18%, ten opzichte van 6,3% en 6,3% tijdens de 0-meting).

4.6 Score o.b.v. type ruimte

Tabel 14 toont de scores met betrekking tot bezwaar over woonruimte (inwoners) en bedrijfsruimte (bedrijven), voor respondenten die bezwaar hebben gemaakt zonder NCNP tijdens de 0-meting en 1-meting en met NCNP tijdens de 1-meting.

Type ruimte	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP		Zonder NCNP	
	Score	Respons	Score	Respons	Score	Respons
Woonruimte	7,5	217	5,1	40	7,0	130
Bedrijfsruimte	7,5	56	8,6	3	7,7	68
Totaal		217¹⁸		43¹⁹		198

Tabel 14: Woonruimte/bedrijfsruimte t.o.v. scores en percentage complexiteit en gemak voor respondenten zonder NCNP

Conclusie

- Het bezwaar maken over een woonruimte en een bedrijfsruimte zonder NCNP scoort gemiddeld even goed (7,5). Tijdens de 0-meting was dit verschil groter: woonruimte kreeg een 7,0 gemiddeld en bedrijfsruimte een 7,7.
- Onder respondenten met NCNP scoort bedrijfsruimte een stuk hoger dan bezwaar maken over de woonruimte (respectievelijk een 5,1 en een 8,6). Deze cijfers zijn wel gebaseerd op slechts 3 respondenten die aangegeven hebben dat zij bezwaar hebben ingediend over de bedrijfsruimte.

¹⁸ Een aantal respondenten hebben de vraag over de ruimte waarover het bezwaar is ingediend niet beantwoord.

¹⁹ Een respondent heeft de vraag over de ruimte waarover het bezwaar is ingediend niet beantwoord.

4.7 Score o.b.v. type manier van bezwaar indienen

Tabel 15 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit met betrekking tot de manieren waarop de respondenten met NCNP contact hebben gehad met SVHW over het indienen en afhandelen van bezwaar. Veel bezoekers geven aan geen contact te hebben gehad met SVHW, alleen met het NCNP-bureau.

Manier van bezwaar indienen	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP		Zonder NCNP	
	Score	Respons	Score	Respons	Score	Respons
Per brief	6,8	61	6,1	4	6,5	61
Via website/ contactformulier	7,4	57	4,6	5	7,3	38
Telefonisch / informeel contact WOZ-waarde (ICW)	8,3	76	4,3	5	8,7	34
Via Mijn SVHW	7,4	82	7,1	1	7,5	66
Bezoek kantoor	5,7	1	N.v.t.	N.v.t.	5,7	2
Anders, namelijk ²⁰	N.v.t.	N.v.t.	5,8	23	N.v.t.	N.v.t.
Totaal		277²¹		43²²		201

Tabel 15: Manier van bezwaar indienen t.o.v. scores en percentage complexiteit en gemak

Conclusie

- De meest gebruikte manier van bezwaar indienen is via Mijn SVHW. Dit was tijdens de vorige meting ook het geval.
- Telefonisch/informeel contact WOZ-waarde scoort het hoogst, namelijk een 8,3. Dit was tijdens de 0-meting ook het geval (8,7).

4.8 Score voor de uitspraakbrief van de afhandeling van het bezwaar

In het onderzoek is specifiek onderzocht wat de respondenten vinden van de kwaliteit van de uitspraak. De score voor de kwaliteit van de uitspraak is een 7,3 voor respondenten zonder NCNP. Tijdens de 0-meting was de gemiddelde score voor kwaliteit van de uitspraak een 7,2. Tabel 16 toont ook de percentuele verdeling van gemak en complexiteit wat betreft de uitspraakbrief van het bezwaar voor respondenten met NCNP. De gemiddelde score voor de kwaliteit van de uitspraak is een 5,7 voor respondenten met NCNP.

²⁰ Veel bezoekers geven aan geen contact te hebben gehad met SVHW, alleen met het NCNP-bureau.

²¹ Een respondent heeft de vraag over het type manier van bezwaar indienen niet beantwoord.

²² Een respondent heeft de vraag over de ruimte waarover het bezwaar is ingediend niet beantwoord.

Score kwaliteit van de uitspraakbrief	1-meting				0-meting	
	Zonder NCNP		Met NCNP			
	Respons	%	Respons	%	Respons	%
Hoge kwaliteit (5-7)	183	68,0%	15	38,5%	137	68,5%
Neutraal (4)	41	15,2%	10	25,6%	24	12,0%
Lage kwaliteit (1-3)	45	16,7%	14	35,9%	38	19,0%
Totaal	269 ²³		39 ²⁴		199	

Tabel 16: percentage mate van kwaliteit van de uitspraakbrief

Conclusie

- De verdeling van hoe respondenten de kwaliteit van de uitspraakbrief scoren is ten opzichte van de 0-meting ongeveer hetzelfde gebleven.
- Respondenten met NCNP scoren de kwaliteit van de uitspraakbrief minder vaak als hoge kwaliteit dan respondenten zonder NCNP (38,5% ten opzichte van 68,0%).

4.9 Verbetersuggesties van GBBO

Op basis van een analyse van de belangrijkste verbetersuggesties (en de klantverhalen) van respondenten zonder NCNP concluderen we dat er 7 belangrijke verbeteringen zijn:

- Laat de uitspraakbrief persoonlijker 'voelen'. (*Kwaliteit van de communicatie*)
- Communiqueer over de verwachte afhandelingsnelheid van het bezwaar.
- Onderzoek hoe het digitale bezwaarformulier verbeterd kan worden, bijvoorbeeld door antwoord mogelijkheid "anders, namelijk:" toe te voegen of door middel van een koppeling vanuit de belastingdienst.
- Communiqueer waarom het niet mogelijk is om telefonisch bezwaar te maken (WOZ wel mogelijk). (*Mogelijkheden van het indienen van bezwaar*)
- Onderzoek of het mogelijk is om een oordeel over kwijtschelding te laten bepalen door meer dan één toetsingsmoment.
- Onderzoek doormiddel van een usability-onderzoek hoe de website verbeterd kan worden of meer gebruikersvriendelijk gemaakt kan worden.
- Zorg voor betere en positievere naamsbekendheid van SVHW, bijvoorbeeld door (meer) te adverteren.

Daarnaast zijn ook de verbetersuggesties en klantverhalen van respondenten met NCNP geanalyseerd. Hieruit concluderen we dat er 4 belangrijke verbeteringen zijn:

- Onderzoek de klantreis met betrekking tot het bezwaar maken (met name van klanten waar het bezwaar ongegrond is verklaard).
- Communiqueer duidelijk over de mogelijkheid om bij SVHW bezwaar te maken, dat dit eenvoudig is en dat NCNP bureaus geen onderdeel van SVHW zijn.

²³ Niet alle respondenten hebben een score gegeven voor de kwaliteit van de uitspraakbrief

²⁴ Niet alle respondenten hebben een score gegeven voor de kwaliteit van de uitspraakbrief

3. Onderzoek hoe het bezwaarformulier laagdrempeliger te maken, bijvoorbeeld door middel van usability-onderzoek of webstatistieken.
4. Ga na of het mogelijk is om de verkoopgegevens van huizen gratis aan te bieden. Of geef handvaten aan bezwaarmakers hoe zij makkelijk deze gegevens in kunnen zien.

4.9.1 Adviezen GBBO met betrekking tot bezwaar zonder NCNP

We beschrijven nu de verbeteringen op basis van verbeteruggesties en klantverhalen van de respondenten zonder NCNP inclusief de typerende quotes van respondenten.

1. Laat de uitspraakbrief persoonlijker 'voelen' (Kwaliteit van de communicatie)

Uit verschillende klantverhalen (redenen van complexiteit) en verbeteruggesties komt naar voren dat inwoners niet (altijd) begrijpen waarom een bezwaar ongegrond wordt verklaard en het hier dan ook niet mee eens zijn. Eén respondent geeft aan dat het antwoord op het bezwaar te formeel was. Als verbeteruggestie geeft de respondent het volgende mee:

“Antwoord moet niet formeel maar meer begrijpelijk en gedetailleerder zijn.”

In 2019 gaven wij advies om de uitspraakbrief persoonlijker te laten voelen door in te gaan op de argumentatie van het bezwaar. Deze communicatie kan nog verbeterd worden door een duidelijke uitleg te geven over de redenen van het ongegrond verklaren van het bezwaar.

Doorloop daarnaast zelf de klantreis met betrekking tot het ongegrond verklaren van een bezwaar. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de volgende punten: is de communicatie duidelijk, wanneer communiceert u, is het gemakkelijk om met SVHW contact op te nemen nadat een bezwaar ongegrond verklaard is.

Een andere optie is om indieners de mogelijkheid om te bellen te bieden, zodat medewerkers hun argumentatie kunnen verduidelijken als dat nodig is.

2. Communiceer over de verwachte afhandelingsnelheid van het bezwaar

Uit veel klantverhalen (redenen van complexiteit en verbeteruggesties) komt naar voren dat inwoners vinden dat zij lang moeten wachten op het besluit over hun bezwaar. Uw inwoners geven aan dat dit voor ongemak zorgt, omdat zij niet weten waar zij aan toe zijn. Bovendien zorgde het voor één respondent voor extra ongemakken, omdat hij/zij het antwoord van het eerste bezwaar moest afwachten voordat het tweede bezwaar werd ingediend. Onderstaand tonen we de betreffende quote van de respondent:

“Door in mijn verzonden brief en bezwaar te lezen wat de reden is dat ik niet eerder een bezwaar in kon dienen. Dat kwam doordat er al een andere bezwaar in behandeling was. En ik moest eerst wachten op de uitspraak daarvan. Die uitspraak kwam pas in juni 2021. Dus dan is het niet mijn fout dat ik niet eerder een bezwaar in kon dienen. Dat hangt echt af van SVHW hoelang ze erover doen om een uitspraak te versturen.”

Communiceer over de verwachte afhandelingsnelheid van het bezwaar. Werk hierbij bijvoorbeeld in tijdsperiodes of bepaal vooraf de complexiteit van het bezwaarschrift om zo tot een betere inschatting van de afhandeling te kunnen komen. Dit zorgt ervoor dat de inwoners en bedrijven niet in onzekerheid zitten na het indienen van een bezwaar.

3. Onderzoek hoe het digitale bezwaarformulier verbeterd kan worden, bijvoorbeeld door antwoordmogelijkheid “anders, namelijk:” toe te voegen of door middel van een koppeling vanuit de belastingdienst

Verschillende respondenten geven aan dat zij het indienen van het bezwaar lastig of omslachtig vonden. Een van de genoemde redenen is het invullen van het formulier. Zoals we ook in ons vorige rapport (Q3- 2021) schreven, blijkt dat indieners een reden van bezwaar willen doorgeven die niet in de antwoordmogelijkheden staat. Daarom is voor één respondent telefonisch contact alsnog nodig. In de onderstaande quote leest u de reden van complexiteit van deze respondent:

“Online bezwaar maken was niet mogelijk, omdat de reden van bezwaar niet gekozen kon worden. Daarna heb ik meerdere malen telefonisch contact gehad om alles goed afgehandeld te krijgen. Overigens zeer vriendelijke behulpzame medewerkers aan de telefoon gehad.”

Een andere respondent gaf als verbetersuggestie dat het invullen van het formulier sneller zou kunnen, wanneer er een koppeling gemaakt zou worden met de data van de Belastingdienst:

“Het was een heel pakket vragen, sommigen zijn gewoon te vinden via belasting, zou makkelijker zijn om dat te combineren.”

Respondenten geven twee verschillende verbetermogelijkheden voor het formulier. Enerzijds antwoordmogelijkheid “anders, namelijk:” toe te voegen aan het formulier bij de vraag over reden van bezwaar.

Anderzijds kan het formulier eenvoudiger gemaakt worden voor de indiener van het bezwaar als er een koppeling gemaakt kan worden met de data van de persoon vanuit de Belastingdienst. Deze data kan dan automatisch ingeladen worden in de MijnOmgeving na het inloggen met DigiD. Hierdoor zijn er minder vragen die de indiener in moet vullen.

Als inwoners/ondernemers eenvoudig het formulier kunnen invullen, bellen zij minder vaak met het klantcontactcentrum. Dit zorgt dus voor minder onnodige contacten.

4. Communiceer waarom het niet mogelijk is om telefonisch bezwaar te maken (WOZ wel mogelijk) (Mogelijkheden van het indienen van bezwaar)

Hoewel een aantal respondenten aangeeft dat zij graag zien dat de communicatie vanuit SVHW wordt gedigitaliseerd, geeft een grotere groep aan dat zij het prettig vonden om telefonisch contact te hebben met SVHW voor het indienen van een bezwaar. Een aantal respondenten geeft aan dat het niet mogelijk was om het bezwaar telefonisch af te handelen. Zij moesten na het telefonische gesprek het formulier op de website/Mijn SVHW alsnog invullen. Uit de redenen van complexiteit en verbetersuggesties blijkt dat dit vaak frustratie opleverde. Zie bijvoorbeeld de onderstaande quote:

“Jammer dat na telefonische uitleg toch nog via de website bezwaar moet worden ingediend. Het was een duidelijke zaak, maar veel rompslomp om via website weer in te dienen. Een telefoontje was m.i. voldoende.”

Respondenten geven aan dat zij graag telefonisch bezwaar wilden maken, maar dat dit niet mogelijk was. Andere respondenten gaven juist aan dat zij het makkelijk vonden om telefonisch bezwaar te maken. Zorg daarom dat (alle) medewerkers (in alle gevallen) ook telefonisch kunnen helpen met het telefonisch indienen van het bezwaar.

Als het niet mogelijk is om telefonisch bezwaar te maken, adviseren wij duidelijk te communiceren waarom dat (wettelijk) niet mogelijk is.

5. Onderzoek of terugbetaling van teveel betaalde aanslag mogelijk is

Eén respondent geeft aan dat het bezwaar gegrond is verklaard, maar omdat hij/zij al betaald heeft er geen actie meer wordt ondernomen. In de onderstaande quote geeft de respondent aan hoe hij/zij zich daardoor voelt:

“Aanslag is te hoog dus ik dien bezwaar in. Mijn bezwaren worden er in erkend, er wordt niet aangegeven hoe ik verder moet handelen om de aanslag verlaagd te krijgen met het argument: de aanslag is reeds betaald. Maar dat mag toch niet uitmaken? Als de aanslag te hoog is vastgesteld, kan het verschil toch teruggestort worden? Ik voel me in de maling genomen.”

Onderzoek of dit probleem vaker voorkomt en of het mogelijk is om het oordeel over kwijtschelding te laten bepalen door meer dan alleen één toetsingsmoment.

6. Onderzoek doormiddel van een usability-onderzoek hoe de website verbeterd kan worden of meer gebruikersvriendelijk gemaakt kan worden.

Uit klantverhalen (redenen van complexiteit) en verbeteruggesties komt naar voren dat inwoners vinden dat zij SVHW.nl of Mijn SVHW niet duidelijk vinden of niet weten waar zij moeten zijn voor het indienen van een bezwaar. Zie bijvoorbeeld de onderstaande quotes:

“Het was nog teveel zoeken naar de juiste plek.”

“De website is niet toegankelijk, gedateerd en ook niet gebruiksvriendelijk.”

Een ongebruiksvriendelijke website zorgt voor veel frustraties bij inwoners/ondernemers tijdens een al vervelende klus: het indienen van bezwaar.

Hoewel u al goed op weg bent om aan de hand van enquêtes omtrent verschillende processen de (online) dienstverlening te verbeteren, zijn er nog meer mogelijkheden om te onderzoeken hoe de website gebruikersvriendelijker kan. Eén respondent geeft als verbeteruggestie:

“Richt een burgerpanel in, en UX experts naast bouw het systeem van de grond af met de burger centraal.”

Doormiddel van usability-onderzoek waarbij een onderzoeker meekijkt hoe inwoners/ondernemers bepaalde taken uitvoeren, kunnen veel inzichten en verbetermogelijkheden in kaart gebracht worden. Aan de hand van deze inzichten kan de website gebruikersvriendelijk ingericht worden.

7. Zorg voor betere en positievere naamsbekendheid van SVHW, bijvoorbeeld door (meer) te adverteren.

Een respondent gaf aan dat zij niet bekend was met SVHW en het via de VvE had geregeld. Een andere respondent gaf aan niet te weten wat een WOZ-waarde precies is:

“Er is nog nooit verteld, wat dit precies is. Ik heb er geen voordeel van. Leg in Jip-en Janneke taal uit waarom er elk jaar een verhoging is naar het publiek”

Zorg daarom voor meer naamsbekendheid van SVHW, bijvoorbeeld door (meer) te adverteren in lokale krantjes, bushokjes ect. Geef in de advertenties aan wat SVHW doet en waarom het belangrijk en handig is dat SVHW een samenwerkingsverband is.

Vermeld in advertenties ook dat het eenvoudig is om direct in contact te staan met SVHW tijdens het indienen van bezwaar.

4.9.2 Adviezen GBBO met betrekking tot bezwaar met NCNP

We beschrijven nu de verbeteringen op basis van verbeter suggesties en klantverhalen van de respondenten met NCNP inclusief de typerende quotes van respondenten.

1. Onderzoek de klantreis van bezwaar maken (met name van klanten waar het bezwaar ongegrond is verklaard).

Uit verschillende klantverhalen (redenen van complexiteit) en verbeter suggesties blijkt dat respondenten na een onjuiste inschatting geen vertrouwen meer hebben in de dienstverlening van SVHW. Bijna een derde van de bezoekers noemt als reden van het inschakelen van een NCNP bureau dat SVHW een onjuiste inschatting heeft gemaakt.

Bovendien blijkt uit verschillende klantverhalen dat zij SVHW niet als onafhankelijke partij zien bij het beoordelen van bezwaar. Dit is te lezen in de onderstaande quotes:

“Jullie zijn een slager die zijn eigen vlees keurt.”

“Bureau is onafhankelijk, dat is het SVHW niet. Dat is voor mij de belangrijkste reden om het niet bij het SVHW rechtstreeks te doen.”

“Duidelijker maken dat dit onafhankelijk wordt beoordeeld”

Om dit te voorkomen adviseren we om de klantreis van bezwaar maken te doorlopen en deze te optimaliseren. Kijk hierbij voornamelijk naar de uitleg over de WOZ-waarde op het aanslagbiljet en de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar.

Verder adviseren we om te communiceren hoe een bezwaar indienen en de afhandeling in zijn werk gaat. Bijvoorbeeld met eenzelfde soort informatieve video als getoond wordt op de pagina over WOZ. Zo'n video toont transparantie en onafhankelijkheid.

Kijk daarnaast naar de klantreis waarbij een bezwaar ongegrond verklaard is. Onderzoek of er in de uitspraakbrief van het bezwaar voldoende uitleg over de uitspraak en vervolgmogelijkheden zijn opgenomen. Bekijk verder of er duidelijk wordt gecommuniceerd over de mogelijkheden tot contact met betrekking tot de uitspraak.

Onderzoek tot slot of het mogelijk is om een kosteloos alternatief te bieden voor inwoners en bedrijven om in beroep te gaan tegen een uitspraak.

2. Communiceer duidelijk over de mogelijkheid om bij SVHW bezwaar te maken, dat dit eenvoudig is en dat NCNP bureaus geen onderdeel van SVHW zijn.

Uit verschillende klantverhalen en verbeter suggesties komt naar voren dat de communicatie rondom bezwaar maken verbeterd kan worden. Respondenten geven aan dat zij niet wisten dat bezwaar maken direct via SVHW kon.

Daarnaast geven een aantal respondenten aan dat het onduidelijk was dat het NCNP-bureau geen onderdeel uitmaakt van SVHW. Dit is ook de reden waarom zij naar een bureau zijn gestapt en niet bezwaar hebben ingediend via SVHW. Onderstaande quotes laten dit goed zien:

“Dacht dat het dezelfde of namens dezelfde club was”

“Wist niet dat het ook bij het SVHW kon.”

Zoals in bovenstaand advies aangegeven adviseren we u om de volledige klantreis te doorlopen. Als blijkt dat het onduidelijk is dat er direct via SVHW bezwaar gemaakt kan worden, adviseren we om dat aan te passen.

Daarnaast is het belangrijk dat inwoners en bedrijven weten dat de NCNP bureaus geen onderdeel zijn van SVHW. Onderzoek hoe u hier duidelijker over kan communiceren, bijvoorbeeld door dit op te nemen in het aanslagbiljet.

Verscheidende respondenten geven aan dat zij het makkelijker vinden om via een bureau een bezwaar in te dienen. Hier staat tegenover dat een aantal respondenten aangeeft dat het via een NCPC-bureau meer tijd en energie kost dan zij vooraf gedacht hadden. Bijvoorbeeld de respondent die onderstaande quote geschreven heeft:

“Heb toch nog vanwege de schriftelijk hoorzitting zelf wat werk er aan gehad. Volgende gelegenheid doe ik het bezwaar in eigen beheer.”

3. Onderzoek hoe het bezwaarformulier makkelijker ingevuld kan worden, bijvoorbeeld door middel van usability-onderzoek of webstatistieken.

Een aantal respondenten geeft aan dat ze het lastig vinden om het bezwaar formulier in te vullen is. Een voorbeeld tonen we onderstaand:

“Door 1 formulier te maken waarop je heel eenvoudig bezwaar kunt maken”

Zorg dat het bezwaar indienen laagdrempelig is. Een ingewikkeld formulier kan bezoekers afschrikken. Dit zorgt voor kanaal switchen of het inschakelen van een bureau. Onderzoek daarom hoe het formulier geoptimaliseerd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door UX-testen uit te voeren met inwoners/ondernemers. Een andere manier is webstatistieken, om zo inzichten te krijgen in welke stappen bezoekers uitvallen. Blijkt bijvoorbeeld dat 80% van uw respondenten uitstapt bij één specifieke stap, dan kunt u die stap verbeteren.

4. Ga na of het mogelijk is om de verkoopgegevens van huizen gratis aan te bieden. Of geef handvaten aan bezwaarmakers hoe zij makkelijk deze gegevens in kunnen zien.

Eén respondent heeft het indienen van een bezwaar door een NCNP-bureau laten afhandelen, omdat hij/zij niet gratis bij verkoopgegevens kon. Onderstaand is de quote van de betreffende respondent:

“Nu kom je vaak bij een bedrijf terecht die het bezwaar afgehandeld, omdat je niet bij verkoopgegevens kunt komen zonder dat je daarvoor moet betalen. Zou fijn zijn als je die als particulier gratis kunt inzien.”

Ga na of het mogelijk is om de verkoopgegevens van huizen gratis aan te bieden. Of geef handvaten aan bezwaarmakers hoe zij makkelijk deze gegevens in kunnen zien.

5. Resultaten proces 3: Automatisch ontheffen en verminderen

Het proces van automatisch ontheffen en verminderen zorgt ervoor dat de belastingaanslagen proactief worden verminderd, wanneer de situatie hierom vraagt. Inwoners en bedrijven ontvangen na de vermindering of ontheffing een brief per post waarin de wijziging wordt vermeld.

Bij de 0-meting van 2019 zijn de klantbeoordeling en verbeteradviezen met betrekking tot het proces automatisch ontheffen en verminderen gerapporteerd. Bij de 1-meting zijn opnieuw stappen gezet om de klantbeoordeling voor dit proces te meten. Ondanks de inspanningen (zoals beschreven in bijlage 2), heeft dit geleid tot slechts 7 reacties van respondenten. Dit is onvoldoende om een valide analyse en vergelijking te maken met de 0-meting. Om die reden is in overleg met Claudia Rijkhoek besloten om de geringe resultaten en de analyse niet op te nemen in dit rapport.

6. Resultaten proces 4: Dwanginvordering

Het onderzoek naar het proces dwanginvordering is beperkt tot de aanmaningen en dwangbevelen. Een inwoner of bedrijf ontvangt de aanmaning en het dwangbevel per post. De aanmaning wordt 3 maanden na het versturen van de belastingaanslag verstuurd, indien deze niet is betaald. Betaalt de inwoner of het bedrijf na het ontvangen van de aanmaning niet, dan ontvangt deze een dwangbevel. Dit dwangbevel wordt één maand na het versturen van de aanmaning verzonden. Op basis van een interne selectie zijn de twee groepen (na aanmaning en na dwangbevel) benaderd direct nadat ze betaald hadden. Dit is gedaan door een link naar een digitale vragenlijst in een brief. Daarnaast is er aan de brief een papieren vragenlijst toegevoegd die teruggestuurd kon worden. Voor meer informatie over de onderzoeksmethode zie bijlage 2.

In dit hoofdstuk omschrijven we voor het proces de kernresultaten. In bijlage 7 en 8 leest u de verdere analyses.

Uit het onderzoek bleek dat de verbeteruggesties van de respondenten dusdanig overeenkomen dat we de adviezen voor beide processen binnen dwanginvordering hebben gebundeld. Deze vindt u in paragraaf 6.4.

6.1 Kernresultaten proces

Beide processen worden wisselend ervaren. Dit verschilt eveneens per piek. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- De kwaliteit van dienstverlening van het betalen van de aanslag na een aanmaning wordt beoordeeld met een 6 (Piek 3) t/m een 7,6 (Piek 1).
- De kwaliteit van dienstverlening van het betalen van de aanslag na een dwangbevel wordt beoordeeld met een 5,6 (Piek 2) t/m een 6,2 (Piek 3).

6.2 Scores per piek en verdeling van de score

Onderstaande tabel toont per proces en per piek de verdeling van de scores. Piek 1 van proces 4b is buiten beschouwing gelaten. Deze vragenlijst is door slechts 2 respondenten ingevuld.

Proces	Piek	Respons	Score	% Complex	% Neutraal	% Gemak
4a Aanmaning	Piek 1	31	7,6	6,7%	20,0%	73,3%
4a Aanmaning	Piek 2	167	6,9	16,7%	26,3%	57,1%
4a Aanmaning	Piek 3	96	6	30,9%	22,3%	46,8%
Totaal 4a Aanmaning	-	294	6,4	20,4%	24,3%	55,4%
4b Dwangbevel	Piek 2	51	5,6	33,3%	27,5%	39,2%
4b Dwangbevel	Piek 3	41	6,2	26,8%	31,7%	41,5%
Totaal 4b Dwangbevel	-	92	5,9	30,4%	29,3%	40,2%

Tabel 17: De scores van de verschillende pieken per subproces van het proces dwanginvordering.

6.3 Redenen van gemak en complexiteit

De dienstverlening van proces 4 (dwanginvordering) wordt als neutraal tot gemakkelijk ervaren. De scores variëren tussen de 5,6 en 7,6.

Aan respondenten is gevraagd om te beschrijven waarom de score wordt gegeven. De respondent labelt de motivatie vervolgens zelf aan de hoofdreden van de score. Dit geeft inzicht in welke elementen van invloed zijn op de score van de kwaliteit van de dienstverlening. Uit de analyse van deze labels per subproces (4a en 4b), concluderen we dat er diverse redenen zijn per piek én per subproces wat betreft gemak en complexiteit. Om deze reden rapporteren we de belangrijkste redenen van gemak en complexiteit los.

Proces 4a. Aanmaning

De belangrijkste redenen van gemak zijn voor proces 4a zijn:

1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

Respondenten geven aan dat de totale dienstverlening van SVHW betrouwbaar is. Inwoners en bedrijven hebben vertrouwen in SVHW. Aspecten die hierbij komen kijken zijn ethiek en een correcte afhandeling.

2. Gebruiksgemak van de techniek

Respondenten geven aan dat de techniek van SVHW gemakkelijk is om te gebruiken. Denk hierbij aan de MijnSVHW omgeving en de iDEAL link in de aanslag via MijnOverheid.

Naast redenen van gemak zijn er ook verschillende redenen van complexiteit genoemd. Dit zijn met name de redenen van inwoners en bedrijven die een lage score geven voor de kwaliteit van de dienstverlening. De belangrijkste redenen van complexiteit voor proces 4a zijn:

1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen

Respondenten geven aan dat de mogelijkheden van betalen en wijzigen een belangrijke reden van gemak is. Hierbij gaat het om het afhandelen van de betaling via verschillende betaalmethoden. Dit betreft de eigen overboeking, de automatische incasso, iDEAL link in de aanslag via MijnOverheid en iDEAL via MijnSVHW).

2. Informatiekwaliteit

Respondenten geven aan dat de informatiekwaliteit een belangrijke reden van complexiteit is. Het gaat hierbij om de website www.svhw.nl en de omgeving MijnSVHW.

Proces 4b. Dwangbevel

De belangrijkste reden van gemak voor proces 4b is:

1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

Respondenten geven aan dat de totale dienstverlening van SVHW betrouwbaar is. Inwoners en bedrijven hebben vertrouwen in SVHW. Aspecten die hierbij komen kijken zijn ethiek en een correcte afhandeling.

De belangrijkste reden van complexiteit voor proces 4b betreft hetzelfde onderwerp, namelijk:

1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

Respondenten geven aan dat betrouwbaarheid van de totale dienstverlening van SVHW niet naar wens is. Aspecten die hierbij komen kijken zijn ethiek en een correcte afhandeling. Respondenten geven aan dat wanneer de post niet aankomt, de mail missen of de aanslag vergeten te betalen, zij direct een boete te krijgen zonder waarschuwing/herinnering.

6.4 Verbetersuggesties van GBBO met betrekking tot Dwanginvordering

Op basis van een analyse van de belangrijkste verbetersuggesties en de bijbehorende klantverhalen concluderen we dat er 3 belangrijke verbeteringen zijn:

1. Maak het mogelijk om ook de dwanginvordering(en) in termijnen en/of met automatische incasso te kunnen betalen.
2. Verbeter de communicatie omtrent de ontvangswijze van de aanslag.
3. Stuur een herinnering voordat de aanmaning of het dwangbevel wordt verstuurd, vóór de vervaldatum.

We beschrijven hieronder de verbetersuggesties inclusief de typerende quotes.

1. Maak het mogelijk om ook de dwanginvordering(en) in termijnen en/of met automatische incasso te kunnen betalen

Uit de klantverhalen blijkt dat er behoefte is om de betaling voor een dwanginvordering in termijnen en/of via automatische incasso (AIC) te voldoen. Volgens de voorbeeldbrief dienen zij het gehele bedrag binnen 14 dagen te betalen. Bij een dwangbevel is dit zelfs 2 dagen. Voor het afrekenen van een aanmaning is er op dit moment geen mogelijkheid om een betaling in termijnen of een AIC in te stellen.

Voor een deel van de respondenten kwam de aanmaning als een verrassing. Sommige niet-betalers missen het bericht in MijnOverheid, waardoor zij niet betalen en als gevolg een aanmaning ontvangen. Een aanmaning is voor een deel van de klanten dus het eerste waargenomen contact over de aanslag, maar worden er tegelijkertijd slechts beperkte betaalmogelijkheden aangeboden.

Dit leidt soms ook tot grotere problemen: uit de klantverhalen blijkt dat het voor enkele mensen om bedragen gaat die zij niet direct paraat hebben. Zie onderstaande quote ter illustratie:

“N.a.v. de aanslag hebben mijn vrouw en ik contact gehad met een telefoniste/medewerkster van SVHW. Wij hebben onze situatie uitgelegd, waarbij het niet direct mogelijk was de aanslag in een keer te betalen. Wij werden zeer klantvriendelijk door deze mevrouw te woord gestaan, waarbij van de zijde van deze mevrouw allerlei drempels werden opgeworpen, en dreigementen werden geuit, dat de deurwaarder anders zeer snel op de stoep bij ons zou staan. Deze mevrouw heeft ons niet eens een betalingsregeling aangeboden, zodat wij aan onze verplichtingen konden voldoen. (...)”

Naast de uitgesproken wens om de betaling via termijnen en/of AIC uit te voeren, zijn er klantverhalen waarin wordt aangegeven dat er weinig voorstel wordt gedaan voor een betalingsregeling, dat er te snel wordt overgegaan op ingrijpende maatregelen zoals loonbeslag, dat er onvoldoende wordt meegedacht of onvoldoende coultance wordt geboden in lastige situaties.

Op basis van deze bevindingen adviseren we, indien mogelijk, om het betalen van een dwanginvordering in termijnen en/of via AIC mogelijk te maken. Hiermee maakt u het gemakkelijker voor de klant om de betaling uiteindelijk te voldoen. Daarnaast voorkomt u dat de klant in de volgende fase belandt, waarmee u de klant extra kosten en stress bespaart. Daarnaast adviseren wij,

indien mogelijk, om langere betaaltermijnen aan te bieden bij een dwanginvordering, zodat de klanten die moeite hebben met het betalen van een hoog bedrag meer gelegenheid krijgen om het te betalen bedrag op te sparen en de betaling te voldoen.

2. Verbeter de communicatie omtrent de ontvangswijze van de aanslag

Een tweede mogelijke verbeterrichting betreft de ontvangswijze van het aanslagbiljet (let op: niet de dwanginvordering). Hierbij wordt voornamelijk de voorkeur uitgesproken om het aanslagbiljet via de post te ontvangen in plaats van via MijnOverheid. Respondenten onderbouwen deze wens op verschillende manieren, die terug zijn te leiden naar de werking van MijnOverheid.

Uit de klantverhalen blijkt dat er kennis ontbreekt wat betreft het doel van MijnOverheid, hoe deze service werkt en dat via er deze weg naast informerende berichten ook rekeningen gestuurd kunnen worden. Dit komt naar voren in de verbeter suggesties waarbij respondenten aangeven het zich niet te herinneren dat ze hebben aangegeven de post (en daarmee ook de aanslag) voortaan via MijnOverheid te ontvangen. Een typerende quote omschrijft dit probleem in de kern: *“We krijgen iedere keer aanmaningen en we begrijpen niet waarom, komen de rekeningen niet bij ons aan, hebben wij iets over het hoofd gezien bij mijn overheid, geen idee”*. Mogelijk heeft deze respondent op enig moment geaccepteerd om digitale post van SVHW via MijnOverheid te ontvangen, maar niet begrepen dat de aanslag dan alleen maar via deze route wordt verzonden.

Daarnaast geven respondenten aan dat zij geen e-mailnotificatie krijgen over de aanslag in MijnOverheid. Een typerende quote voor dit probleem: *“Als er post in mijn overheid komt zou het wel heel fijn zijn als daar een email over gestuurd wordt ik kijk namelijk niet elke dag op mijn overheid, dus kan een aanslag mij ontgaan”*.

Het is onduidelijk of deze respondenten niet weten dat zij via de mail een herinnering kunnen krijgen of deze niet hebben ingesteld.

Op 21 april 2022 hebben wij deze bevindingen besproken in een gesprek met Claudia Rijkhoek en Anne-Marie Langendam. Uit dit gesprek bleek dat in de beginfase van MijnOverheid het niet verplicht was om een e-mailadres toe te voegen aan het account en deze te verifiëren, maar wel konden aanvinken dat zij een e-mail ontvangen wanneer een bericht voor ze klaar staat in MijnOverheid. Dit heeft tot het gevolg dat deze gebruikers geen e-mailnotificatie ontvangen van berichten die klaar staan in MijnOverheid. Daarnaast zijn er respondenten die aangeven dat de notificatie van de aanslag in de spambox terecht is gekomen en deze om die reden over het hoofd zien. Claudia en Anne-Marie gaven daarnaast aan dat u weinig controle heeft over MijnOverheid, omdat dit een externe dienst is.

Op basis van bovenstaande bevindingen adviseren we u om een instructie toe te voegen aan het aanslagbiljet én de dwanginvorderingen, waarin u aangeeft hoe een inwoner of bedrijf de ontvangswijze kan wijzigen. U heeft hier al een instructie voor gemaakt op de website voor MijnOverheid (<https://www.svhw.nl/veelgestelde-vragen/hoe-meld-ik-mij-af-voor-digitale-post-via-mijn-overheid/>). U kunt overwegen om deze pagina te wijden aan de verschillende mogelijkheden met betrekking tot de ontvangst van het aanslagbiljet. Een overweging op dit punt is uiteraard ook de digitalisering van uw dienstverlening. Wel is het vanuit het oogpunt van dienstverlening wenselijk om inwoners en bedrijven op een duidelijke manier de mogelijkheden uit te leggen. We raden u aan om deze toevoeging op zowel het aanslagbiljet als de dwanginvorderingen te benoemen zodat ook inwoners en bedrijven die de aanslagen gemist hebben op de hoogte zijn van de mogelijkheden.

Aanvullend adviseren we u om de informatie op de website met betrekking tot het wijzigen van de voorkeuren beter vindbaar te maken. Om de wijzigingsmogelijkheden te onderzoeken hebben we

een deskresearch uitgevoerd op SVHW.nl. Hieruit is gebleken dat er een mogelijkheid wordt geboden aan inwoners en bedrijven om zich af te melden voor de digitale post. De vraag is of gebruikers deze instructie kunnen vinden en of zij deze kunnen gebruiken. Op basis van dit uitgangspunt zijn er drie verbeterpunten geconstateerd:

- De vindbaarheid van de taak (afmelden voor digitale post) kan worden verbeterd
- De omschrijving van de taak kan worden verbeterd
- De instructie van de taak en de gevolgen ervan kunnen worden verhelderd

We werken de verbeterpunten visueel uit.

Vindbaarheid van het afmelden voor digitale post op SVHW.nl

De pagina voor het afmelden voor digitale post op de website is lastig vindbaar. Via Google kan de pagina met diverse termen worden gevonden (SVHW post, SVHW niet meer digitaal, etc.).



Wat betreft de interne navigatie zien we mogelijkheden tot verbetering. De informatie over het wijzigen van de voorkeuren staat nu onder 'Veelgestelde vragen' en vervolgens in de lijst met uitklappers onder 'MijnOverheid'.



Hoewel de informatie over het wijzigen van de voorkeuren geen zogenaamde 'Toptaak' is, staat deze informatie nu op een onduidelijke plek. U kunt overwegen om deze informatie op meer plekken op de website te ontsluiten, bijvoorbeeld in de 'Meer informatie' blokken:

Meer informatie

→ [Betaalmogelijkheden](#)

→ [Te laat met betalen](#)

→ [Problemen met betalen](#)

→ [Geld terug](#)

→ [Bezwaar tegen invorderingskosten](#)

Of bij de 'Veelgestelde vragen' op de diverse pagina's:

Veelgestelde vragen

Wanneer moet ik toestemming voor automatische incasso geven?



In hoeveel delen kan ik betalen?



Hoe lang is de toestemming voor automatische incasso geldig?



Gaat automatische incasso door als ik bezwaar maak tegen mijn WOZ-waarde?



Wanneer stopt SVHW de automatische incasso?



Wat gebeurt er als een maandelijkse incasso niet lukt?



Wanneer schrijft SVHW de maandelijkse bedragen af?



Hoe verander ik mijn rekeningnummer (IBAN) voor het automatisch afschrijven?



Voor welke belastingen is automatische incasso niet mogelijk?



Daarnaast adviseren we u om de titel 'MijnOverheid' uit te breiden met de taak waar bezoekers daadwerkelijk voor komen: het aanpassen van hun voorkeurskanaal. Een verduidelijking is bijvoorbeeld 'Wijzig de manier waarop ik bericht krijg van SVHW'.

Op deze manier sluit u beter aan bij het zoekgedrag van uw klanten: zij bezoeken de website met een bepaalde taak (het wijzigen van hun ontvangstwijze) in het achterhoofd.

3. Stuur een herinnering voordat de aanmaning of het dwangbevel wordt verstuurd, vóór de vervaldatum

Respondenten geven aan dat ze niet altijd de belastingaanslag direct betalen zodra zij deze ontvangen. Dit zien we eveneens in proces 1a. Daarnaast geven respondenten aan dat zij geen notificatie ontvangen van een bericht in MijnOverheid. Onbewust wordt hierdoor de belastingaanslag niet

betaald vóór de vervaldatum. Door inwoners en bedrijven een herinnering te sturen vóór de vervaldatum verwachten we dat er alsnog op tijd wordt betaald en extra kosten worden voorkomen.

We beschrijven hier de verhalen van de respondenten:

- *“Ik begrijp dat je niet iedereen achter de broek aan kunt zitten. Maar zonder enige communicatie klakkeloos een dwangbevel eruit sturen is wel erg heftig. Is het niet een idee om een mail te sturen? Of even te bellen?”*
- *“Uitermate klantvriendelijk ik betaal al mijn aanslagen direct. 1x waarschijnlijk niet ontvangen door fout van jullie of post en direct kosten aanmaning, gaat niet om het bedrag maar dat er niet eerst een reminder komt.”*
- *“Herinneringsmail sturen i.p.v. gelijk verhogen van aanslag en dreigen met deurwaarder.”*

Uit het eerder genoemde gesprek met Claudia Rijkhoek en Anne-Marie Langendam op 21 april 2022 is gebleken dat er plannen zijn om het uitsturen van herinneringen nieuw leven in te blazen. De klantverhalen die wij terugzien in dit onderzoek laten zien dat klanten er baat bij hebben om een herinnering via een ander kanaal dan per brief of via MijnOverheid te ontvangen. Zij noemen bijvoorbeeld hun e-mailadres als optie. We adviseren daarom om te onderzoeken via welke mogelijke kanalen deze niet-betalers benaderd kunnen worden en tijdig een herinnering uit te sturen.

Bijlage 1. Uitleg onderzoeksmethode

Methode

Er is gekozen om aan het einde van de klantreis te meten. Hiervoor is gekozen omdat de respondent op dat moment het volledige dienstverleningsproces / de volledige klantreis heeft doorlopen. Op deze manier wordt de totale beleving van het dienstverleningsproces geëvalueerd. Daarnaast is ervoor gekozen om inwoners en bedrijven zo snel mogelijk na het afronden van de klantreis te bevragen. Op deze manier is de ervaring omtrent de dienstverlening nog het meest 'vers in het geheugen'.

In bijlage 2 lichten we toe hoe per proces het onderzoek is ingericht.

Keuze voor onderzoeksmethodiek

Uw organisatie heeft ons gevraagd om de kwaliteit van de dienstverlening te onderzoeken en een score voor de dienstverlening te verzamelen. Om de kwaliteit van dienstverlening te onderzoeken zijn verschillende meetschalen mogelijk te gebruiken. Dit zijn onder andere:

- Klanttevredenheid (KTV)
Deze meetschaal meet hoe tevreden of ontevreden inwoners en bedrijven zijn met de totale dienstverlening.
- Customer Effort Score (CES)
Deze meetschaal meet hoe gemakkelijk inwoners en bedrijven de dienstverlening ervaren.
- Net Promotor Score (NPS)
Deze methode meet hoe enthousiast respondenten zijn over de dienstverlening (of een medewerker). In hoeverre zou men de dienstverlening aanbevelen aan anderen?

In overleg met SVHW is gekozen voor de Customer Effort Score meetschaal. Zoals beschreven zijn er veel verschillende manieren om de kwaliteit van dienstverlening te meten. Deze methode sluit het beste aan bij de context van SVHW. Belastingbetalers willen graag gemakkelijk hun zaken regelen. Een enthousiaste inwoner is bijvoorbeeld niet het hoofddoel. Om die reden is de Net Promotor Score methode bijvoorbeeld juist niet ingezet.

Customer Effort Score methode

De CES meet het ervaren klantgemak op een schaal van 1 t/m 7 (zeer oneens t/m zeer eens). Met andere woorden: hoe eenvoudig was het om bijvoorbeeld de belastingaanslag door middel van de QR-code te betalen? Een gemakkelijke dienstverlening heeft bijvoorbeeld een positief effect op:

- Klanttevredenheid
- Herhaalgebruik
- Het voorkomen van negatieve mond-tot-mond reclame.

We rekenen deze Customer Effort Scores voor u elke keer om naar een score van 1 t/m 10. Dit maakt het makkelijker voor u om een gevoel te krijgen bij de beoordelingen. Ook communiceert dit prettiger naar uw eigen klanten (gemeenten en waterschappen).

Redenen van gemak, complexiteit én verbetersuggesties

Naast de gemeten Customer Effort Scores hebben we ook redenen van gemak, complexiteit én verbetersuggesties uitgevraagd. We hebben verhalen van respondenten verzameld waarom zij de dienstverlening waarderen of juist niet waarderen. En wat zij zelf zouden verbeteren.

Omdat er zeer veel respons is verzameld is er op voorhand voor gekozen om in de vragenlijst de respondenten zelf hun verhalen te laten labelen. Wat is de belangrijkste reden van het gemak, de complexiteit én de verbetering.

De lijst van redenen (factoren) zijn tot stand gekomen op basis van wetenschappelijke literatuur over het meten van de servicekwaliteit wat betreft hybride dienstverlening²⁵. Hybride dienstverlening omvat dienstverlening die niet alleen offline of online wordt aangeboden, maar juist een mix (hybride) van online en offline bediening van de klant. De dienstverlening van SVHW is te typeren als hybride dienstverlening. Er wordt gebruik gemaakt van online (bijvoorbeeld MijnSVHW en MijnOverheid) en offlinedienstverlening (bijvoorbeeld het versturen van de belastingaanslag via de post).

Voor iedere vragenlijst zijn dezelfde meetschalen en vraagstellingen (inclusief hoofdredenen) gebruikt. Hiervoor is gekozen omdat op deze manier de resultaten vergelijkbaar zijn tussen de processen.

Onderstaand zijn de hoofdredenen voor proces 1a weergegeven:

- Mogelijkheden van betalen en wijzigen
- Gebruiksgemak van de techniek
- Kwaliteit van de communicatie
- Informatiebeveiliging
- Betrouwbaarheid van de techniek
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
- Klantenservice
- Belastingtarieven
- informatiekwaliteit

De labels zijn, waar nodig, gepersonaliseerd per proces. Zo is er voor proces 1 bijvoorbeeld gekozen voor het label 'mogelijkheden van betalen en wijzigen' en proces 2 gekozen voor 'mogelijkheden voor het indienen van bezwaar'.

De genoemde factoren hebben allemaal directe invloed op de servicekwaliteit van uw dienstverlening. Door te analyseren welke factoren het meeste worden benoemd als complex en als verbeterrichting door uw respondenten, kunt u heel specifiek de kwaliteit per proces verbeteren.

²⁵ Ganguli, S., & Roy, S. K. (2013). Conceptualisation of service quality for hybrid services: a hierarchical approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(9-10), 1202-1218.

Bijlage 2. Onderzoeksmethode per (sub)proces

In deze bijlage lichten we de onderzoeksmethode per proces toe.

Proces 1. Aanslagoplegging

Dit proces omvat de betaling van een belastingaanslag voor de vervaldatum door inwoners en bedrijven. Het proces start op het moment dat inwoner en bedrijven de belastingaanslag ontvangen (via post of MijnOverheid) en eindigt op het moment dat er betaald is (bijvoorbeeld met IDEAL of automatische incasso). Inwoners en bedrijven die na de vervaldatum betalen, zijn niet meegenomen.

Omdat SVHW verschillende betaalmethoden aanbiedt, is er gekozen om proces 1 op te splitsen in verschillende subprocessen. De volgende subprocessen zijn onderzocht:

- 1a: Online betalen via MijnSVHW (iDEAL, incasso instellen of wijzigen)
- 1b: Online betalen via DataB (betalen via iDEAL via MijnOverheid of scannen van de QR code)
- 1c: Offline betalen 'niet digitale groep' (eigen overboeking/automatische incasso)

Op de volgende pagina worden de processen en sub processen inclusief onderzoeksmethoden en onderzoeksperiodes verder toegelicht.

Proces 1a Aanslagoplegging online betalen via MijnSVHW

Proces 1a omvat alle inwoners en bedrijven die de belastingaanslag hebben ontvangen (per post of digitaal) en betalen in MijnSVHW (de eigen omgeving van SVHW) voor de vervaldatum. De inwoner of het bedrijf logt in op MijnSVHW en betaalt door middel van IDEAL of stelt een automatische incasso in (nieuwe automatische incasso) en logt uit.

Nadat de inwoner of het bedrijf is uitgelogd wordt er op de uitlogpagina gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen. In de vragenlijst splitsen we de bezoekers op basis van het doel waarvoor ze komen. Hiervoor is gekozen omdat we alleen de antwoorden van inwoners/ bedrijven willen meenemen in het onderzoek die betaald hebben.

In totaal is de vragenlijst in de onderzoeksperiode van 01-05-2021 t/m 29-04-2022 door 265 inwoners of bedrijven ingevuld die in MijnSVHW hebben betaald of de betaling hebben ingesteld via de incasso. Daarnaast is de vragenlijst door 960 inwoners of bedrijven ingevuld die MijnSVHW met een ander doel hebben bezocht.²⁶ Na verwijdering van responsen van respondenten die hebben betaald ná de vervaldatum en de responsen met lege antwoordvelden zijn van de 265 responsen 183 responsen overgebleven.

Proces 1b Aanslagoplegging Online betalen via DataB

Proces 1b omvat alle inwoners en bedrijven die betalen via de directe link in het aanslagbiljet in MijnOverheid of via de QR code op het aanslagbiljet via de post voor de vervaldatum. Door op de directe link in het aanslagbiljet van MijnOverheid te klikken krijgt de inwoner of het bedrijf de mogelijkheid om te betalen via iDEAL (in DataB). Deze mogelijkheid krijgt de inwoner of het bedrijf ook als het door middel van een smartphone of tablet de QR code scant op het aanslagbiljet. Nadat de iDEAL betaling is geslaagd is de inwoner en bedrijven gevraagd deel te nemen aan een korte enquête.

In totaal is de vragenlijst in de onderzoeksperiode van 21-02-2022 t/m 02-06-2022 door 5834 personen ingevuld. Na verwijdering van responsen van respondenten die hebben betaald ná de vervaldatum en de responsen met lege antwoordvelden zijn er 5.088 responsen overgebleven.

²⁶ De groep niet betalende MijnSVHW gebruikers is niet verder onderzocht in dit onderzoek.

Proces 1c Aanslagoplegging ('niet digitale groep' die betaalt via een reeds ingestelde automatische incasso of eigen overboeking)

Proces 1c omvat alle inwoners en bedrijven die betalen door middel van een eigen overboeking of door middel van een automatische incasso die dit jaar of voorgaande jaren is ingesteld. Deze groep inwoners en bedrijven ontvangt het aanslagbiljet (per post of MijnOverheid), maar maakt geen gebruik van één van de digitale betaalmogelijkheden. Om deze groep toch te kunnen onderzoeken is er besloten om gebruik te maken van benadering via de post. In dit onderzoek noemen we deze groep de: 'niet digitale groep'.

SVHW heeft een selectie van 2.000 inwoners en bedrijven gemaakt uit deze totale doelgroep. De 2.000 geselecteerde inwoners en bedrijven ontvingen eind april/begin mei een brief met het verzoek of ze deel willen nemen aan het onderzoek. De brief bevatte tevens een papieren versie van de enquête met retourenvelop. Daarnaast bevatte de brief ook een link naar een digitale enquête (indien inwoners en bedrijven dit toch gemakkelijker vinden om te gebruiken). In totaal is de papieren versie van de vragenlijst in de onderzoeksperiode van 17-05-2022 t/m 01-06-2022 door 37 inwoners of bedrijven ingevuld. De online vragenlijst is door 99 inwoners of bedrijven ingevuld. Na verwijdering van de responsen waarbij recentelijk een automatische incasso is ingesteld, bleven er 93 online responsen over. Het totaal is daarmee 130 responsen voor dit proces.

Proces 2. Bezwaar maken

Het tweede proces dat is onderzocht is bezwaar maken. Dit proces start op het moment dat een inwoner of bedrijf bezwaar maakt via de telefoon, brief, email etc. en stopt op het moment dat inwoners en bedrijven de uitspraak van het bezwaar ontvangen door middel van een brief. Er is voor gekozen om inwoners/bedrijven te benaderen die bezwaar hebben gemaakt door middel van een No Cure No Pay bureau (NCNP). Aansluitend is ervoor gekozen om de meting via de post te laten plaatsvinden, om zo een completer beeld te krijgen van de doelgroep. De groep inwoners en bedrijven is benaderd via de uitspraakbrief. Er is een link naar de vragenlijst geplaatst in de uitspraakbrief. Tevens is er een papieren vragenlijst bijgevoegd en een envelop om de ingevulde vragenlijst retour te sturen.

In totaal is de papieren versie van de vragenlijst in de onderzoeksperiode vanaf 7-7-2021 bij de No Cure No Pay-doelgroep door 22 inwoners en bedrijven ingevuld. De online vragenlijst is 24 keer ingevuld. De reguliere doelgroep hebben de vragenlijst 208 keer ingevuld via papieren vragenlijst en 96 keer digitaal.

Proces 3. Automatisch ontheffen en verminderen

Het derde proces dat is onderzocht is het automatisch verminderen van de belastingaanslag vanuit SVHW. Dit proces start op het moment dat SVHW constateert dat er iets is veranderd in de situatie van een inwoner of bedrijf (verhuizing of overlijden). SVHW stuurt dan proactief een brief naar de inwoners en bedrijven waarin wordt vermeld dat de belastingaanslag is verminderd of kwijtgescholden. Het proces automatisch verminderen is een doorlopend proces, daarom is er gekozen om een continue meting uit te voeren. In iedere automatisch verminderen brief is een link geplaatst naar een digitale vragenlijst. Daarnaast is er gekozen om bij 2.000 automatisch verminderen brieven een papieren vragenlijst bij te voegen. Op deze manier worden ook inwoners en bedrijven bevraagd die de automatische vermindering of ontheffing hebben ontvangen en mogelijk niet digitaal vaardig zijn. De 2.000 geselecteerde inwoners en bedrijven ontvingen medio mei de uitspraakbrief inclusief de papieren enquête. In totaal is de papieren versie van de vragenlijst in de onderzoeksperiode van 23-10-2021 t/m 02-06-2022 door 7 inwoners en bedrijven ingevuld.

Proces 4a. Aanmaning

Het vierde proces dat is onderzocht is aanmaning. Dit proces start op het moment dat de inwoner of het bedrijf betaalt nadat deze een aanmaning of dwangbevel heeft ontvangen.

Er is voor gekozen om het proces voor aanmaning en dwangbevel los van elkaar te meten. Op basis van een interne selectie zijn de twee groepen (na aanmaning en na dwangbevel) benaderd direct nadat ze betaald hadden door middel van een brief. De benaderde groepen konden op twee manieren de vragenlijst invullen en versturen, namelijk

- Een doorverwijzing met een link naar een digitale vragenlijst in de brief
- Een papieren versie van de vragenlijst die is meegestuurd met de uitnodiging tot deelname, inclusief een retourenvelop.

In totaal is de papieren versie van de vragenlijst in de onderzoeksperiode vanaf 31-05-2021 door inwoners en bedrijven 199 keer ingevuld. De online vragenlijst is 95 keer ingevuld.

Proces 4b. Dwangbevel

Het vierde proces dat is onderzocht is dwangbevel. Dit proces start op het moment dat de inwoner of bedrijf betaalt nadat deze een aanmaning niet heeft betaald.

Er is voor gekozen om het proces voor aanmaning en dwangbevel los van elkaar te meten. Op basis van een interne selectie zijn de twee groepen (na aanmaning en na dwangbevel) benaderd direct nadat ze betaald hadden door middel van een brief. De benaderde groepen konden op twee manieren de vragenlijst invullen en versturen, namelijk

- Een doorverwijzing met een link naar een digitale vragenlijst in de brief
- Een papieren versie van de vragenlijst die is meegestuurd met de uitnodiging tot deelname, inclusief een retourenvelop.

In totaal is de papieren versie van de vragenlijst in de onderzoeksperiode vanaf 28-06-2021 door inwoners en bedrijven 66 keer ingevuld. De online vragenlijst is 30 keer ingevuld.

Bijlage 3. Resultaten proces 1a: betaling regelen via MijnSVHW

Deze bijlage beschrijft de algemene resultaten van het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 1a aanslagoplegging online betalers via MijnSVHW. Dit proces start op het moment dat de inwoner of het bedrijf het aanslagbiljet ontvangt (per post of MijnOverheid) en eindigt na het regelen van de betaling via MijnSVHW (iDEAL of een automatische incasso instellen) voor de vervaldatum.

3.1 Kernresultaten proces 1a

Dit proces wordt door uw inwoners en bedrijven als redelijk gemakkelijk ervaren. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- De kwaliteit van het regelen van de betaling via Mijn SVHW wordt beoordeeld tussen de 7,4 en 8,2 (n=183).
- Er is een verschil ontstaan in de scores van de verschillende betaalwijzen. De score voor de kwaliteit van de dienstverlening voor het betalen via iDEAL in MijnSVHW is een 7,4 (n=77). De score is t.o.v. vorig jaar gelijk gebleven en heeft daarmee de laagste score onder de 6 verschillende betaalmethodes. Het regelen van de betaling via een automatische incasso is gestegen van een 7,6 naar een 8,2 (n=106).
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening gemakkelijk vinden zijn:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Gebruiksgemak van de techniek
 3. Betrouwbaarheid van de techniek
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening als complex ervaren zijn:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Gebruiksgemak van de techniek
 3. Betrouwbaarheid van de techniek

Dit zijn opvallend genoeg dezelfde redenen als de redenen van gemak, hoewel de aantallen wel sterk van elkaar verschillen: 15 redenen van complexiteit versus 131 redenen van gemak.

- Om de kwaliteit van dienstverlening te verhogen zijn de belangrijkste verbeterrichtingen volgens inwoners en bedrijven:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Kwaliteit van de communicatie
 3. Gebruiksgemak van de techniek
- We adviseren de volgende verbeterrichtingen te onderzoeken en waar mogelijk te implementeren:
 1. Vergroot de flexibiliteit van (automatisch) betalen (label: mogelijkheden van betalen en wijzigen)
 2. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum (label: kwaliteit van de communicatie)

In onderstaande paragrafen beschrijven we de genoemde kernresultaten in detail.

3.2 Score per betaalmethode en verdeling scores

De tabel 18 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit wat betreft het regelen van de betaling via iDEAL of automatische incasso in MijnSVHW.

Betaalmethode	Respons	Score	Effect t.o.v. 0-meting	% Complex	% Neutraal	% Gemak
iDEAL	77	7,4	0	15,6%	16,9%	67,5%
Automatische incasso	106	8,2	+0,6	3,8%	18,9%	77,4%
Totaal	183	N.v.t.²⁷				

Tabel 18: De betaalmethoden afgezet tegen de score en gemak/complexiteit

Conclusies

- De score van automatische incasso doelgroep die betalen via MijnSVHW is gestegen ten opzichte van de 0-meting. Uit een overleg met Claudia Rijkhoek bleek dat er aanpassingen zijn gedaan op de MijnSVHW omgeving, waarbij werd getracht de navigatie duidelijker in te richten. Dit is een mogelijke verklaring voor deze stijging.
- De klanttevredenheidsscore van iDEAL-gebruikers is hetzelfde gebleven ten opzichte van de 0-meting.

3.3 Belangrijkste redenen voor gemak/complexiteit

Tabel 19 beschrijft de door de inwoners en bedrijven genoemde hoofdredenen voor gemakkelijke dienstverlening. Er zijn 8 redenen van gemak genoemd met in totaal 131 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als gemakkelijk wordt ervaren.

Reden van gemak	Aantal	Percentage	Percentage (0-meting)	Vergelijking Percentage
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	61	46,6%	44,7%	+1,9%
2. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	41	31,3%	31,9%	-0,6%
3. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	6	4,6%	1,6%	+3,0%
4. Informatiebeveiliging	6	4,6%	4,3%	+0,3%
5. Belastingtarieven	6	4,6%	3,7%	+0,9%
6. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	4	3,1%	3,7%	-0,6%
7. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	4	3,1%	6,4%	-3,3%
8. Klantenservice	3	2,3%	3,7%	-1,4%
Totaal genoemde redenen	131			

Tabel 19: Overzicht redenen gemakkelijke dienstverlening

Hierbij tonen we op basis van de belangrijkste redenen van gemak en per betaalmethode een aantal interessante/typerende quotes waarom de dienstverlening als gemakkelijk is ervaren:

Betaalmethode iDEAL in MijnSVHW

- “De tijd die je krijgt om de aanslag te voldoen en de manier waarop dat kan, online door in te loggen via Ideal [sic] ervaar ik als heel fijn.”

²⁷ In overleg met SVHW is besloten om geen gemiddelde cijfers te tonen omdat dit een vertekend beeld van de betaalmethoden kan geven.

- “Betaling via iDeal is snel en gemakkelijk.”
- “Betaling via Ideal voorkomt typfouten.”

Betaalmethode Automatische incasso in MijnSVHW

- “Aanvragen automatisch incasso zonder moeite.”
- “Omdat ik heel makkelijk kan betalen via automatische incasso [sic].”
- “Gemak dient de mens ... nu hoef ik zelf niet in de gaten te houden dat e.e.a. op tijd gebeurt [sic].”

Conclusies

- De verhouding tussen de redenen van gemak is grotendeels hetzelfde gebleven.
- De belangrijkste reden van gemak bij proces 1a zijn de mogelijkheden van betalen en wijzigen.

Er zijn 4 redenen van complexiteit met in totaal 15 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als complex wordt ervaren.

Reden van complexiteit	Aantal	Percentage	Percentage (0-meting)	Vergelijking Percentage
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	6	40,0%	40,5%	-0,5%
2. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	5	33,3%	18,9%	+14,4%
3. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	2	13,3%	8,1%	+5,2%
4. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	2	13,3%	10,8%	+2,5%
5. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	0	N.v.t.	10,8%	-10,8%
6. Informatiebeveiliging	0	N.v.t.	5,4%	-5,4%
7. Klantenservice	0	N.v.t.	5,4%	-5,4%
Totaal genoemde redenen	15			

Tabel 20: Overzicht redenen van complexe dienstverlening

Conclusies

- De belangrijkste reden van complexiteit (mogelijkheden van betalen en wijzigen) is ook de belangrijkste reden van gemak.
- Gebruiksgemak van de techniek heeft een groter aandeel gekregen in de redenen van complexiteit. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening - een belangrijke reden van complexiteit in de 0-meting - is daarentegen niet meer benoemd als reden van complexiteit in het huidige onderzoek.

3.4 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

In deze paragraaf gaan we dieper in op de verbetersuggesties die de respondenten hebben benoemd. Tabel 21 beschrijft de redenen inclusief de gemiddelde scores. Er zijn 6 verbetersuggesties genoemd met in totaal 35 responsen.

Verbetersuggesties	Aantal	Score (1-meting)	Vergelijking Score 0-meting	% (1-meting)	Vergelijking % 0-meting
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	13	6,4	+0,5	37,1%	-8,0%
2. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	9	7,6	+1	25,7%	+13,6%
3. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	6	6,7	+1,6	17,1%	-4,9%
4. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	4	2,1	-2,5	11,4%	+5,9%
5. Belastingtarieven	2	8,6	+1,5	5,7%	+4,6%
6. Klantenservice	1	5,7	+1,4	2,9%	+0,7%
7. Betrouwbaarheid v.d. totale dienstverlening	0	N.v.t.	N.v.t.	0,0%	-6,6%
8. Informatiebeveiliging	0	N.v.t.	N.v.t.	0,0%	-5,5%
Totaal genoemde redenen	35				

Tabel 21: Overzicht verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

Conclusies

- Opvallend is dat de klanttevredenheidsscores bij de meeste categorieën zijn gestegen ten opzichte van de 0-meting. De grootste stijgers zijn 'Gebruiksgemak van de techniek', 'Belastingtarieven' en 'Klantenservice'.

3.5 Verbetersuggesties van GBBO

Op basis van onze analyse van de belangrijkste verbetersuggesties (inclusief de verhalen van respondenten) concluderen we dat er 3 belangrijke verbeteringen zijn:

1. Vergroot de flexibiliteit van (automatisch) betalen (label: mogelijkheden van betalen en wijzigen)
2. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum (label: kwaliteit van de communicatie)

We beschrijven nu de verbetersuggesties inclusief de typerende quotes van respondenten.

1. Vergroot de flexibiliteit van (automatisch) betalen

Op dit moment kun je een automatische incasso instellen en in termijn betalen. SVHW biedt de mogelijkheid om te betalen in vaste termijnen tot het einde van het jaar, vanaf het moment dat de automatische incasso wordt aangevraagd. Het aantal termijnen is afhankelijk van wanneer de aanslag is opgelegd en wanneer de machtiging voor de automatische incasso is afgegeven. Het maximale aantal termijnen bedraagt 10.

Het valt op dat diverse respondenten graag meer flexibiliteit van betalen en wijzigen wensen. Voorbeelden:

- Het volledige bedrag jaarlijks in één keer laten incasseren
- Termijnen flexibeler in kunnen stellen (meer of minder)
- Periodieke eigen overboekingen i.p.v. in één keer overboeken

We beschrijven hier een aantal typerende verhalen van respondenten:

- *“Door duidelijk de informatie te verstrekken over het exacte aantal termijnen van de automatische incasso. Of de klant de keuze geven om zelf het aantal incasso termijnen te bepalen. U kunt vragen in hoeveel termijn wilt u aflossen(gesloten vraag) de keuzemogelijkheden vermelden.”*
- *“D.M.V. een vast bedrag per maand, gevolgd door een eindafrekening, zoals B.V. met energie gebeurd.”*
- *“In twee termijnen.”*

Claudia Rijkhoek gaf aan dat de collega's die de Mijn-omgeving in beheer hebben al verbeteringen hebben doorgevoerd in de verduidelijking van de mogelijkheden voor een betaling via incasso. We zagen op dit punt ook weinig feedback terugkomen. Daarnaast bent u bezig met het uitzoeken of het qua processen haalbaar is om het mogelijk te maken om verschillende AIC mogelijkheden aan te bieden. Gezien het feit dat deze feedback opnieuw voorkomt, adviseren we u om deze wijzigingen mogelijk te maken.

2. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum

Respondenten geven aan dat ze niet altijd direct de belastingaanslag betalen nadat ze deze hebben ontvangen. Onbewust wordt hierdoor de belastingaanslag niet betaald vóór de vervaldatum. Door inwoners en bedrijven een herinnering te sturen voor de vervaldatum kan er alsnog tijdig worden betaald en worden boetes voorkomen.

We beschrijven hier de verhalen van de respondenten:

- *“De aanslag komt in februari al en moet voor eind mei betaald zijn. Dit kan gemakkelijk over het hoofd gezien worden. Een herinnering ca. 2 weken voor de uiterste betaaltermijn zou prettig zijn.”*
- *“Door een herinnering te sturen 2 weken voor vervaldatum.”*

U heeft aangegeven dat het uitsturen van een extra herinnering uit kostenoverweging niet wordt verstuurd. U stuurt daarom via diverse andere kanalen uitingen om inwoners en bedrijven te herinneren aan hun belastingaanslagen. We zien in de data een lichte stijging in klantoordeel voor de betalende met een automatische incasso, maar niet met een iDEAL betaling. Wel zien we nog steeds deze feedback terugkomen. We adviseren u daarom wel nogmaals om te kijken naar een gerichtere herinnering.

Bijlage 4. Resultaten proces 1b: Online betalers via iDEAL - DataB

Deze bijlage beschrijft de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 1b. Dit betreft de aanslagoplegging van online betalers via iDEAL - DataB. Dit proces start op het moment dat de inwoner of het bedrijf het aanslagbiljet ontvangt (per post of MijnOverheid) en eindigt na het regelen van de betaling via leverancier DataB (QR-code op het papieren aanslagbiljet of betaallink in het aanslagbiljet op MijnOverheid) voor de vervaldatum.

4.1 Kernresultaten proces 1b

Het betalen van de aanslag via iDEAL (MijnOverheid/ QR-code) via DataB wordt door uw inwoners en bedrijven als gemakkelijk ervaren. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- De grootste groep respondenten heeft betaald met behulp van iDEAL via de link in de aanslag via MijnOverheid. De score voor de kwaliteit van de dienstverlening van deze groep is gestegen naar een 8,6 (n=2.679).
- Het betalen via de QR-code lijkt vaker plaats te vinden t.o.v. 2019 (n=50 in 2019 versus n=2.409 in 2022). Deze dienstverlening wordt een stuk hoger beoordeeld in de 1-meting met een score van 8,6 (was eerst een 6,9).
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening gemakkelijk vinden zijn:
 1. Gebruiksgemak van de techniek
 2. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

De top 3 redenen van gemak komt hiermee exact overeen met de 0-meting.

- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening als complex ervaren zijn:
 1. Gebruiksgemak van de techniek
 2. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 3. Kwaliteit van de communicatie

De inhoud van de top 3 komt overeen met de 0-meting, waarbij de eerste twee redenen zijn omgedraaid, wat betreft frequentie.

- Om de kwaliteit van dienstverlening te verhogen zijn de belangrijkste verbeterrichtingen volgens inwoners en bedrijven:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW
 3. Belastingtarieven
- We adviseren de volgende verbeterrichtingen te onderzoeken en mogelijk te implementeren:
 1. Vergroot de flexibiliteit van betalen (mogelijkheden van betalen en wijzigen)
 2. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum (kwaliteit van de communicatie)
 3. Vraag inwoners en bedrijven op welke manier ze het aanslagbiljet willen ontvangen (kwaliteit van de communicatie)

4. Combineer de verschillende belastingaanslagen tot één overkoepelende aanslag (mogelijkheden van betalen en wijzigen)

In de volgende paragrafen beschrijven we de genoemde kernresultaten in detail.

4.2 Scores per betaalmethode en verdeling van de scores

Tabel 22 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit wat betreft het regelen van de betaling via de QR-code of de iDEAL link in MijnOverheid.

Betaalmethode	Respons	Score	Effect t.o.v. 0-meting	% Complex	% Neutraal	% Gemak
iDEAL via QR-code	2.409	8,4	+1,5	5,2%	13,0%	81,7%
iDEAL link in MijnOverheid	2.679	8,6	+0,3	4,1%	8,5%	87,4%
Totaal	5.088	N.v.t.²⁸				

Tabel 22: De betaalmethoden afgezet tegen de score en gemak/complexiteit

Conclusies

- De score van de groep die via een QR-code betaald is flink gestegen ten opzichte van de 0-meting. Wij verwachten dat dit komt doordat u de werking van de QR-code heeft verbeterd. Een mooi resultaat!
- De klanttevredenheidsscore van iDEAL-gebruikers is hetzelfde gebleven ten opzichte van de 0-meting.

4.3 Belangrijkste redenen voor gemak/complexiteit

Tabel 23 beschrijft de door de inwoners en bedrijven genoemde hoofdreden voor gemakkelijke dienstverlening. Er zijn 9 redenen van gemak genoemd met in totaal 3.990 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als gemakkelijk wordt ervaren.

Reden van gemak	Aantal	Percentage	Percentage (0-meting)	Vergelijking Percentage
1. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	2112	52,9%	38,4%	+14,5%
2. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	934	23,4%	37,6%	-14,2%
3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	248	6,2%	7,1%	-0,9%
4. Belastingtarieven	184	4,6%	3,4%	+1,2%
5. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	173	4,3%	4,4%	-0,1%
6. Informatiebeveiliging	119	3,0%	4,0%	-1,0%
7. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	115	2,9%	2,6%	+0,3%
8. Informatiekwaliteit	78	2,0%	2,1%	-0,1%
9. Klantenservice	27	0,7%	0,4%	+0,3%
Totaal genoemde redenen	3990			

Tabel 23: Overzicht redenen gemakkelijke dienstverlening

²⁸ In overleg met SVHW is besloten om geen gemiddelde cijfers te tonen omdat dit een vertekend beeld van de betaalmethoden kan geven.

Hierbij tonen we op basis van de belangrijkste redenen van gemak en per betaalmethode een aantal interessante/typerende quotes waarom de dienstverlening als gemakkelijk is ervaren:

iDEAL-link in MijnSVHW

- *“Netjes een bericht gekregen via de mail. De link voor betaling via Ideal was gelijk te vinden. Ook werd goed uitgelegd hoe het te betalen bedrag tot stand was gekomen.”*
- *“Makkelijk betalen via iDeal.”*
- *“Online betalen via een iDEAL link is zeer prettig en snel. :)”*

QR-code

- *“Scannen van de QR code en “huppekeetje”... ik heb betaald!”*
- *“Handig dat de qr code op de brief staat. En ruim de tijd om het bedrag te betalen.”*
- *“De qr code op de factuur is een mooie optie.”*

Conclusies

- Gebruiksgemak van de techniek is de meest genoemde reden van gemak. Het is tevens de reden die het meeste is gestegen t.o.v. alle redenen (14%) terwijl mogelijkheden van betalen en wijzigen 14% is gedaald. Wij vermoeden dat dit te maken heeft met de verbeteringen die zijn gemaakt met betrekking tot betalingen met de QR-code.

Er zijn 9 redenen van complexiteit met in totaal 201 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als complex wordt ervaren.

Reden van complexiteit	Aantal	Percentage	Percentage (0-meting)	Vergelijking Percentage
1. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	53	26,4%	21,5%	+4,9%
2. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	48	23,9%	29,2%	-5,3%
3. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	26	12,9%	21,5%	-8,6%
4. Belastingtarieven	20	10,0%	3,1%	+6,9%
5. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	19	9,5%	6,2%	+3,3%
6. Informatiekwaliteit	13	6,5%	10,8%	-4,3%
7. Informatiebeveiliging	10	5,0%	1,5%	+3,5%
8. Klantenservice	8	4,0%	1,5%	+2,5%
9. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	4	2,0%	4,6%	-2,6%
Totaal genoemde redenen	201			

Tabel 14: Overzicht redenen van complexe dienstverlening

Conclusies

- De belangrijkste reden van complexiteit betreft gebruiksgemak van de techniek. Respondenten rapporteren technische problemen (zoals niet werkende links in pdf-bestanden) en missen de optie om de betalingsdatum aan te kunnen passen.
- De grootste stijger wat betreft redenen van complexiteit is de belastingtarieven. Een verbeteractie die is getroffen is het verwijzen naar de toelichting van de aanslag. Dit had tevens effect op het gemak die respondenten ervaren. Anderzijds is er kritiek op de hoogte van de kosten op de aanslag.

4.4 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

In deze paragraaf gaan we dieper in op de verbetersuggesties die de respondenten hebben benoemd. Tabel 25 beschrijft de redenen inclusief de gemiddelde scores. We hebben een selectie gemaakt van de verzamelde respons en deze ingedeeld in categorieën. Er zijn 8 verbetersuggesties genoemd met in totaal 264 responsen.

Verbetersuggesties	Aantal	Score (1-meting)	Vergelijking Score 0-meting	% (1-meting)	Vergelijking % 0-meting
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	101	7,4	+0,9	38,3%	-3,4%
2. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	67	6,7	+0,6	25,4%	+16,0%
3. Belastingtarieven	48	6,9	-0,2	18,2%	+13,3%
4. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	27	6,3	-1,4	10,2%	-12,4%
5. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	13	5,6	-1,9	4,9%	+1,5%
6. Informatiebeveiliging	3	6,7	-0,4	1,1%	-1,9%
7. Betrouwbaarheid v.d. totale dienstverlening	2	5,7	-1,3	0,8%	-7,1%
8. Informatiekwaliteit	2	3,6	-2,4	0,8%	-5,2%
Totaal genoemde redenen	264				

Tabel 25: Overzicht verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

Conclusies

- Mogelijkheden van betalen en wijzigen is net als bij de 0-meting de meest genoemde verbetersuggestie.
- De verbetersuggesties betreffende de kwaliteit van de communicatie en de belastingtarieven zijn frequenter voorgekomen ten opzichte van de 0-meting.

4.5 Verbetersuggesties van GBBO

Op basis van een analyse van de belangrijkste verbetersuggesties (en de verhalen van respondenten) concluderen we dat er 4 belangrijke verbeteringen zijn:

1. Vergroot de flexibiliteit van betalen (label: mogelijkheden van betalen en wijzigen)
2. Vraag inwoners en bedrijven op welke manier ze het aanslagbiljet willen ontvangen (label: kwaliteit van de communicatie)
3. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum (label: kwaliteit van de communicatie)
4. Combineer de verschillende belastingaanslagen tot één overkoepelende aanslag (label: mogelijkheden van betalen en wijzigen)

1. Vergroot de flexibiliteit van betalen (mogelijkheden van betalen en wijzigen)

Op dit moment kunnen inwoners en bedrijven door middel van een QR-code of een directe link met IDEAL betalen. Een aantal respondenten geeft aan dat zij graag de betaling (binnen IDEAL) willen inplannen voor een later tijdstip. Daarnaast geven respondenten aan het prettig te vinden om een mogelijkheid te hebben om met de QR-code de betalingen in meer termijnen te kunnen betalen. Verder zeggen respondenten dat zij binnen MijnOverheid de mogelijkheid willen om te betalen via een QR code.

We beschrijven hier de verhalen van de respondenten:

- *“Zie voorgaande toelichting. Door een optie mogelijk te maken de betaling automatisch in te plannen op een later tijdstip.”*
- *“Je kan kiezen voor iDeal gelijk betalen. Zou klantvriendelijk en makkelijk zijn als je via iDeal de datum zou kunnen aanpassen.”*
- *“Door de keuze te bieden om de betaling te agenderen.”*
- *“Bij QR code heb je geen optie om de betaaldatum aan te geven, je betaalt echt direct. Agendeer optie gewenst.”*
- *“Aparte QR code voor termijn betalingen. Ipv in te loggen op mijn svhw of een formulier te downloaden.”*
- *“Om via qr code in termijnen te laten betalen. Dat daar ook een optie voor is.”*
- *“QR-code kan ook worden gebruikt.”*
- *“QR code in de brief.”*

Wij hebben bovenstaande ook in ons vorige rapport uit 2019 geadviseerd. U heeft aangegeven dat u bezig bent met het bestuderen van de mogelijkheden om in meer termijnen te betalen. Wel geven respondenten opnieuw aan dat zij graag een betaling willen inplannen. We adviseren u daarom om te onderzoeken of dit mogelijk is. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u inwoners erop attenderen dat zij ook een handmatige overboeking kunnen doen: zij kunnen deze dan voor een later moment plannen.

Bekijk daarnaast of het mogelijk is om naast een iDeal link ook een QR code te plaatsen in het digitale aanslagbiljet waarmee respondenten kunnen betalen. Dit is tevens een wens van respondenten.

2. Vraag inwoners en bedrijven op welke manier ze het aanslagbiljet willen ontvangen

Respondenten geven aan dat ze graag het aanslagbiljet via de post willen ontvangen terwijl ze nu het aanslagbiljet via MijnOverheid ontvangen. Door inwoners en bedrijven een mogelijkheid te bieden om het communicatiekanaal te kiezen, zorgt u ervoor dat de kans dat een belastingaanslag gemist wordt, wordt verkleind en verhoogd de score voor de kwaliteit van de dienstverlening.

- *“Email de factuur.”*
- *“Naast digitaal ook fysiek de aanslag verzenden, dus per post.”*
- *“Misschien niet makkelijker maar wel overzichtelijker om het via de post te ontvangen.”*
- *“Per post (tastbaar papier) kan mogelijk voorkomen dat het vergeten wordt.”*

Wij hebben dit tevens geadviseerd in ons vorige onderzoek uit 2019. Sindsdien heeft u een nieuwe website gelanceerd waar veel op is verbeterd. Wel gaf Claudia Rijkhoek aan dat het aan kunnen geven van een voorkeurskanaal op de website onderbelicht is. Op pagina 45 en 46 geven we een advies over hoe u dit beter vindbaar kunt maken.

3. Verstuur een reminder vóór de vervaldatum (groep MijnOverheid)

Respondenten geven aan dat ze vóór de vervaldatum nog een keer het bericht via MijnOverheid (inclusief betaallink) zouden willen ontvangen. Op deze manier worden ze nogmaals herinnerd zonder een aanmaning te ontvangen.

We beschrijven hier de typerende verhalen van deze respondenten:

- *“Indien post per mail een week voor vervalddag een herinnering sturen.”*
- *“Zorgen dat bij niet betalen na e-mail bericht eerst 'normale' communicatie via een brief plaats vindt, zonder meteen een boete toe te voegen. over dit soort gedrag gaat de toeslagen affaire.”*

- *“Notificatie voor vervaldatum sturen.”*

U heeft aangegeven dat het uitsturen van een extra herinnering uit kostenoverweging niet wordt verstuurd. U stuurt daarom via diverse andere kanalen uitingen om inwoners en bedrijven te herinneren aan hun belastingaanslagen. Wel zien we nog steeds deze feedback terugkomen. We adviseren u daarom wel nogmaals om te kijken naar een gerichtere herinnering.

4. Combineer de verschillende belastingaanslagen tot één overkoepelende aanslag (voor inwoners/bedrijven die dit wensen)

SVHW vordert verschillende vormen van belasting bij de inwoners en bedrijven. Hierbij bent u sinds 2018 gestart met het combineren van aanslagen²⁹. Toch geven verschillende respondenten aan dat ze graag de mogelijkheid krijgen om alle heffingen in één keer te betalen. Wij adviseren dan ook om door te gaan met het combineren van de aanslagen.

We beschrijven hier de verhalen van de respondenten:

- *“Maar 1 rekening sturen per jaar.”*
- *“Alles in 1 keer opsturen en niet gespreid.”*
- *“Graag alles op 1 factuur.”*

We hebben dit tevens geadviseerd in ons vorige onderzoek. U heeft aangegeven dat er diverse gesprekken lopen om te bepalen of dit tot de mogelijkheden behoort. We begrijpen dat de keuze om alle aanslagen te combineren een erg grote impact heeft op niet alleen uw processen, maar ook die van al uw deelnemers. Desondanks geven inwoners en bedrijven aan dat zij wel graag deze mogelijkheid terug willen zien.

²⁹ Bron: SVHW 29-07-2019

Bijlage 5. Resultaten proces 1c: Aanslagoplegging ('niet digitale groep' die betaalt via een reeds ingestelde automatische incasso of eigen overboeking)

Deze bijlage beschrijft de resultaten met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 1c. Dit betreft de aanslagoplegging van 'niet digitale groep'³⁰. Dit dienstverleningsproces start op het moment dat de inwoner of het bedrijf het aanslagbiljet ontvangt per post en eindigt zonder een digitale betaling. Deze groep heeft een reeds ingestelde automatische incasso of boekt zelf de betaling over voor de vervaldatum.

Uit het verleden blijkt dat de grootste groep inwoners en bedrijven die hun belasting voldoet via deze twee betaalmethodes betaalt (41% automatische incasso en 56% eigen overboeking in 2018³¹). Om een representatief onderzoek uit te voeren is specifiek gekozen om deze 'niet digitale groep' te benaderen via de post om deel te nemen aan het onderzoek. We beschrijven nu de resultaten van het onderzoek.

5.1 Kernresultaten proces 1c

Dit proces wordt door uw inwoners en bedrijven als redelijk gemakkelijk ervaren. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- De score voor de kwaliteit van de dienstverlening van de inwoners en bedrijven die via een eigen overboeking betalen is een 7,8 (n=78)
- De score voor de kwaliteit van de dienstverlening van inwoners en bedrijven die via een automatische incasso betalen is een 8,5 (n=50)
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening gemakkelijk vinden zijn:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
 3. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening als complex ervaren zijn:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
 3. Klantenservice
- Om de kwaliteit van dienstverlening te verhogen zijn de belangrijkste verbeterrichtingen volgens inwoners en bedrijven:
 1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen
 2. Belastingtarieven
 3. Kwaliteit van de communicatie

³⁰ Met de 'niet digitale groep' bedoelen we de volgende groep: alle inwoners en bedrijven die niet digitaal een aanslag hebben ontvangen of betaald en de groep die niet digitaal een bezwaar heeft ingediend. Deze groep is een grote groep en om deze reden is er voor gekozen om deze groep te benaderen via de post met een papieren vragenlijst (inclusief retour envelop).

³¹ Bron kick-off bijeenkomst 10-01-2019

- We adviseren de volgende verbeterrichting te onderzoeken en te implementeren:
 1. Vergoot de flexibiliteit van betalen

In de volgende paragrafen beschrijven we de genoemde kernresultaten in detail.

5.2 Score per betaalmethode en verdeling scores

De tabel 26 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit wat betreft het regelen van de betaling via een vooraf ingestelde automatische incasso of eigen overboeking.

Betaalmethode	Respons	Score	Effect t.o.v. 0-meting	% Complex	% Neutraal	% Gemak
Automatische incasso vooraf ingesteld	50	8,5	+0,5	4%	10%	86%
Eigen overboeking	78	7,8	+0,5	5,1%	21,9%	73,1%
Totaal	128	N.v.t.³²				

Tabel 26: De betaalmethoden afgezet tegen de score en gemak/complexiteit

Conclusies

- Het klanttevredenheidscijfer is voor beide betaalmethodes gestegen met een halve punt. Een mooi resultaat!

We beschrijven nu de redenen van gemak en complexiteit van de totale groep, niet digitale betalers.

5.3 Belangrijkste redenen voor gemak/complexiteit

In deze paragraaf gaan we dieper in op de redenen van gemak en complexiteit die de respondenten hebben benoemd. Tabel 27 beschrijft de redenen inclusief de gemiddelde scores. Er zijn 9 redenen van gemak genoemd met in totaal 99 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als gemakkelijk wordt ervaren.

³² In overleg met SVHW is besloten om geen gemiddelde cijfers te tonen omdat dit een vertekend beeld van de betaalmethoden kan geven.

Reden van gemak	Aantal	Percentage	Percentage (0-meting)	Vergelijking Percentage
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	34	34,3%	39,8%	-5,5%
2. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	20	20,2%	15,5%	+4,7%
3. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	14	14,1%	10,6%	+3,5%
4. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	9	9,1%	3,7%	+5,4%
5. Klantenservice	8	8,1%	9,9%	-1,8%
6. Belastingtarieven	6	6,1%	17,4%	-11,3%
7. Informatiekwaliteit	6	6,1%	0%	+6,1%
8. Informatiebeveiliging	1	1,0%	1,2%	-0,2%
9. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	1	1,0%	1,9%	-0,9%
Totaal genoemde redenen	99			

Tabel 27: Overzicht redenen gemakkelijke dienstverlening

Hierbij tonen we op basis van de belangrijkste redenen van gemak en per betaalmethode een aantal interessante/ typerende quotes waarom de dienstverlening als gemakkelijk is ervaren:

Automatische incasso

- *“Wij hebben aangegeven het in maandelijkse termijnen te willen betalen. Dit was zo geregeld en werd gewoon per jaar verlengd.”*
- *“Vanaf datum aanslag tot betaling einddatum geeft mij de mogelijkheid om zelf te bepalen - het aantal termijnen - de hoogte van het bedrag.”*
- *“Het voordeel van automatische incasso is dat ik er geen omkijken naar heb, en dat de aanslag verspreid betaald wordt, zodat het niet in één keer een groot bedrag is.”*

Eigen overboeking

- *“Ik vind het fijn om zelf een termijn bedrag over te boeken voor wat mij uitkomt.”*
- *“Digitaal is alles makkelijk af te handelen en regelen zo ook de correspondentie en de betalingen.”*
- *“Je krijgt een rekening en je plant je overschrijving. Simpel dus.”*

Conclusies

- De top 3 redenen van gemak is hetzelfde als bij de 0-meting. De belangrijkste reden van gemak betreffen de mogelijkheden van betalen en wijzigingen.
- De categorieën betrouwbaarheid van de totale dienstverlening, gebruiksgemak van de techniek van SVHW en kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW hebben een groter aandeel gekregen betreffende de redenen van gemak. Wij vermoeden dat de verbeteringen i.v.m. de communicatie op het aanslagbiljet heeft geleid tot een hoger klantoordeel.

Er zijn 3 redenen van complexiteit met in totaal 7 responsen waaruit blijkt dat de dienstverlening als complex wordt ervaren.

Reden van complexiteit	Aantal	Percentage	Percentage (0-meting)	Vergelijking Percentage
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	4	57,1%	27,3%	+29,8%
2. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	2	28,6%	9,1%	+19,5%
3. Klantenservice	1	14,3%	18,2%	-3,9%
4. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	0	0,0%	18,2%	-18,2%
5. Belastingtarieven	0	0,0%	9,1%	-9,1%
6. Informatiekwaliteit	0	0,0%	9,1%	-9,1%
7. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	0	0,0%	9,1%	-9,1%
Totaal genoemde redenen	7			

Tabel 28: Overzicht redenen van complexe dienstverlening

Conclusies

- Er worden weinig redenen van complexiteit genoemd. In vergelijking met de 0-meting zijn er een aantal redenen die niet meer zijn genoemd.

5.4 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

In deze paragraaf gaan we dieper in op de verbetersuggesties die de respondenten hebben benoemd. Tabel 29 beschrijft de redenen inclusief de gemiddelde scores. Er zijn 6 verbetersuggesties genoemd met in totaal 15 responsen.

Verbetersuggesties	Aantal	Score (1-meting)	Vergelijking Score 0-meting	% (1-meting)	Vergelijking % 0-meting
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	8	5	-2,6	53,3%	+29,2%
2. Belastingtarieven	2	7,1	+0,2	13,3%	-8,2%
3. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	2	3,6	-2,6	13,3%	-3,2%
4. Betrouwbaarheid v.d. totale dienstverlening	1	1,4	-5,1	6,7%	-4,7%
5. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW	1	8,6	+1,6	6,7%	-4,7%
6. Klantenservice	1	7,1	+0,2	6,7%	-3,4%
7. Informatiekwaliteit	0	0	-7,1	0,0%	-3,8%
8. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW	0	0	-8,6	0,0%	-1,3%
Totaal genoemde redenen	15				

Tabel 29: Overzicht verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

Conclusies

- Mogelijkheden van betalen en wijzigen is net als bij de 0-meting de meest genoemde verbetersuggestie. Daarbij heeft dezelfde reden bij de huidige meting een groter aandeel ten opzichte van de 0-meting.

5.5 Verbetersuggesties van GBBO

Op basis van een analyse van de belangrijkste verbetersuggesties inclusief de verhalen van respondenten) concluderen we dat er 1 belangrijke verbetering is:

1. Vergroot de flexibiliteit van betalen (mogelijkheden van betalen en wijzigen)

Op dit moment kun je een automatische incasso instellen en in termijnen betalen. SVHW biedt de mogelijkheid om te betalen in vaste termijnen tot het einde van het jaar, vanaf het moment dat de automatische incasso wordt aangevraagd. Het aantal termijnen is afhankelijk van wanneer de aanslag is opgelegd en wanneer de machtiging voor de automatische incasso is afgegeven. Het maximale aantal termijnen bedraagt 10.

Het valt op dat diverse respondenten graag meer flexibiliteit van betalen en wijzigen wensen. Voorbeelden:

- Termijnen flexibeler in kunnen stellen (meer of minder)
- Periodieke eigen overboekingen i.p.v. in één keer overboeken

We beschrijven hier een aantal typerende verhalen van respondenten:

- *“Per maand automatisch is beter. (gemeente belasting en svhw). 1 keer betaald is niet makkelijk bij mij.”*
- *“Laat mensen het in 10 keer bet [sic] met hun eigen overboeking.”*
- *“In meerdere termijnen zal beter zijn en zal een hoop ergernis [sic] voorkomen.”*

Wij adviseren om inwoners en bedrijven meer opties te geven in de betaaltermijnen. Door ze zelf de mogelijkheid te bieden om het aantal betaaltermijnen (tot het einde van het jaar, maximaal 10) te kiezen.

Daarnaast zouden respondenten graag zelf de mogelijkheid hebben om het bedrag periodiek te betalen door middel van een eigen overboeking. Op deze manier kan de belasting op een geschikter moment worden betaald en heeft de inwoner of het bedrijf meer controle over de betaling.

We hebben dit ook in ons eerdere rapport uit 2019 geadviseerd voor proces 1A. In proces 1C kwam dit destijds nog niet naar voren. U heeft aangegeven in het overzicht (zie tevens paragraaf 6.4, advies 2) dat u inspanningen heeft verricht om te bepalen of technisch mogelijk is. Dit blijkt het geval te zijn, wel moet u nog bepalen wat de impact is voor de operatie en voor deelnemers.

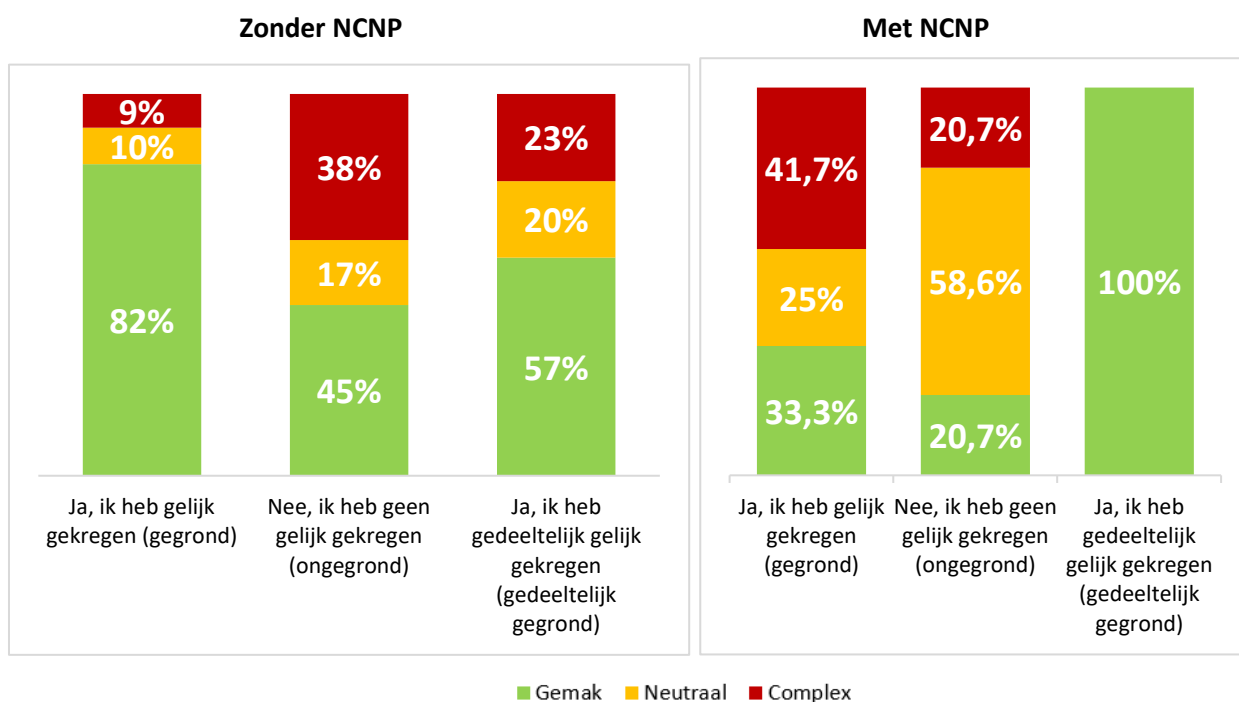
Bijlage 6. Resultaten proces 2: Bezwaar maken

Deze bijlage beschrijft de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 2: bezwaar maken. Dit proces start op het moment dat de inwoner of bedrijven een bezwaar indient en eindigt met de uitspraak van het bezwaar door middel van de uitspraakbrief. Er zijn 5 verschillende manieren waarop inwoners en bedrijven bezwaar kunnen indienen, dit zijn:

1. Via MijnSVHW
2. Per brief
3. Via de website/ contactformulier
4. Een bezoek aan het kantoor in Klaaswaal
5. Voor een bezwaar met betrekking tot WOZ kon in 2021 informeel contact worden opgenomen via de telefoon

6.1 Verdeling gemak en complexiteit o.b.v. het resultaat van het bezwaar

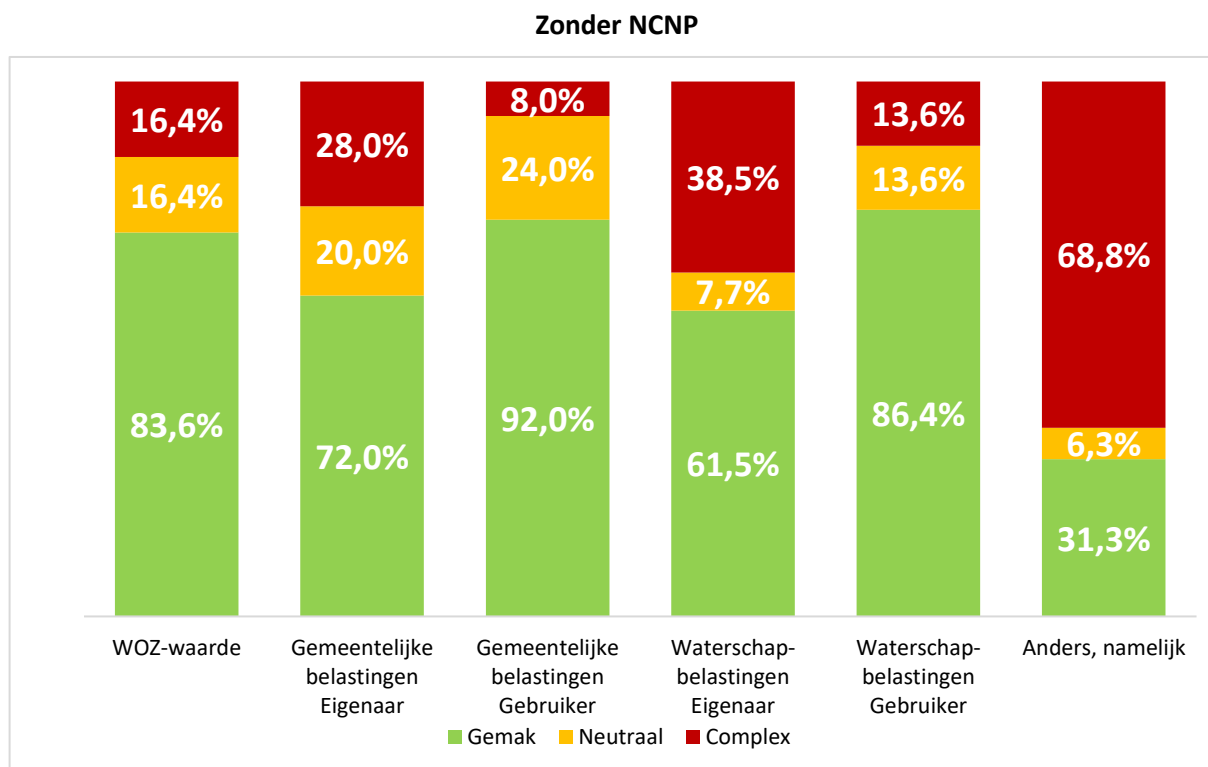
Figuur 9 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit wat betreft de uitspraak van het bezwaar (gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond) voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt met en zonder NCNP.



Figuur 9: Verdeling van complexiteit en gemak op basis van het resultaat van het bezwaar

6.2 Verdeling gemak en complexiteit o.b.v. het onderwerp van het bezwaar

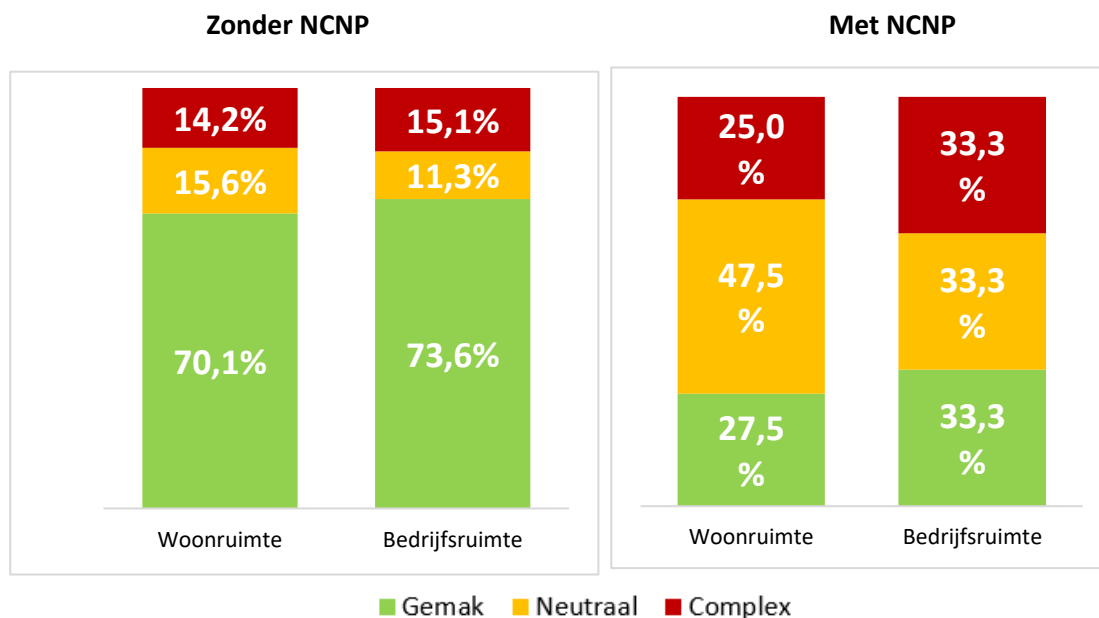
Figuur 10 toont percentuele verdeling van gemak en complexiteit wat betreft het onderwerp van het bezwaar (WOZ-waarde, gemeentelijke belasting gebruiker, waterschapsbelasting gebruiker, gemeentelijke belasting eigenaar en waterschapsbelasting eigenaar) voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt zonder NCNP. Deze data zijn niet uitgevraagd in de vragenlijst voor inwoners/bewoners met NCNP.



Figuur 10: Verdeling van complexiteit en gemak op basis van redenen van bezwaar

6.3 Verdeling gemak en complexiteit o.b.v. type ruimte

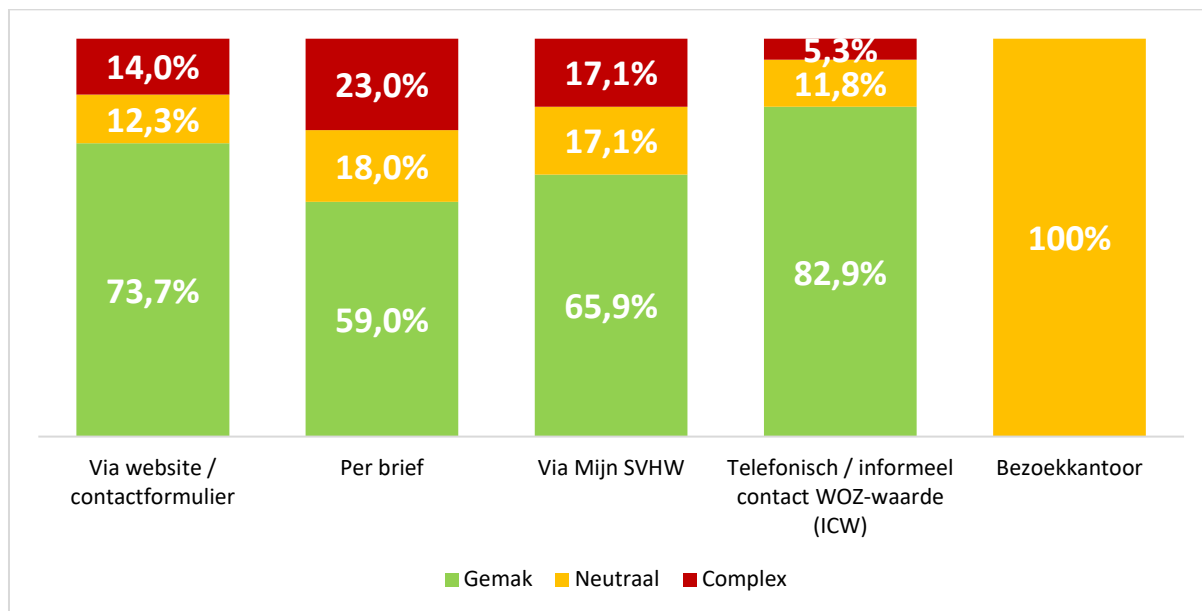
Figuur 11 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit met betrekking tot bezwaar over woonruimtes (inwoners) en bedrijfsruimtes (bedrijven), voor respondenten die bezwaar hebben gemaakt met en zonder NCNP.



Figuur 11: Verdeling van complexiteit en gemak op basis van type ruimte

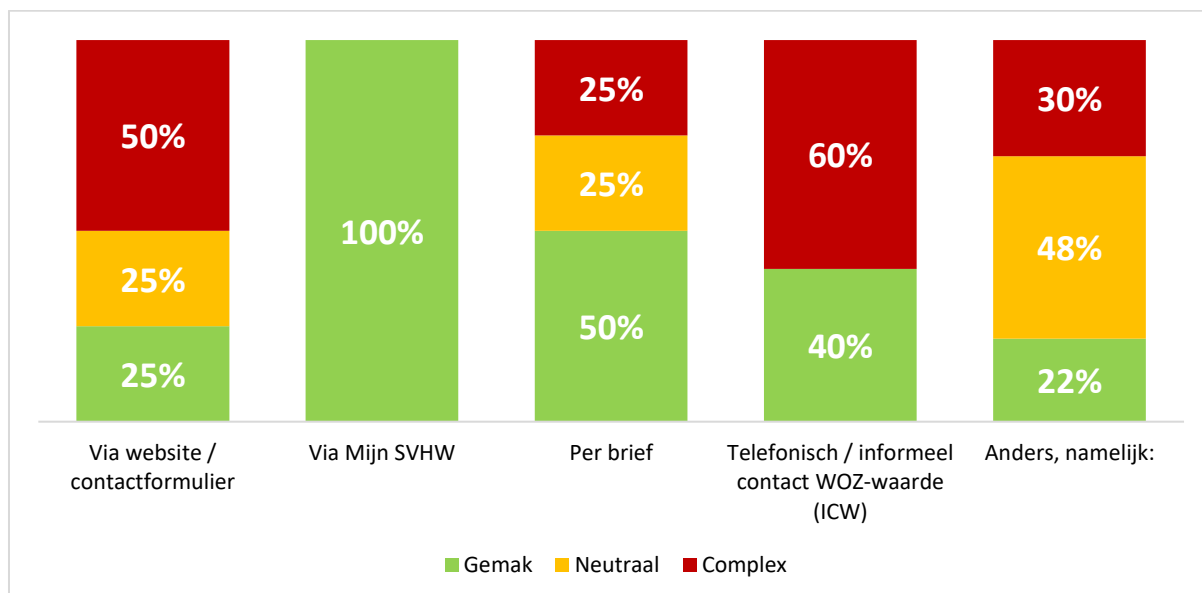
6.3 Verdeling gemak en complexiteit o.b.v. manier van bezwaar indienen

Figuur 12 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit met betrekking tot het indienen van bezwaar voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt zonder NCNP.



Figuur 12: Verdeling van complexiteit en gemak op basis van manier indienen bezwaar – Zonder NCNP

Figuur 13 toont de percentuele verdeling van gemak en complexiteit met betrekking tot het contact dat zij hebben gehad voor het indienen en afhandelen van het bezwaar voor de respondenten die bezwaar hebben gemaakt met NCNP.



Figuur 13: Verdeling van complexiteit en gemak op basis van manier indienen bezwaar – Met NCNP

6.4 Quotes over reden van score van uitspraakbrief

Hierbij tonen we een aantal interessante/ typerende quotes waarom de uitspraakbrief als gemakkelijk is ervaren voor de respondenten zonder NCNP:

- *“Er is uitleg geven omtrent omliggende panden welke verkocht zijn.”*
- *Begrijpelijke taal, argumentatie algemene bewoording (sic), argumentatie staat op ext. Makelaarsrapport*
- *“De uitspraak van de medewerker is op een juiste en volgbare manier toegekend zodat wij een goed gesprek hebben gehad.”*
- *“Duidelijk aangegeven wat er mogelijk is en wat mee wordt genomen in de weging.”*

Hierbij tonen we een aantal interessante/ typerende quotes waarom de uitspraakbrief als complex is ervaren:

- *“Motivatie op grond waarvan SVHW tot haar uitkomst kwam, is mij onduidelijk en kan ook niet door mij makkelijk inhoudelijk gecontroleerd worden.”*
- *“Taalgebruik is onbegrijpelijk, ambtelijk, hoogdravend, ingewikkeld. Ik ervaar het taalgebruik als respectloos.”*
- *“Er wordt geprofileerd van huidige situatie huizenmarkt wordt de heffing ook aangepast als alles onder water staat? Heffingen corresponderen niet met normale prijzen bezwaar maken voelt als geen zin kansloos enz.”*
- *“Weinig begrip voor aangegeven bezwaren”*

Hierbij tonen we een aantal interessante/ typerende quotes waarom de uitspraakbrief als gemakkelijk is ervaren voor de respondenten zonder NCNP:

- *“Duidelijk en ondubbelzinnig”*
- *“Goed onderbouwd”*
- *“een heldere uitspraak op het bezwaarschrift”*

Hierbij tonen we een aantal interessante/ typerende quotes waarom de uitspraakbrief als complex is ervaren:

- *“De vergeleken woningen komen niet overeen, het is appels met peren vergelijken op 2 na zijn alle vergeleken woningen totaal anders wij hebben een tussenwoning maar u vergelijkt deze o.a. met een hoekwoning”*
- *“Onvoldoende toegelicht ik heb het maar te accepteren”*

Bijlage 7. Resultaten proces 4a: Aanmaning

Deze bijlage beschrijft de resultaten met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 4a: aanmaning. Een inwoner of bedrijf ontvangt de aanmaning per post en via MijnOverheid. De aanmaning wordt 3 maanden na het versturen van de belastingaanslag verstuurd indien deze niet is betaald.

7.1 Kernresultaten proces 4a Aanmaning

Bij de dataverzameling is rekening gehouden met de verschillende pieken die plaatsvinden met betrekking tot het uitsturen van de aanslagen. De resultaten zijn per piek geanalyseerd. Het totale proces wordt door uw inwoners en bedrijven als redelijk gemakkelijk ervaren. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- Gemiddeld worden alle pieken beoordeeld met een voldoende (6 of hoger).
- De klanttevredenheidsscore verschilt per piek. De eerste piek (aanslag waterschapsbelasting) scoort het hoogste met een 7,6, de laatste piek (aanslag gemeentelijke belastingen) het laagst met een 6,0.

Piek 1

- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de aanmaning gemakkelijk vinden zijn:
 1. Informatiekwaliteit (SVHW.nl en MijnSVHW)
 2. Betrouwbaarheid totale dienstverlening
 3. Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de aanmaning complex vinden zijn:
 1. Kwaliteit van communicatie
 2. Mogelijkheden van betalen/wijzigen

Piek 2

- De belangrijkste redenen waarom men de dienstverlening met betrekking tot de aanmaning gemakkelijk vindt, zijn:
 1. Kwaliteit van communicatie
 2. Gebruiksgemak van techniek
 3. Betrouwbaarheid totale dienstverlening
- De belangrijkste redenen waarom men de dienstverlening met betrekking tot de aanmaning complex vindt, zijn:
 1. Klantenservice
 2. Informatiekwaliteit (SVHW.nl en MijnSVHW)
 3. Mogelijkheden betalen/wijzigen

Piek 3

- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de aanmaning gemakkelijk vinden zijn:
 1. Betrouwbaarheid totale dienstverlening
 2. Mogelijkheden van betalen/wijzigen
 3. Gebruiksgemak van techniek

- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de aanmaning complex vinden zijn:
 1. Informatiekwaliteit (SVHW.nl en MijnSVHW)
 2. Kwaliteit van communicatie
 3. Mogelijkheden van betalen/wijzigingen

7.2 Scores per piek en verdeling van de score

Naast een analyse per piek als geheel, is de wijze van ontvangst van de aanmaning en de gemiddelde score geanalyseerd. In onderstaande tabel (30) tonen we de resultaten van deze analyse.

Ontvangstwijze aanslagbiljet	Piek 1	Piek 2	Piek 3
Per post	7,7	6,9	6,2
Per MijnOverheid	7,3	6,8	5,8
Totaal	7,6	6,9	6,0

Tabel 30: Gemiddelde score per piek aanmaning, uitgesplitst voor ontvangstwijze aanslagbiljet

Conclusies

Opvallend is dat in alle pieken de respondenten die het aanslagbiljet per post hebben ontvangen een hogere gemiddelde score geven aan het totaalproces.

7.3 Redenen van gemak

Aan elke respondent is gevraagd om de reden te beschrijven van hun klanttevredenheidsscore. Deze motivatie categoriseert de respondent vervolgens zelf aan de hand van 9 voorgeselecteerde redenen. Dit geeft inzicht in welke elementen van invloed zijn op de score van de kwaliteit van de dienstverlening. In totaal hebben 130 respondenten redenen van gemak benoemd. De onderstaande tabel beschrijft de top 3 redenen van gemakkelijke dienstverlening per piek.

Top 3 redenen gemak - Piek 1		Aantallen
1. Informatiekwaliteit (SVHW.nl en MijnSVHW)		3 (15,8%)
2. Betrouwbaarheid totale dienstverlening		3 (15,8%)
3. Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)		3 (15,8%)
Overig		10 (52,6%)
Totaal		19 (100%)
Top 3 redenen gemak – Piek 2		Aantallen
1. Kwaliteit van communicatie		14 (19,2%)
2. Gebruiksgemak van techniek		13 (17,8%)
3. Betrouwbaarheid totale dienstverlening		12 (16,4%)
Overig		34 (46,6%)
Totaal		73 (100%)
Top 3 redenen gemak - Piek 3		Aantallen
1. Betrouwbaarheid totale dienstverlening		9 (23,7%)
2. Mogelijkheden van betalen/wijzigingen		8 (21,1%)

3. Gebruiksgemak van techniek	7 (18,4%)
Overig	14 (36,8%)
Totaal	38 (100%)

Tabel 31: Redenen gemak Aanmaning per piek

Hierbij tonen we vijf interessante/ typerende quotes waarom de dienstverlening als gemakkelijk is ervaren:

- “Om dat zelf beslist wanneer je het op stuurd [sic]”
- “Aanbieden van automatische termijnen is prettig”
- “Gemakkelijk betalen met Ideal [sic]”
- “Via de link of QR code kan je eenvoudig direct online betalen”
- “Het was duidelijk hoe ik kon betalen, o.v.v. welke referentie en binnen welk termijn. De mogelijkheid om bijv via een qr-code met een betaallink te betalen had het nog makkelijker gemaakt”

Conclusies

- Een overeenkomst in de redenen van gemak die respondenten benoemen in alle pieken, heeft betrekking tot de betrouwbaarheid van de dienstverlening. Hierbij gaat het om dat inwoners en bedrijven vertrouwen hebben in SVHW. Hierbij kan gedacht worden aan ethiek en een correcte afhandeling. Deze reden is in totaal 24 keer benoemd.
- Daarnaast wordt ‘Gebruiksgemak van de techniek’ genoemd in pieken 2 en 3. Hierbij gaat het om het aanslagbiljet en de website (bijvoorbeeld: wat gebeurt er met mijn belastingaanslag als ik kwijtschelding aanvraag?).

7.4 Redenen van complexiteit

Naast de redenen van gemak zijn ook de redenen van complexiteit geanalyseerd. Zoals eerder benoemd, is aan elke respondent gevraagd om de reden te beschrijven van hun klanttevredenheidsscore. Deze motivatie categoriseert de respondent vervolgens zelf aan de hand van 9 voorgeselecteerde redenen. Dit geeft inzicht in welke elementen van invloed zijn op de score van de kwaliteit van de dienstverlening. In totaal zijn er 41 respondenten die redenen van complexiteit hebben benoemd. De onderstaande tabel beschrijft de top 3 redenen van complexe dienstverlening per piek.

Top 2 redenen complexiteit - Piek 1		Aantallen
1. Kwaliteit van communicatie		1 (50%)
2. Mogelijkheden van betalen/wijzigen		1 (50%)
Totaal		2 (100%)
Top 3 redenen complex - Piek 2		Aantallen
1. Klantenservice		3 (20%)
2. Informatiekwaliteit (SVHW.nl en MijnSVHW)		3 (20%)
3. Mogelijkheden betalen/wijzigen		3 (20%)
Overig		6 (40%)
Totaal		15 (100%)

Top 3 redenen complex - Piek 3	Aantallen
1. Informatiekwaliteit (SVHW.nl en MijnSVHW)	6 (25%)
2. Kwaliteit van communicatie	5 (20,8%)
3. Mogelijkheden van betalen/wijzigen	4 (16,7%)
Overig	9 (37,5%)
Totaal	24 (100%)

Tabel 32: Redenen complexiteit Aanmaning per piek

Conclusies

- Er zijn overeenkomsten in de redenen van complexiteit. Een belangrijke reden die respondenten benoemen heeft betrekking tot de mogelijkheden van betalen of wijzigen. Het gaat hierbij om de verschillende methodes om de betalingen af te handelen, waaronder de eigen overboeking, de automatische incasso, iDEAL link in de aanslag via MijnOverheid en iDEAL via MijnSVHW.
- Daarnaast is de informatiekwaliteit een belangrijke reden van complexiteit. Het gaat hierbij om de website www.svhw.nl en om de omgeving MijnSVHW.
- In piek 2 benoemen de respondenten ook het contact met de klantenservice als reden voor hun ervaren complexiteit. Hierbij kan worden gedacht aan contact met medewerkers via telefoon, e-mail en bij het kantoor van SVHW.

7.5 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

Deze paragraaf beschrijft de statistieken betreffende de verbetersuggesties die de respondenten hebben benoemd. Tabel 33 beschrijft het aantal respondenten met een verbetersuggestie inclusief de gemiddelde klanttevredenheidsscore per piek. Er zijn 6 verschillende verbetersuggesties genoemd met in totaal 82 responsen.

Verbetersuggesties	Piek 1		Piek 2		Piek 3	
	Respons	Score	Respons	Score	Respons	Score
Ja	4 (12,9%)	7,9	37 (22,2%)	4,7	41 (42,7%)	4,8
Nee	27 (87,1%)	7,5	130 (77,8%)	7,5	55 (57,3%)	6,9
Totaal	31 (100%)	7,6	167 (100%)	6,9	96 (100%)	6,0

Tabel 33: Percentage respondenten dat een verbetersuggestie heeft gegeven met betrekking tot aanmaningen

Tabel 34 beschrijft de hoofdredenen van de benoemde verbeter suggesties per piek.

Top 3 Verbetersuggesties - Piek 1	Aantallen	Score
1. Mogelijkheden betalen/wijzigen	3 (75%)	10
2. Kwaliteit van communicatie	1 (25%)	1,4
Totaal	4 (100%)	7,9
Top 3 Verbetersuggesties - Piek 2	Aantallen	Score
1. Kwaliteit van communicatie	16 (43,2%)	4,6
2. Mogelijkheden betalen/wijzigen	13 (35,1%)	4,7
3. Betrouwbaarheid totale dienstverlening	4 (10,8%)	5
Overig	4 (10,8%)	6,8
Totaal	37 (100%)	4,7
Top 3 Verbetersuggesties - Piek 3	Aantallen	Score
1. Kwaliteit van communicatie	24 (58,5%)	3,8
2. Mogelijkheden betalen/wijzigen	12 (29,3%)	6,9
3. Betrouwbaarheid totale dienstverlening	2 (4,9%)	1,4
Overig	3 (7,2%)	3,4
Totaal	41 (100%)	4,8

Tabel 34: Top 3 verbeter suggesties Aanmaning per piek

Bijlage 8. Resultaten proces 4b: Dwangbevel

Deze bijlage beschrijft de resultaten met betrekking tot de kwaliteit van uw dienstverlening voor proces 4b: dwangbevel. Een inwoner of bedrijf ontvangt het dwangbevel per post. De aanmaning wordt 3 maanden na het versturen van de belastingaanslag verstuurd, indien deze niet is betaald. Betaalt de inwoner of het bedrijf na het ontvangen van de aanmaning niet, dan ontvangt deze een dwangbevel. Dit dwangbevel wordt één maand na het versturen van de aanmaning verzonden.

8.1 Kernresultaten proces 4b. Dwangbevel

Bij de dataverzameling is rekening gehouden met de verschillende pieken die plaatsvinden met betrekking tot het uitsturen van de aanslagen. De resultaten zijn per piek geanalyseerd. Het totale proces wordt als redelijk complex ervaren. Dit blijkt uit de volgende resultaten:

- Uit de analyse van de verschillende pieken bleek dat er voor piek 1 slechts 2 respondenten de vragenlijst hebben ingevuld. Deze piek nemen we daarom niet mee in onze analyses.
- We zien een duidelijk verschil in klanttevredenheidsscore per piek: de gemiddelde score voor piek 2 is 5,6 en voor piek 3 is deze een 6,2.

Piek 2

- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de Dwangbevel gemakkelijk vinden zijn:
 1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
 2. Mogelijkheden van betalen/wijzigen
 3. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de Dwangbevel complex vinden zijn:
 1. Mogelijkheden betalen/wijzigen
 2. Klantenservice
 3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

Piek 3

- De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de Dwangbevel gemakkelijk vinden zijn:
 1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
 2. Gebruiksgemak van de techniek
 3. Kwaliteit van de communicatie

De belangrijkste redenen waarom inwoners en bedrijven de dienstverlening met betrekking tot de Dwangbevel complex vinden zijn:

1. Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW
2. Gebruiksgemak van de techniek
3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening

8.2 Scores per piek, ontvangswijze en verdeling van de score

Naast een analyse per piek als geheel, is de wijze van ontvangst van de aanmaning en de gemiddelde score geanalyseerd. In onderstaande tabel (35) tonen we de resultaten van deze analyse.

Ontvangswijze aanslagbiljet	Piek 2	Piek 3
Per post	5,8	5,9
Per Mijn Overheid	5,1	7,6
Totaal	5,6	6,3

Tabel 35: Gemiddelde score per piek voor Dwangbevel, uitgesplitst voor ontvangswijze aanslagbiljet

Conclusies

- Het gemiddelde klanttevredenheidcijfer is bij piek 3 het hoogst en is 0,6 punten hoger dan Piek 2.
- Verhoudingsgewijs ervaren respondenten piek 3 als minder complex en vaker als neutraal of gemakkelijk ten opzichte van piek 2.

8.3 Redenen van gemak

Aan elke respondent is gevraagd om de reden te beschrijven van hun klanttevredenheidsscore. Deze motivatie categoriseert de respondent vervolgens zelf aan de hand van 9 voorgeselecteerde redenen. Dit geeft inzicht in welke elementen van invloed zijn op de score van de kwaliteit van de dienstverlening. In totaal hebben 35 respondenten redenen van gemak benoemd. De onderstaande tabel beschrijft de top 3 redenen van gemakkelijke dienstverlening van piek 2 en piek 3.

Top 3 redenen gemak - Piek 2		Aantallen
1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening		5 (27,8%)
2. Mogelijkheden van betalen/wijzigen		3 (16,7%)
3. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)		3 (16,7%)
Overig		7 (38,9%)
Totaal		18 (100%)
Top 3 redenen gemak - Piek 3		Aantallen
1. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening		6 (35,3%)
2. Gebruiksgemak van de techniek		3 (17,6%)
3. Kwaliteit van communicatie		3 (17,6%)
Overig		5 (29,4%)
Totaal		17 (100%)

Tabel 36: Redenen gemak Dwangbevel per piek

Hierbij tonen we vijf interessante/ typerende quotes waarom de dienstverlening als gemakkelijk is ervaren:

- "Ruim op tijd en mogelijkheid tot gespreid betalen"
- "Wordt netjes op tijd aangegeven. Zodat men de tijd heeft en weet wanneer de toch wel forse rekening moet worden overgemaakt. Gelukkig kan dat na het ontvangen van het vakantiegeld."

- “Omdat het mijn eigen schuld was en door privé omstandigheden was vergeten op tijd te betalen [sic].”
- “Makkelijk”
- “Duidelijk”

Conclusies

- Bij beide pieken staat de betrouwbaarheid van de totale dienstverlening op nummer 1 als reden van gemak. Hierbij gaat het om dat inwoners en bedrijven vertrouwen hebben in SVHW. Hierbij kan gedacht worden aan ethiek en een correcte afhandeling. Deze reden is in totaal 14 keer benoemd.
- Naast bovenstaande overeenkomst, zijn er verder met name verschillen in de redenen van gemak die respondenten ervaren. Zo noemen respondenten in piek 2 vooral de mogelijkheden van betalen en wijzigen en de klantenservice. In piek 3 noemen zij het gebruiksgemak van de techniek en de kwaliteit van de communicatie.

8.4 Redenen van complexiteit

Naast de redenen van gemak zijn er ook redenen van complexiteit verzameld. Zoals eerder benoemd, is aan elke respondent gevraagd om de reden te beschrijven van hun klanttevredenheidsscore. Deze motivatie categoriseert de respondent vervolgens zelf aan de hand van 9 voorgeselecteerde redenen. Dit geeft inzicht in welke elementen van invloed zijn op de score van de kwaliteit van de dienstverlening. In totaal zijn er 25 respondenten die redenen van complexiteit hebben benoemd. De onderstaande tabel beschrijft de top 3 redenen van complexe dienstverlening van piek 2 en piek 3.

Top 3 redenen complex - Piek 2		Aantallen
1. Mogelijkheden betalen/wijzigen		5 (31,3%)
2. Klantenservice		4 (25%)
3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening		3 (18,8%)
Overig		4 (25%)
Totaal		16 (100%)
Top 3 redenen complex - Piek 3		Aantallen
1. Kwaliteit van communicatie		3 (33,3%)
2. Gebruiksgemak van de techniek		2 (22,2%)
3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening		2 (22,2%)
Overig		2 (22,2%)
Totaal		9 (100%)

Tabel 37: Redenen complexiteit Dwangbevel per piek

Conclusies

- De nummer 3 reden van complexiteit van beide pieken blijkt de betrouwbaarheid van de totale dienstverlening te zijn. Zoals eerder benoemd heeft dit onderwerp vooral met betrekking op het correct afhandelen van zaken en de ethiek.
- In de top 3 van beide pieken zijn meerdere verschillen te bespeuren betreffende de redenen van complexiteit die zijn benoemd. Bij piek 2 zijn de verschillende mogelijkheden van betalen bij de SVHW en contact met de klantenservice van belang.

- Er zijn minder redenen van complexiteit benoemd dan redenen van gemak.

8.5 Verbetersuggesties van inwoners en bedrijven

Deze paragraaf beschrijft de statistieken betreffende de verbetersuggesties die de respondenten hebben benoemd. Tabel 38 beschrijft het aantal respondenten met een verbetersuggestie inclusief de gemiddelde klanttevredenheidsscore voor piek 2 en piek 3. Er zijn 6 verschillende verbetersuggesties genoemd met in totaal 41 responsen.

Verbetersuggesties	Piek 2		Piek 3	
	Respons	Score	Respons	Score
Ja	25 (47,2%)	4,1	16 (39%)	4,8
Nee	28 (52,8%)	7,0	25 (61%)	7,1
Totaal	53 (100%)	5,6	41 (100%)	6,2

Tabel 38: Percentage respondenten dat een verbetersuggestie heeft gegeven met betrekking tot Dwangbevel

Tabel 39 beschrijft de hoofdredenen van de benoemde verbetersuggesties.

Top 3 Verbetersuggesties - Piek 2	Aantallen	Score
1. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	11 (44%)	5,3
2. Kwaliteit van communicatie	7 (28%)	4,1
3. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	5 (20%)	1,7
Overig	2 (8%)	3,6
Totaal	25 (100%)	4,1
Top 3 Verbetersuggesties - Piek 3	Aantallen	Score
1. Kwaliteit van communicatie	6 (37,5%)	5,0
2. Mogelijkheden van betalen en wijzigen	5 (31,3%)	6,0
3. Belastingtarieven	2 (12,5%)	4,3
Overig	3 (18,9%)	2,9
Totaal	16 (100%)	4,8

Tabel 39: Top 3 verbetersuggesties Dwangbevel per piek

Bijlage 7. Vragenlijst proces 1a (betaling regelen via MijnSVHW)

Introductietekst

Geachte heer/ mevrouw,

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met onze dienstverlening. Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Het invullen van de vragenlijst duurt 3 tot 5 minuten en is anoniem. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Robin Heij
Directeur SVHW

Vraag 1: Reden van bezoek Mijn SVHW

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden was van uw bezoek aan Mijn SVHW?

- Betalen van de belastingaanslag met IDEAL [door naar vraag 2]
- Aanvragen of wijzigen van de automatische incasso [door naar vraag 2]
- Intrekken van de automatische incasso [door naar vraag 12]
- Bekijken van het openstaande saldo en betalingsoverzicht(en) [door naar vraag 12]
- Bekijken of downloaden van de belastingaanslagen en taxatieverslagen [door naar vraag 12]
- Wijzigen van rekeningnummer (IBAN), postadres, telefoonnummer en/of e-mailadres [door naar vraag 12]
- Aanvragen van kwijtscheldingformulier [door naar vraag 12]
- Bezwaar maken tegen de belastingaanslag [door naar vraag 12]
- Aan- of afmelden voor de hondenbelasting [door naar vraag 12]
- Controleren van de voorlopige WOZ-gegevens [door naar vraag 12]
- Informeel contact over de WOZ-waarde [door naar vraag 12]
- Bekijken van de restafvalteller RAD [door naar vraag 12]
- Anders, namelijk..... [door naar vraag 12]

Vraag 2 Manier van ontvangst

Hoe heeft u uw aanslagbiljet ontvangen?

- Per post
- Via MijnOverheid

Vraag 3a Betaal situatie

Wat is uw situatie? Geef aan wat voor u van toepassing is.

- Ik heb betaald zonder bezwaar te maken
- Ik heb betaald na het maken van bezwaar

Vraag 3b Moment van betalen

Wanneer heeft u de belastingaanslag betaald?

- Ik heb betaald vóór de vervaldatum van de belastingaanslag
- Ik betaal via automatische incasso
- Ik heb betaald na ontvangst van een aanmaning
- Ik heb betaald na ontvangst van een dwangbevel
- Anders, namelijk...

Vraag 4: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn belastingaanslag te betalen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 5: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 4]?

- Open vraag

Vraag 6: Reden van de score

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [door naar vraag 7b]
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.) [door naar vraag 7b]
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [door naar vraag 7b]
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens [door naar vraag 12]
- Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW: [door naar vraag 7a]
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [door naar vraag 7b]
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen [door naar vraag 7b]
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [door naar vraag 7b]

We randomiseren de antwoorden voor deze vraag.

Vraag 7a: Manier van communiceren

Welke communicatie vanuit SVHW bedoelt u? [Meerdere antwoorden zijn mogelijk]

- Aanslagbiljet
- Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- Telefonie
- Brieven
- Mail

Vraag 7b: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 7b]
- Nee [naar vraag 9]

Vraag 7c: Motivatie van de verbetering

Hoe kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 8a: Reden van de verbeterpunten

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [door naar vraag 8c]
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.) [door naar vraag 9]
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [door naar vraag 9]
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens [door naar vraag 9]
- Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW: [door naar vraag 8b]
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [door naar vraag 9]
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen [door naar vraag 9]
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [door naar vraag 9]

Vraag 8b: Manier van communiceren [Meerdere antwoorden zijn mogelijk]

Welke communicatie vanuit SVHW mag verbeterd worden?

- Aanslagbiljet [door naar vraag 9]
- Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW [door naar vraag 9]
- Telefonie [door naar vraag 9]
- Brieven [door naar vraag 9]
- Mail [door naar vraag 9]

Op het moment dat er bij vraag 8a als verbeterpunt wordt aangegeven dat het contact via bestaande kanalen verbeterd kan worden, krijgt de respondent de volgende vraag te zien. Dit betreft het antwoord op A.

Vraag 8c

Wilt u op andere manieren contact met SVHW?

- Ja [vraag 8d]
- Nee [vraag 9]

Vraag 8d Andere manieren van contact

Op welke andere manier(en) zou u contact met SVHW willen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Direct chatten op de website
 - Whatsapp
 - Facebook
 - Twitter
 - Instagram
 - Anders, namelijk.....
-

Vraag 9: Aantal contacten om belastingaanslag af te handelen

Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw belastingaanslag af te handelen? Dit contact kan inclusief de website ook via de telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.

- 1 (alleen website) [einde vragenlijst]
- 2 [naar vraag 10]
- 3 [naar vraag 10]
- 4 [naar vraag 10]
- 5 [naar vraag 10]
- 6+ [naar vraag 10]

Vraag 10 Contact met SVHW

Op welke manier heeft u nog meer contact gehad voor het afhandelen van deze belastingaanslag? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Telefoon
- Contactformulier website
- Brief gestuurd naar SVHW
- Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- Anders, toelichting ...

Vraag 11 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

- Open antwoordveld

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij
Directeur SVHW

vragenlijst voor groep Inwoners en bedrijven die mijn SVHW hebben gebruikt voor de 'overige processen'

Vraag 12: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW maakt het mij gemakkelijk om mijn (belasting)zaken af te handelen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 13: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 12]?

- Open vraag

Vraag 14a: Reden van de motivatie

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [door naar vraag 15]
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.) [door naar vraag 15]
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [door naar vraag 15]
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens [door naar vraag 15]
- Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW: [door naar vraag 14b]
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [door naar vraag 15]
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen [door naar vraag 15]
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [door naar vraag 15]

Vraag 14b: Manier van communiceren

Welke communicatie vanuit SVHW bedoelt u? [Meerdere antwoorden zijn mogelijk]

- Aanslagbiljet
- Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- Telefonie
- Brieven
- Mail

Vraag 15: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het regelen van uw verzoek makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 16]
- Nee [einde vragenlijst]

Vraag 16: Motivatie van de verbetering

Hoe kan SVHW het regelen van uw verzoek makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 17a: Reden van de verbeterpunten

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [Einde vragenlijst]
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.) [Einde vragenlijst]
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [Einde vragenlijst]
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens [Einde vragenlijst]
- Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW: [door naar vraag 17b]
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [Einde vragenlijst]
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen [Einde vragenlijst]
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [Einde vragenlijst]

Vraag 17b: Manier van communiceren

Welke communicatie vanuit SVHW mag verbeterd worden? [Meerdere antwoorden zijn mogelijk]

- Aanslagbiljet
- Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- Telefonie
- Brieven
- Mail

[Hier eindigt de vragenlijst voor deze groep inwoners en bedrijven]

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij
Directeur SVHW

Bijlage 8. Vragenlijst proces 1b: Aanslagoplegging (online betalers via iDEAL – DataB)

Introductietekst

Geachte heer/ mevrouw,

Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Wij zijn benieuwd naar uw ervaring. Het invullen van de vragenlijst duurt 3 tot 5 minuten en is anoniem. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Robin Heij
Directeur SVHW

Vraag 1: Manier van ontvangst

Hoe heeft u uw aanslagbiljet ontvangen?

- Per post
- Via MijnOverheid

Vraag 2a Betaal situatie

Wat is uw situatie? Geef aan wat voor u van toepassing is.

- Ik heb betaald zonder bezwaar te maken [naar vraag 2b]
- Ik heb betaald na het maken van bezwaar [naar vraag 3]

Vraag 2b Moment van betalen

Wanneer heeft u de belastingaanslag betaald?

- Ik heb betaald vóór de vervaldatum van de belastingaanslag
- Ik heb betaald na ontvangst van een aanmaning
- Ik heb betaald na ontvangst van een dwangbevel
- Anders, namelijk...

Vraag 3: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn belastingaanslag te betalen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 4: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 3]?

- Open vraag

Vraag 5: Reden van de score

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, QR-code, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier etc.)
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)
- Informatiekwaliteit (kwaliteit van informatie via SVHW.nl en MijnSVHW)
- Communicatie vanuit SVHW (aanslagbiljet via post en MijnOverheid, overige brieven en mails)
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)

Vraag 6a: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 6b]
- Nee [naar vraag 8]

Vraag 6b: Motivatie van verbetering

Hoe kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 7a: Reden van de verbeterpunten

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van uw verbeter suggestie?

- A. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [naar vraag 7b]
- B. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.) [naar vraag 8]
- C. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [naar vraag 8]
- D. Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens) [naar vraag 8]
- E. Informatiekwaliteit (kwaliteit van informatie via SVHW.nl en mijnSVHW.nl) [naar vraag 8]
- F. Communicatie vanuit SVHW (documenten zoals het aanslagbiljet via post en MijnOverheid, overige brieven en mails) [naar vraag 8]
- G. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [naar vraag 8]
- H. Verschillende mogelijkheden van betalen en wijzigen [naar vraag 8]
- I. Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [naar vraag 8]

Op het moment dat er bij vraag 8a als verbeterpunt wordt aangegeven dat het contact via bestaande kanalen verbeterd kan worden, krijgt de respondent de volgende vraag te zien. Dit betreft het antwoord op A.

Vraag 7b Andere manieren van contact

Op welke andere manier(en) zou u contact met SVHW willen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Direct chatten op de website
 - Whatsapp
 - Facebook
 - Twitter
 - Instagram
 - Anders, namelijk.....
-

Vraag 8: Aantal contacten om belastingaanslag af te handelen

Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw belastingaanslag te handelen? Dit contact kan inclusief de website ook via de telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.

- | | |
|----------------------|-----------------|
| - 1 (alleen website) | [naar vraag 10] |
| - 2 | [naar vraag 9] |
| - 3 | [naar vraag 9] |
| - 4 | [naar vraag 9] |
| - 5 | [naar vraag 9] |
| - 6+ | [naar vraag 9] |

Vraag 9 Contact met SVHW

Op welke manier heeft u nog meer contact gehad voor het afhandelen van deze belastingaanslag? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Telefoon
- Contactformulier website
- Brief gestuurd naar SVHW
- Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- Anders, toelichting ...

Vraag 10 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

- Open antwoordveld

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij
Directeur SVHW

Bijlage 9. Vragenlijst proces 1c: Aanslagoplegging (‘niet digitale groep ’die betaalt via een reeds ingestelde automatische incasso of eigen overboeking)

Dit is de versie van de vragenlijst die gebruikt is de dataverzameling via de post. Op basis hiervan is er ook een digitale vragenlijst ontwikkeld. Om geen dubbele informatie te tonen we alleen deze vragenlijst.

Vragenlijst onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met onze dienstverlening. Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Het invullen van de vragenlijst duurt 5 tot 10 minuten en is anoniem. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Vraag 1 Manier van ontvangst

Hoe heeft u uw aanslagbiljet ontvangen?

- ☐ Per post
- ☐ Via MijnOverheid

Vraag 2a Betaalsituatie

Wat is uw situatie? Geef aan wat voor u van toepassing is.

- ☐ Ik heb betaald zonder bezwaar te maken
- ☐ Ik heb betaald na het maken van bezwaar

Vraag 2b Manier van betalen

Hoe heeft u de belastingaanslag betaald?

- ☐ Ik betaal al lange tijd via automatische incasso.
- ☐ Ik heb kortgeleden een machtiging voor automatische incasso afgegeven.
- ☐ Ik heb betaald via een eigen overboeking.

Vraag 3: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn belastingaanslag te betalen.

(score 1: Zeer oneens t/m 7: Zeer eens)

		Gedeeltelijk		Gedeeltelijk		
Zeer oneens	Oneens	oneens	Neutraal	eens	Eens	Zeer eens
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vraag 4: Motivatie van de score

Wat is de reden van uw antwoord op vraag 3? Beschrijf uw antwoord zo gedetailleerd mogelijk.

Vraag 5a: Reden van de score

Kunt u aangeven wat **de belangrijkste reden** is van de door u ingevulde score? [Eén antwoord mogelijk]

☐ Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)	Ga verder bij vraag 6a
☐ Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.)	Ga verder bij vraag 6a
☐ Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)	Ga verder bij vraag 6a
☐ Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)	Ga verder bij vraag 6a
☐ Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	Ga verder bij vraag 5b
☐ Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	Ga verder bij vraag 6a
☐ Mogelijkheden van betalen en wijzigen	Ga verder bij vraag 6a
☐ Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)	Ga verder bij vraag 6a

Vraag 5b: Manier van communiceren

Welke communicatie vanuit SVHW vindt u (on)duidelijk? [Meerdere antwoorden mogelijk]

- ☐ Aanslagbiljet
- ☐ Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- ☐ Telefonie
- ☐ Brieven
- ☐ Mail

Vraag 6a: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- ☐ Ja [Ga verder bij vraag 6b]
- ☐ Nee [Ga verder bij vraag 8]

Vraag 6b: Motivatie van de verbetering

Hoe kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken? Beschrijf uw antwoord zo gedetailleerd mogelijk.

Vraag 7a: Reden van de verbeterpunten

Kunt u aangeven wat de **belangrijkste** reden is van de door u ingevulde score? [Eén antwoord mogelijk]

☐ Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)	Ga verder bij vraag 7b
☐ Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR-code etc.)	Ga verder bij vraag 8
☐ Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)	Ga verder bij vraag 8
☐ Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)	Ga verder bij vraag 8
☐ Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW	Ga verder bij vraag 7d
☐ Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening	Ga verder bij vraag 8
☐ Mogelijkheden van betalen en wijzigen	Ga verder bij vraag 8
☐ Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)	Ga verder bij vraag 8

Vraag 7b Andere manieren van contact ja/nee

Wilt u op andere manieren contact met SVHW?

- ☐ Ja [Ga verder bij vraag 7c]
☐ Nee [Ga verder bij vraag 8]

Vraag 7c Andere manieren van contact

Op welke andere manier(en) zou u contact met SVHW willen? [Meerdere antwoorden mogelijk]

- ☐ Direct chatten op de website
☐ Whatsapp
☐ Facebook
☐ Twitter
☐ Instagram
☐ Anders, namelijk

Vraag 7d: Manier van communiceren [Meerdere antwoorden zijn mogelijk]

Welke communicatie vanuit SVHW mag verbeterd worden?

- ☐ Aanslagbiljet
- ☐ Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- ☐ Telefonie
- ☐ Brieven
- ☐ Mail

Vraag 8: Aantal contacten om belastingaanslag af te handelen

Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw belastingaanslag af te handelen?

Dit contact kan inclusief de website ook via de telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.

- ☐ 1 (alleen het aanslagbiljet) **[ga verder bij vraag 10]**
- ☐ 2 **[ga verder bij vraag 9]**
- ☐ 3 **[ga verder bij vraag 9]**
- ☐ 4 **[ga verder bij vraag 9]**
- ☐ 5 **[ga verder bij vraag 9]**
- ☐ 6+ **[ga verder bij vraag 9]**

Vraag 9 Contact met SVHW

Op welke manier heeft u nog meer contact gehad voor het afhandelen van deze belastingaanslag? [Meerdere antwoorden mogelijk]

- ☐ Telefoon
- ☐ Contactformulier website
- ☐ Brief gestuurd naar SVHW
- ☐ Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- ☐ Anders, namelijk

Vraag 10 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

EINDE VRAGENLIJST

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!

Wij gebruiken uw antwoorden om onze dienstverlening te verbeteren en niet voor andere doeleinden.

U kunt deze vragenlijst **kosteloos** terugsturen naar SVHW in de bijgeleverde antwoortenvelop (antwoordnummer 1301, 3296 ZZ Klaaswaal). Een postzegel is niet nodig.

Bijlage 10. Vragenlijst proces 2: Bezwaar maken (No Cure No Pay)

Introductietekst

Geachte heer/ mevrouw,

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met onze dienstverlening. Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Het invullen van de vragenlijst duurt 3 tot 5 minuten. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Let op het invullen van de vragenlijst is anoniem, waardoor wij niet kunnen reageren op eventuele vragen die u stelt. Voor meer informatie over het indienen van een bezwaar, beroep of klacht kunt u terecht op www.svhw.nl.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij MBA
Directeur SVHW

Vraag 1: Manier van bezwaar

Hoe heeft u bezwaar ingediend?

- Per brief
- Via Mijn SVHW
- Telefonisch / informeel contact WOZ-waarde (ICW)
- Via website/ contactformulier
- Bezoek kantoor

Vraag 2a: Reden van bezwaar

Waartegen heeft u een bezwaar ingediend (meerdere antwoorden mogelijk)?

- WOZ-waarde
- Gemeentelijke belastingen Eigenaar
- Gemeentelijke belastingen Gebruiker
- Waterschapbelastingen Eigenaar
- Waterschapbelastingen Gebruiker
- Anders, namelijk....

Vraag 2b: Woonruimte/bedrijfsruimte

Heeft uw bezwaar betrekking op een woonruimte of een bedrijfsruimte?

- Woonruimte
- Bedrijfsruimte

Vraag 2c: Resultaat van het bezwaar

Op basis van uw bezwaar, heeft u wel of niet gelijk gekregen?

- Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)
- Ja, ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond)
- Nee, ik heb geen gelijk gekregen (ongegrond)

Vraag 3: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn bezwaar in te dienen en af te handelen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 4: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 3]? Beschrijf uw antwoord zo gedetailleerd mogelijk.

- Open vraag

Vraag 5: Reden van de score

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier, etc.)
- De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)
- Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
- Mogelijkheden tot het indienen van bezwaar
- De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)

We randomiseren de antwoorden voor deze vraag.

Vraag 6a: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het indienen en afhandelen van uw bezwaar makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 6b]
- Nee [naar vraag 8]

Vraag 6b: Motivatie van de verbetering

Hoe kan SVHW het indienen en afhandelen van uw bezwaar makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 6c: Reden van de verbetersuggestie

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [door naar vraag 8]
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier etc.) [door naar vraag 8]
- De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar [door naar vraag 8]
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [door naar vraag 8]
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens) [door naar vraag 8]

- | | |
|--|---------------------|
| - Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW | [door naar vraag 7] |
| - Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening | [door naar vraag 8] |
| - Mogelijkheden van het indienen van bezwaar? | [door naar vraag 8] |
| - De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel) | [door naar vraag 8] |

We randomiseren de antwoorden voor deze vraag.

Vraag 7: Manier van communiceren *[Meerdere antwoorden zijn mogelijk]*

Welke communicatie vanuit SVHW mag verbeterd worden?

- Aanslagbiljet
- Uitspraakbrief van het bezwaar
- Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- Telefonie
- Brieven
- Mail

Vraag 8: Aantal contacten om bezwaar in te dienen en af te handelen

Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw bezwaar in te dienen en af te handelen?

Dit contact kan bijvoorbeeld de website, telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6+

Vraag 9: Contact met SVHW

Op welke manier(en) heeft u contact gehad voor het indienen en afhandelen van uw bezwaar? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn SVHW
- Brief gestuurd naar SVHW
- Telefoon
- Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- Via website/ contactformulier

Vraag 10: Score voor de kwaliteit van de uitspraak

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft de uitspraak op mijn bezwaar goed toegelicht.

- | | |
|-----------------------|-----|
| - Zeer oneens | (1) |
| - Oneens | (2) |
| - Gedeeltelijk oneens | (3) |
| - Neutraal | (4) |
| - Gedeeltelijk eens | (5) |
| - Eens | (6) |
| - Zeer eens | (7) |

Vraag 11: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 10]?

- Open vraag

Vraag 12 No Cure No Pay

U heeft uw bezwaar ingediend doormiddel van een No Cure No Pay bureau, waarom heeft u gebruik gemaakt van de hulp van een No Cure No Pay bureau?

- Open antwoord

Tekstveld - Uitleg over de invloed van No Cure No Pay bureaus en de campagne

- X

Vraag 13 Heeft u onze communicatie (in de krant, op de website, etc.) over No Cure No Pay bureaus gezien afgelopen periode?

- Ja
- Nee

Vraag 14 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

- Open antwoord

[Hier eindigt de vragenlijst]

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij MBA
Directeur SVHW

Bijlage 11. Vragenlijst proces 2: Bezwaar maken (Zonder No Cure No Pay)

Introductietekst

Geachte heer/ mevrouw,

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met onze dienstverlening. Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Het invullen van de vragenlijst duurt 3 tot 5 minuten. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Let op het invullen van de vragenlijst is anoniem, waardoor wij niet kunnen reageren op eventuele vragen die u stelt. Voor meer informatie over het indienen van een bezwaar, beroep of klacht kunt u terecht op www.svhw.nl.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij MBA
Directeur SVHW

Vraag 1: Manier van bezwaar

Hoe heeft u bezwaar ingediend?

- Per brief
- Via Mijn SVHW
- Telefonisch / informeel contact WOZ-waarde (ICW)
- Via website/ contactformulier
- Bezoek kantoor

Vraag 2a: Reden van bezwaar

Waar tegen heeft u een bezwaar ingediend (meerdere antwoorden mogelijk)?

- WOZ-waarde
- Gemeentelijke belastingen Eigenaar
- Gemeentelijke belastingen Gebruiker
- Waterschapbelastingen Eigenaar
- Waterschapbelastingen Gebruiker
- Anders, namelijk....

Vraag 2b: Woonruimte/bedrijfsruimte

Heeft uw bezwaar betrekking op een woonruimte of een bedrijfsruimte?

- Woonruimte
- Bedrijfsruimte

Vraag 2c: Resultaat van het bezwaar

Op basis van uw bezwaar, heeft u wel of niet gelijk gekregen?

- Ja, ik heb gelijk gekregen (gegrond)
- Ja, ik heb gedeeltelijk gelijk gekregen (gedeeltelijk gegrond)
- Nee, ik heb geen gelijk gekregen (ongegrond)

Vraag 3: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn bezwaar in te dienen en af te handelen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 4: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 3]? Beschrijf uw antwoord zo gedetailleerd mogelijk.

- Open vraag

Vraag 5: Reden van de score

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier, etc.)
- De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)
- Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
- Mogelijkheden tot het indienen van bezwaar
- De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel)

We randomiseren de antwoorden voor deze vraag.

Vraag 6a: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het indienen en afhandelen van uw bezwaar makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 6b]
- Nee [naar vraag 8]

Vraag 6b: Motivatie van de verbetering

Hoe kan SVHW het indienen en afhandelen van uw bezwaar makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 6c: Reden van de verbetersuggestie

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [door naar vraag 8]
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (Indienen van bezwaar, vragen stellen via de website, contactformulier etc.) [door naar vraag 8]
- De afhandelingsnelheid van mijn bezwaar [door naar vraag 8]
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [door naar vraag 8]
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens) [door naar vraag 8]

- | | |
|--|---------------------|
| - Kwaliteit van de communicatie vanuit SVHW | [door naar vraag 7] |
| - Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening | [door naar vraag 8] |
| - Mogelijkheden van het indienen van bezwaar? | [door naar vraag 8] |
| - De uitspraak van het bezwaar (duidelijk uitgelegd en acceptabel) | [door naar vraag 8] |

We randomiseren de antwoorden voor deze vraag.

Vraag 7: Manier van communiceren *[Meerdere antwoorden zijn mogelijk]*

Welke communicatie vanuit SVHW mag verbeterd worden?

- Aanslagbiljet
- Uitspraakbrief van het bezwaar
- Informatie via SVHW.nl en Mijn SVHW
- Telefonie
- Brieven
- Mail

Vraag 8: Aantal contacten om bezwaar in te dienen en af te handelen

Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw bezwaar in te dienen en af te handelen?

Dit contact kan bijvoorbeeld de website, telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6+

Vraag 9: Contact met SVHW

Op welke manier(en) heeft u contact gehad voor het indienen en afhandelen van uw bezwaar? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn SVHW
- Brief gestuurd naar SVHW
- Telefoon
- Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- Via website/ contactformulier

Vraag 10: Score voor de kwaliteit van de uitspraak

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft de uitspraak op mijn bezwaar goed toegelicht.

- | | |
|-----------------------|-----|
| - Zeer oneens | (1) |
| - Oneens | (2) |
| - Gedeeltelijk oneens | (3) |
| - Neutraal | (4) |
| - Gedeeltelijk eens | (5) |
| - Eens | (6) |
| - Zeer eens | (7) |

Vraag 11: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 10]?

- Open vraag

Voor inwoners en bedrijven die zelf het bezwaar hebben ingediend en het onderwerp is WOZ-waarde

Vraag 12a: Heeft u onze communicatie (in de krant, op de website, etc.) over No Cure No Pay bureaus gezien afgelopen periode?

- Ja [Door naar vraag 12b]
- Nee [Door naar vraag 14]

Vraag 12b: Heeft deze communicatie invloed gehad op de manier waarop u bezwaar in hebt gediend?

- Ja, door de campagne heb ik zelf (of met familie/vrienden/bekenden) het bezwaar ingediend in plaats van via een no-cure-no-pay-bureau
- Nee, de campagne heeft me niet beïnvloed
- Anders, namelijk ...

Voor inwoners en bedrijven die een No Cure No Pay bureau hebben ingeschakeld en het onderwerp is WOZ-waarde

Vraag 13a Heeft u onze communicatie (in de krant, op de website, etc.) over No Cure No Pay bureaus gezien afgelopen periode?

- Ja
- Nee

Raag 13b No Cure No Pay

Aan het begin van de vragenlijst heeft u aangegeven dat u een No Cure No Pay bureau uw bezwaar heeft ingediend. Waarom heeft u gebruik gemaakt van de hulp van een no cure no pay bureau?

- Open antwoord

Vraag 14 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

- Open antwoord

[Hier eindigt de vragenlijst]

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij MBA
Directeur SVHW

Bijlage 12. Vragenlijst proces 3: Automatisch ontheyfen en verminderen

Deze informatie volgt in de volgende deeloplevring in Q2 2022.

Bijlage 13. Vragenlijst Proces 4: Aanmaning

Introductietekst

Geachte heer/ mevrouw,

Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Wij zijn benieuwd naar uw ervaring. Het invullen van de vragenlijst duurt 3 tot 5 minuten en is anoniem. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Robin Heij

Directeur SVHW

Vraag 1: Manier van ontvangst

Hoe heeft u uw aanslagbiljet ontvangen?

- Per post
- Via MijnOverheid

Vraag 2 Betaal situatie

Wat is uw situatie? Geef aan wat voor u van toepassing is.

- Ik heb betaald zonder bezwaar te maken
- Ik heb betaald na het maken van bezwaar

Vraag 3: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn belastingaanslag te betalen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 4: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 3]?

- Open vraag

Vraag 5: Reden van de score

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, QR code, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier etc.)
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)
- Informatiekwaliteit (kwaliteit van informatie via SVHW.nl en MijnSVHW)
- Communicatie vanuit SVHW (aanslagbiljet via post en MijnOverheid, overige brieven en mails)
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)

Vraag 6a: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 6b]
- Nee [naar vraag 8]

Vraag 6b: Motivatie van verbetering

Hoe kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 7a: Reden van de verbeterpunten

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van uw verbetersuggestie?

- A. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [naar vraag 7b]
- B. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR code etc.) [naar vraag 8]
- C. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [naar vraag 8]
- D. Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens) [naar vraag 8]
- E. Informatiekwaliteit (kwaliteit van informatie via SVHW.nl en mijnSVHW.nl) [naar vraag 8]
- F. Communicatie vanuit SVHW (documenten zoals het aanslagbiljet via post en MijnOverheid, overige brieven en mails) [naar vraag 8]
- G. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [naar vraag 8]

- H. Verschillende mogelijkheden van betalen en wijzigen [naar vraag 8]
- I. Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [naar vraag 8]

Op het moment dat er bij vraag 8a als verbeterpunt wordt aangegeven dat het contact via bestaande kanalen verbeterd kan worden, krijgt de respondent de volgende vraag te zien. Dit betreft het antwoord op A.

Vraag 7b Andere manieren van contact

Op welke andere manier(en) zou u contact met SVHW willen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Direct chatten op de website
- Whatsapp
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Anders, namelijk.....

Vraag 8: Aantal contacten om belastingaanslag af te handelen

*Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw belastingaanslag te handelen?
Dit contact kan inclusief de website ook via de telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.*

- 1 (alleen website) [naar vraag 10]
- 2 [naar vraag 9]
- 3 [naar vraag 9]
- 4 [naar vraag 9]
- 5 [naar vraag 9]
- 6+ [naar vraag 9]

Vraag 9 Contact met SVHW

*Op welke manier heeft u nog meer contact gehad voor het afhandelen van deze belastingaanslag?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Telefoon
- Contactformulier website
- Brief gestuurd naar SVHW
- Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- Anders, toelichting ...

Vraag 10 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

- Open antwoordveld

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij

Directeur SVHW

Bijlage 14. Vragenlijst proces 4: Dwangbevel

Introductietekst

Geachte heer/ mevrouw,

Mogen wij u een paar korte vragen stellen? Wij zijn benieuwd naar uw ervaring. Het invullen van de vragenlijst duurt 3 tot 5 minuten en is anoniem. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Robin Heij

Directeur SVHW

Vraag 1: Manier van ontvangst

Hoe heeft u uw aanslagbiljet ontvangen?

- Per post
- Via MijnOverheid

Vraag 2 Betaal situatie

Wat is uw situatie? Geef aan wat voor u van toepassing is.

- Ik heb betaald zonder bezwaar te maken
- Ik heb betaald na het maken van bezwaar

Vraag 3: Score voor de kwaliteit van de dienstverlening

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

SVHW heeft het mij gemakkelijk gemaakt om mijn belastingaanslag te betalen.

- Zeer oneens (1)
- Oneens (2)
- Gedeeltelijk oneens (3)
- Neutraal (4)
- Gedeeltelijk eens (5)
- Eens (6)
- Zeer eens (7)

Vraag 4: Motivatie van de score

Waarom bent u het [antwoord vullen van vraag 3]?

- Open vraag

Vraag 5: Reden van de score

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van de door u ingevulde score?

- Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW)
- Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, QR code, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier etc.)
- Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat)
- Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens)
- Informatiekwaliteit (kwaliteit van informatie via SVHW.nl en MijnSVHW)
- Communicatie vanuit SVHW (aanslagbiljet via post en MijnOverheid, overige brieven en mails)
- Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening
- Mogelijkheden van betalen en wijzigen
- Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel)

Vraag 6a: Verbeterpunten ja/nee

Kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Ja [naar vraag 6b]
- Nee [naar vraag 8]

Vraag 6b: Motivatie van verbetering

Hoe kan SVHW het betalen van uw belastingaanslag makkelijker maken?

- Open vraag

Vraag 7a: Reden van de verbeterpunten

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is van uw verbeter suggestie?

- J. Klantenservice (contact met medewerkers via telefoon, e-mail en kantoor van SVHW) [naar vraag 7b]
- K. Gebruiksgemak van de techniek van SVHW (betalen, zaken wijzigen en vragen stellen via de website, contactformulier, QR code etc.) [naar vraag 8]
- L. Betrouwbaarheid van de techniek van SVHW (werkt altijd, werkt accuraat) [naar vraag 8]
- M. Informatiebeveiliging (veiligheidsgevoel en vertrouwen in het correct gebruiken van mijn gegevens) [naar vraag 8]
- N. Informatiekwaliteit (kwaliteit van informatie via SVHW.nl en mijnSVHW.nl) [naar vraag 8]
- O. Communicatie vanuit SVHW (documenten zoals het aanslagbiljet via post en MijnOverheid, overige brieven en mails) [naar vraag 8]
- P. Betrouwbaarheid van de totale dienstverlening [naar vraag 8]
- Q. Verschillende mogelijkheden van betalen en wijzigen [naar vraag 8]

R. Belastingtarieven (duidelijk uitgelegd en acceptabel) [naar vraag 8]

Op het moment dat er bij vraag 8a als verbeterpunt wordt aangegeven dat het contact via bestaande kanalen verbeterd kan worden, krijgt de respondent de volgende vraag te zien. Dit betreft het antwoord op A.

Vraag 7b Andere manieren van contact

Op welke andere manier(en) zou u contact met SVHW willen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Direct chatten op de website
- Whatsapp
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Anders, namelijk.....

Vraag 8: Aantal contacten om belastingaanslag af te handelen

*Hoeveel contacten met SVHW heeft u -tot nu toe- nodig gehad om uw belastingaanslag te handelen?
Dit contact kan inclusief de website ook via de telefoon, brief of contactformulier zijn geweest.*

- 1 (alleen website) [naar vraag 10]
- 2 [naar vraag 9]
- 3 [naar vraag 9]
- 4 [naar vraag 9]
- 5 [naar vraag 9]
- 6+ [naar vraag 9]

Vraag 9 Contact met SVHW

*Op welke manier heeft u nog meer contact gehad voor het afhandelen van deze belastingaanslag?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Telefoon
- Contactformulier website
- Brief gestuurd naar SVHW
- Bezoek kantoor SVHW in Klaaswaal
- Anders, toelichting ...

Vraag 10 Woonplaats

Waar woont u? Vul de plaatsnaam in.

- Open antwoordveld

Bedankpagina na afronden van de vragenlijst

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Robin Heij

Directeur SVHW