



Klik op de tegel hieronder link om het webinar te kijken
Wachtwoord: UHTcollege3

Speel
webinar af

College UHT

Burgerinteractie

Verdieping op uitgangspunten en ontwikkelde interacties

22 juni 2020



Welkom!

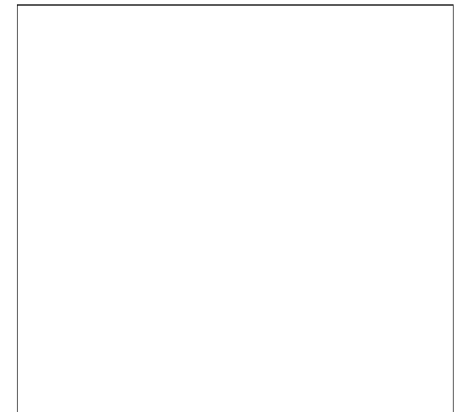
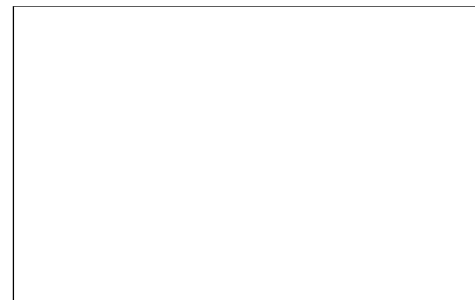
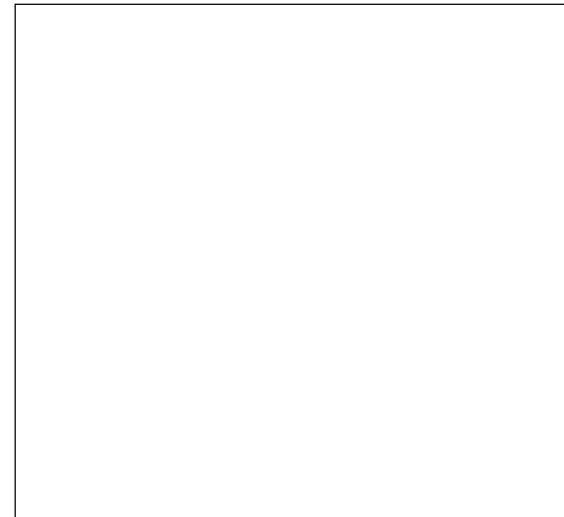
- Introductie
- Doel





Welkom!

- Introductie college
- Introductie sprekers
- Werking van dit college



UHT Burgerinteractie



Inhoud van dit college

- Welkom en Doel
- Ontwerpprincipes
 - Waarom ontwerpprincipes?
 - Ontwikkel traject
 - De ontwerpprincipes
- Persona's
 - Waarom persona's?
 - Overzicht persona's
 - Persona's
- Loketten
 - Overzicht en interactie mogelijkheden
- De burgerreis
 - Groepen en regelingen
 - Burgerreis van CAF11-vergelijkbaar in detail
 - Belangrijkste interactiemomenten
- Afsluiting
 - Samenvatting en belangrijkste inzichten
 - Vragen en discussie



Doel van dit college

- Achtergrond en insteek van burgerinteractie ontwerpen
- Uitgangspunten van de interactie met de burger
- Begrijpen wat de verschillen zijn tussen verschillende persona's en invloed daarvan op de interacties
- Verdiepen op de verschillende interactie loketten waarmee een burger met de Belastingdienst kan interacteren
- Doorlopen van burgerreis en interactiemomenten die een burger meemaakt





*‘Ik krijg al rillingen als ik een blauwe envelop zie’. “Er was een tijd dat ik de brief een week op tafel liet liggen”.
“Mijn zoon leegt de brievenbus, eigenlijk durf ik dat nog steeds niet”.
“Ik heb me een keer drie dagen opgesloten in de slaapkamer”*



Uit 'reisdagboek' voorzitter ouderpanel naar gesprek met 12 ouders | mei 2020



UHT zorgt ervoor dat de burger zich gehoord voelt en dat hij weet waar hij aan toe is

Menselijke maat

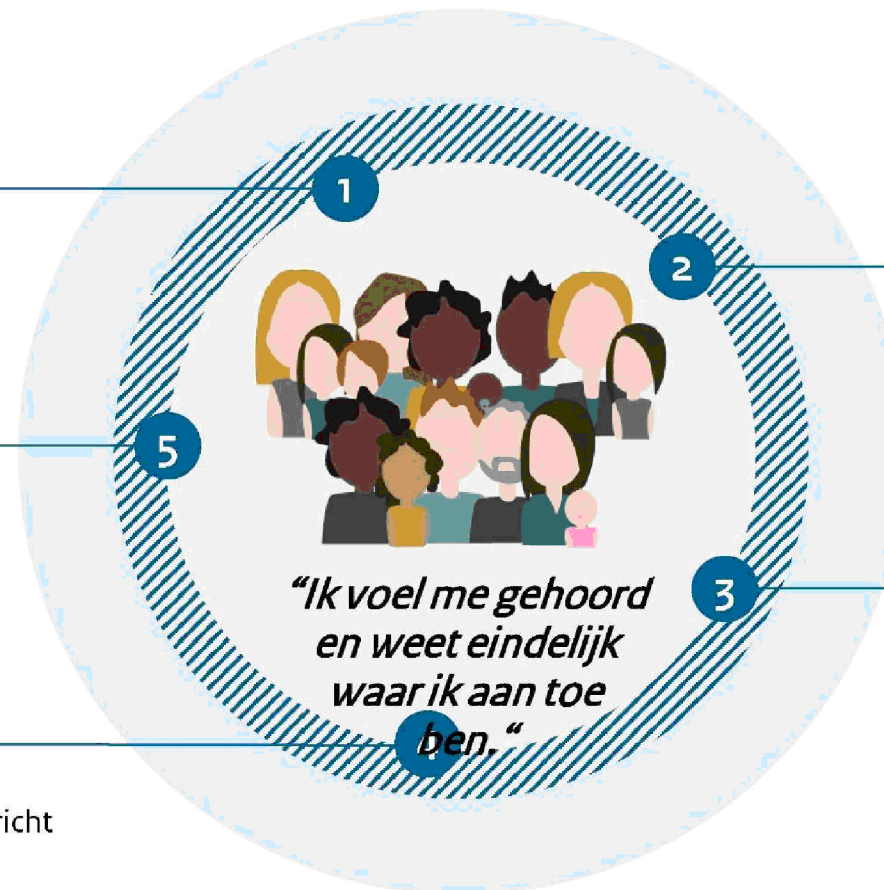
Het bewustzijn dat er een burger zoals jij achter een dossier- en casusnummer zit

Kwaliteit voorop

Kwaliteit en zorgvuldigheid gaan boven snelheid

Rechtmatig

Continu handelen binnen de geldende wet- en regelgeving en beleidskaders, gericht op het doel van herstel



Toegankelijk

De burger weet hoe, waar en wanneer hij effectief met vragen terecht kan en wordt proactief benaderd

Tijdig

Dossiers en casussen worden afgehandeld binnen de gestelde tijdlijnen

"Ik voel me gehoord en weet eindelijk waar ik aan toe ben"

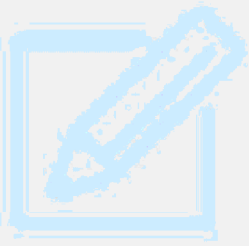


Wat drijft jou?

- Wat drijft jou om deze UHT visie waar te maken?

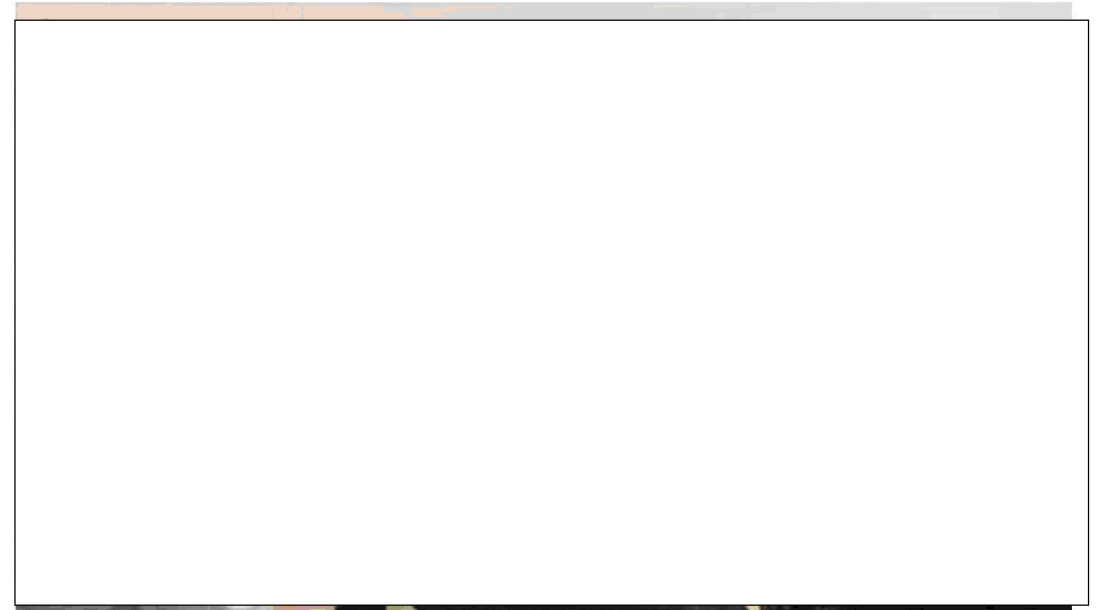
“Ik voel me gehoord en weet eindelijk waar ik aan toe ben”

Geef je antwoord in 1 tot 3 woorden (open vraag)



Ontwerpprincipes

- Waarom ontwerpprincipes
- Ontwikkeltraject
- De ontwerpprincipes



Waarom ontwerpprincipes?

Ontwerpprincipes zijn uitgangspunten over hoe we in de herstelorganisatie interacteren met de burger.

De ontwerpprincipes vormen de leidraad voor verdere ontwikkeling van de interacties. Tijdens de rest van het proces zijn de ontwerpprincipes altijd de basis voor keuzes rondom interacties met de burger.



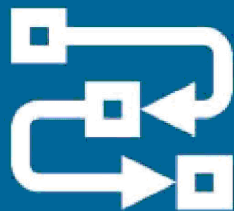
Ontwikkel traject

De basis voor deze principes is gelegd in een brainstorm met medewerkers van het serviceteam, Toeslagen, CAP en KI&S op 9 maart 2020 in De Knoop.

Door zoveel mogelijk verschillende perspectieven mee te laten denken over de uitgangspunten worden breed gedragen en een burger gerichte uitkomst gerealiseerd.



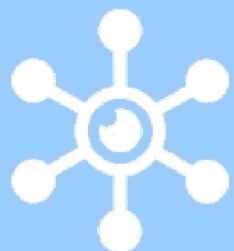
**We zijn
transparant over
het proces**



**We communiceren
in tekst en beeld**



**We werken
integraal samen**



**We leveren
maatwerk**



**We zoeken
proactief contact**



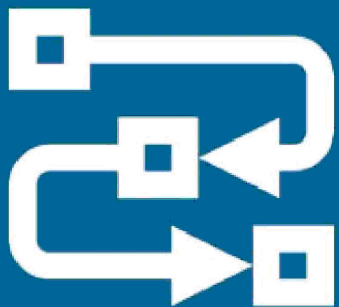
**We combineren
snelheid met
kwaliteit**





1

We zijn transparant over het proces



De burger wil weten waar zij zit in het proces. Wat zijn de stappen die volgen. Wat moet zij doen? Wat zijn de keuzes die zij heeft? Met wie kan zij communiceren?

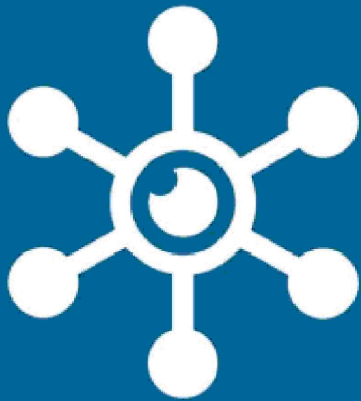
Bij alles wat we doen zijn we extreem helder in de stappen en tijdslijnen in het proces.

We communiceren dit in tekst maar liever nog in beeld, zodat het ook voor de minder taalvaardige burger begrijpelijk is en tot minder stress leidt.



3

We werken integraal samen



De burger staat centraal en we werken integraal. De burger voelt dat vanuit één Belastingdienst wordt gehandeld.

De burger heeft één contactpersoon die achter de schermen alles voor haar regelt en eenvoudig benaderbaar is. We verwijzen niet van loket naar loket.

Wij hebben een integraal beeld van de burger. Ook van andere (financiële) problemen en andere toeslagen.



4

We leveren maatwerk



Iedereen krijgt persoonlijke aandacht.

We houden rekening met het individu. Iemand die kwetsbaar is nemen we meer bij de hand dan iemand die zelfredzaam is. We gebruiken data om te voorspellen wat de beste interactie is.

Dat kan betekenen dat we de ene burger meer (na)bellen dan de andere.

De burger voelt zich hierdoor een persoon en geen nummer.



Poll!

- Wat zien jullie als het belangrijkste ontwerpprincipes? (multiple-choice)
 - We zijn transparant in het proces
 - We communiceren in tekst en beeld
 - We werken integraal samen
 - We leveren maatwerk
 - We zoeken pro-actief contact
 - We combineren snelheid met kwaliteit

- Waar zien jullie uitdagingen met het hanteren van deze ontwerpprincipes? (multiple choice antwoorden)
 - Onvoldoende informatie over kaders
 - Beperkte toegang tot systemen
 - Tijdsdruk
 - Niet over de juiste vaardigheden beschikken
 - Samenwerking met collega's
 - Niet kunnen nakomen van afspraken
 - Anders
 - Ik zie geen uitdagingen



Persona's

- Waarom persona's
- Overzicht persona's
- Persona's



Waarom persona's?

Een persona is een karakter ontwikkeld om een burger groep of segment te representeren.

Een persona wordt gebruikt om passende interacties voor verschillende burger perspectieven in te richten door rekening te houden met specifieke en persoonlijke kenmerken en emoties.

De basis voor deze persona's is gelegd in een co-creatie sessie met medewerkers van het serviceteam, KI&S, CAP en Toeslagen op maandag 9 maart in de Knoop. Uitwerking heeft (thuis) in teams van serviceteam medewerkers en persoonlijk zaakbehandelaren plaatsgevonden.



Emoties met betrekking tot communicatie van de Belastingdienst

Genegeerd

Eenzaam

Angst

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Word ik gezien als fraudeur? Kan ik nog wel toeslag aanvragen?
2. Wie gaat mij helpen met de juiste aanvragen, het invullen van formulieren en mijn grote schulden?
3. Wat zijn de termijnen die ik kan verwachten?
4. Kan ik een beroep doen op een hulpverlener of een regeling treffen?

Belangrijkste aspecten

- Niet digitaal vaardig
- Gevoel dat er grote onrecht is aangedaan en daardoor financiële schade
- Communicatie is ingewikkeld, Nederlands is niet altijd eerste taal
- Kwetsbare burgers kunnen ook contact mijdend zijn
- Uitleg moet duidelijk zijn in makkelijk begrijpelijke taal
- Oprecht inlevingsvermogen en een luisterend oor bieden

Voorkeurskanalen



Fysiek



Telefonisch



Emoties met betrekking tot communicatie van de Belastingdienst

Onbegrip

Ongeduld

Afhankelijk

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Wat wordt er van mij verwacht en wat zijn de mogelijkheden?
2. Binnen welke groep val ik en wat betekent dat?
3. Hoe kan ik blijvend inzicht in de voortgang van mijn zaak hebben?

Belangrijkste aspecten

- Deels financieel afhankelijk van de Belastingdienst
- Goede beheersing Nederlandse taal en redelijk digitaal vaardig
- Wil duidelijkheid over uitkomst en rechten
- Duidelijke communicatie en bevestiging van afspraken
- Belangrijk aandacht en begrip te tonen voor situatie

Voorkeurskanalen



Telefonisch



Digitaal



Fysiek



Schriftelijk



Poll!

- Heb je het gevoel genoeg handvatten te hebben met de verschillende persona's om te gaan? (1-5 schaal)

Voor toelichting van je antwoord kun je de vragenfunctie gebruiken

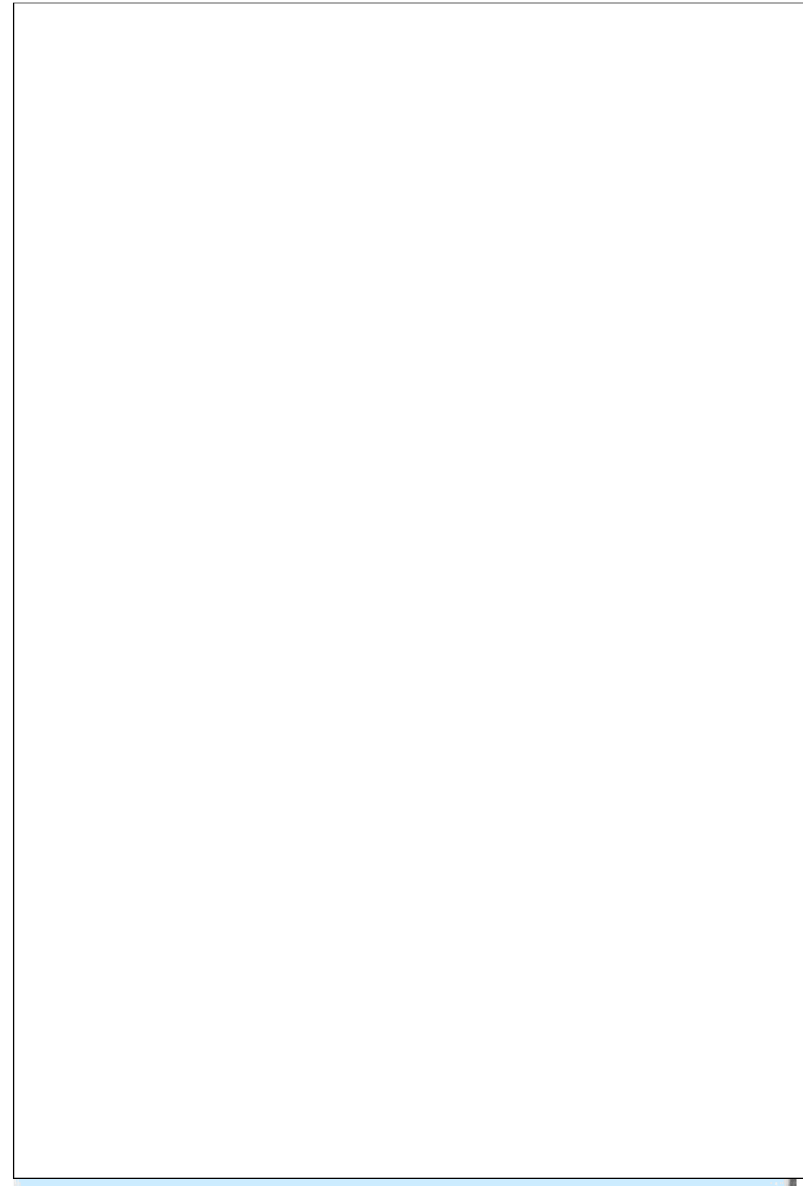


10 minuten
koffie pauze



Loketten

- Overzicht en interactie mogelijkheden



Via welke manier kom ik in contact met de Belastingdienst en waarmee kan ik terecht?



De website
Op Toeslagen.nl/herstel is alle informatie over het proces, de stappen en doelgroepen te vinden, nieuwe berichten kunnen hier gevonden worden

Sociale media
Via de Twitter account van de Belastingdienst worden nieuwe berichten gedeeld. Ook wordt hier gereageerd op vragen van burgers

Videogesprek*
Vanaf het moment dat u gekoppeld bent aan een persoonlijk zaakbehandelaar kan op aanvraag een videogesprek plaatsvinden. Via een URL kan dit gesprek gestart worden, het is dus niet nodig een programma te downloaden

De berichtenbox
Het is mogelijk de schriftelijke brieven (behalve massale brieven zoals de aanschrijving) digitaal te ontvangen in de berichtenbox. Dit kan doorgegeven worden als voorkeur

Emailen
Wanneer de persoonlijk zaakbehandelaar contact heeft opgenomen kan er via email contact gehouden worden over de voortgang of ontbrekende gegevens of berichten

Digitaal loket

Bellen met de gedupeerden lijn
Er kan ten alle tijden met de gedupeerden lijn gebeld worden voor vragen over het maken van een melding, het proces, te verwachten termijnen of andere informatie- en hulpvragen

Bellen met persoonlijk zaakbehandelaar
Vanaf het moment dat de persoonlijk zaakbehandelaar contact met u heeft opgenomen kunt u bij deze persoon terecht voor vragen over uw casus en de voortgang. Ook de beschikking en vervolgstappen kunnen telefonisch met de persoonlijk zaakbehandelaar besproken worden

SMS notificaties
Als het uw voorkeur is om over de voortgang op de hoogte gehouden te worden per SMS kunt u dat aangeven bij uw persoonlijk zaakbehandelaar

Telefoon loket

Toeslagen servicepunten
Voor algemene vragen over het proces en vervolgstappen kunt u terecht bij één van de 150 Toeslagen Service Punt in Nederland. De informatie die zij verstrekken is ook online te vinden op de website

Kantoor balie's
Voor algemene vragen over het proces en vervolgstappen kunt u ook terecht bij één van de 21 balie's van de Belastingdienst. Via de gedupeerdenlijn kunt u een afspraak maken. De balie medewerkers kunnen u verder helpen met algemene informatie

Afspraak met persoonlijk zaakbehandelaar
Voor vragen over uw casus en voortgang kunt u een afspraak maken met uw persoonlijk zaakbehandelaar. U kunt langskomen bij één van de 21 balie's van de Belastingdienst

Fysiek loket

Massale brieven
Massale brieven worden naar een brede populatie burgers gestuurd. Dit is bijvoorbeeld de aanschrijvingsbrief

Individuele brieven
Individuele brieven worden naar individuele burgers gestuurd. Dit is bijvoorbeeld de bevestiging van de melding of verzoek tot herbeoordeling, maar ook de rappelbrieven en brieven die door de persoonlijk zaakbehandelaar wordt verstuurd

Post loket

*Videobellen wordt momenteel als pilot uitgevoerd. Het is niet zeker dat het slechts voor een beperkt aantal burgers beschikbaar zal zijn

Toelichting videobellen

- Nog in ontwikkeling
- Er wordt gestart met **kleinschalige pilot met 10 persoonlijk zaakbehandelaren**, als de pilot succesvol is wordt er naar opschaling voor gebruik door 300 PZB'ers toegewerkt
- Virtuele bel afspraak maken tussen burger en zijn/haar persoonlijk zaakbehandelaar. Door middel van video en audio kunnen zij een gesprek voeren zonder fysiek ergens af te spreken



Lancering nieuwe herstel website

Toeslagen
Belastingdienst

Home Naam projectsite

Is uw kinderopvangtoeslag ooit stopgezet?

Is de uitbetaling van uw kinderopvangtoeslag gestopt in de periode 2005–2019 en is bij u niet duidelijk wat hiervan de reden was? Met de onderstaande checklist ontdekt u in 5 minuten of deze stopzetting terecht was en of u in aanmerking komt voor herstel.

[Wat kan ik doen](#)

Let op

Bij het stopzetten van kinderopvangtoeslag zijn fouten gemaakt. Op deze pagina Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque

Ik ben gedupeerde en weet in welke doelgroep ik val

U bent:

- > in verband gebracht met fraude
- > de dupe van te strenge toepassing van de wet
- > afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling

Weten of u gedupeerde bent en wat u van ons mag verwachten? Doe dan de check ['Wat kan ik doen'](#).

Hulp nodig?

Hulplijn Toeslagen gedupeerden

 **0800-123456**
Ma/t/mvr 08.00–20.00 uur

Gemeentelijke hulp

 > Overzicht gemeentelijke toeslagenlocaties
> Overzicht lokale hulp

Bezoek locaties en online loketten

 > Toon mij de bezoekenlocaties
> Overzicht van online loketten

Online hulp

 > Bekijk de eerder gehouden webinars

Vertel mij over:

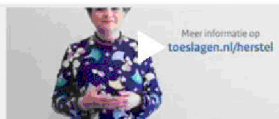
- > Wat is er aan de hand?
- > Wat wordt er aan gedaan?
- > Wanneer is dit moment meemaken?



Meer informatie op

Stroomdiagram van de

Hoe ga ik door jullie geholpen worden?



Ik heb meer kosten gemaakt dan de Belastingdienst mij heeft gecompenseerd

Hoe ga ik door jullie geholpen worden?



Top 3 meest gestelde vragen en antwoorden

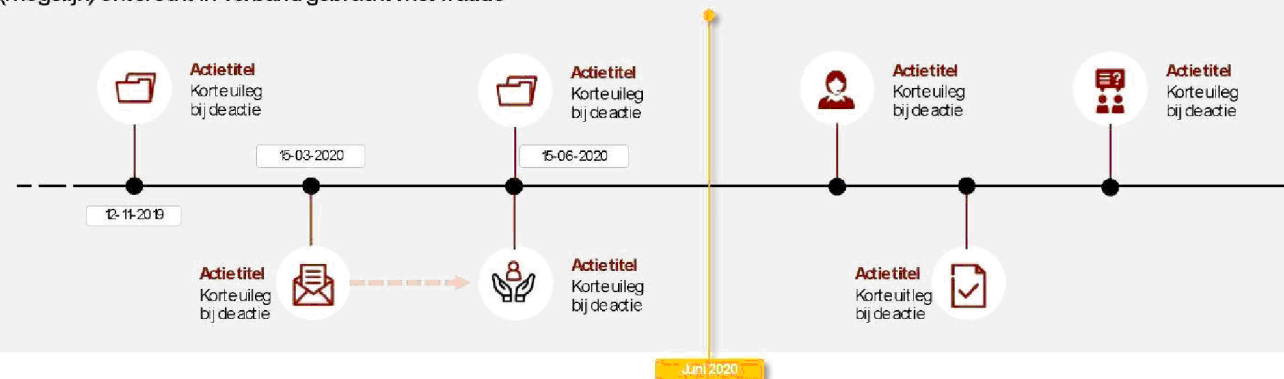
- > De uitbetaling is onterecht stopgezet. Hoe meld ik dat?
- > Hoe lever ik bewijstukken aan?
- > Waar kan ik terecht met een klacht
- > Laat me alle vragen en antwoorden zien



Actueel

- > 12 juni – Bijeenkomst Renkum
- > 12 juni – Webinar met Staatssecretaris van Huffelen

Overzicht van de stappen bij (mogelijk) onterecht in verband gebracht met fraude



doorontwikkeling
(na 30 juni)



Bent u het hier niet mee eens?

- > Bezwaar en beroep
- > Klachten en vragen

Achtergrondinformatie

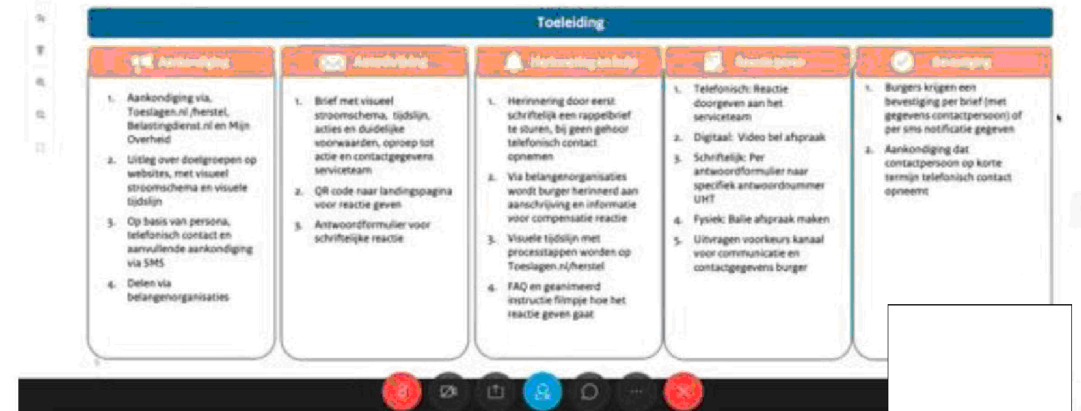
- > Fraudeonderzoeken
- > Te strenge interpretatie wetgeving
- > Geen persoonlijke betalingsregeling
- > Werken aan oplossingen
- > Algemene stand van zaken



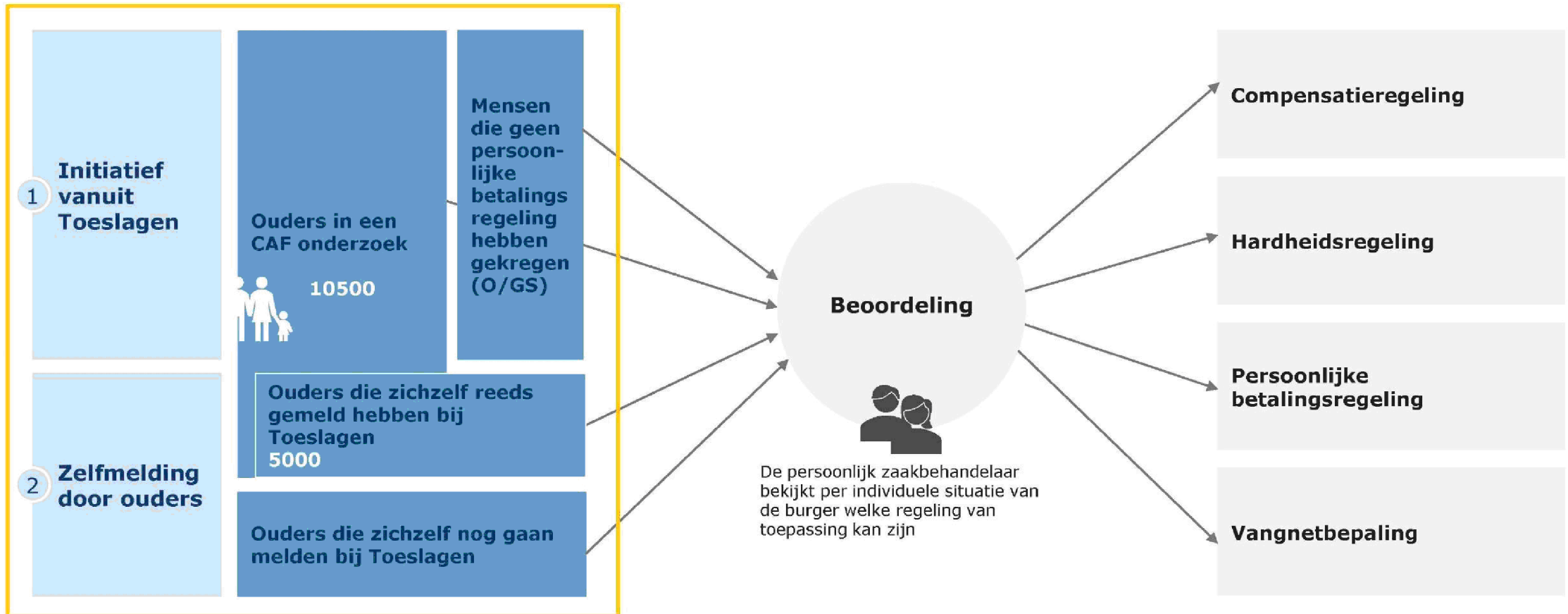
De burgerreis

- Groepen en regelingen
- Burgerreis van CAF11 – vergelijkbaar in detail
- Belangrijkste interactiemomenten

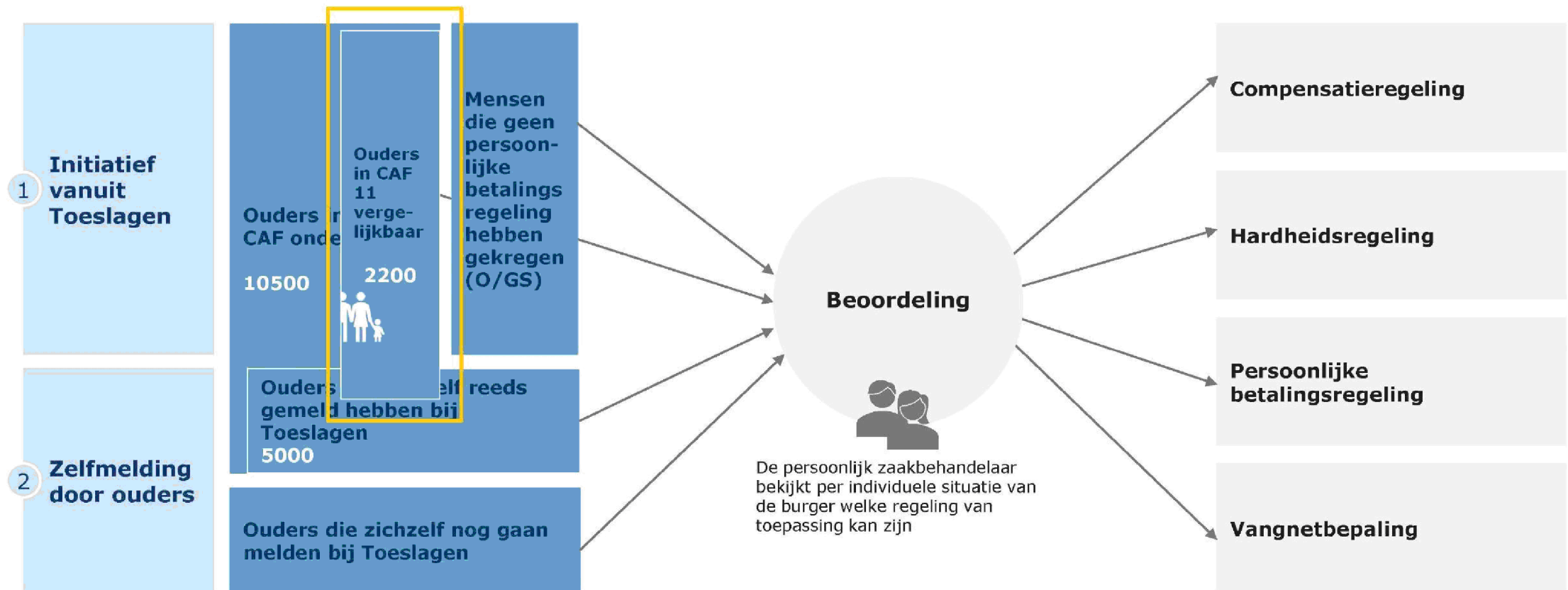
Toeleiding - Concept interacties



Ouders kunnen op verschillende manieren in aanmerking komen voor een regeling



Inzoomen op de reis met interacties van ouders in CAF11-vergelijkbaar

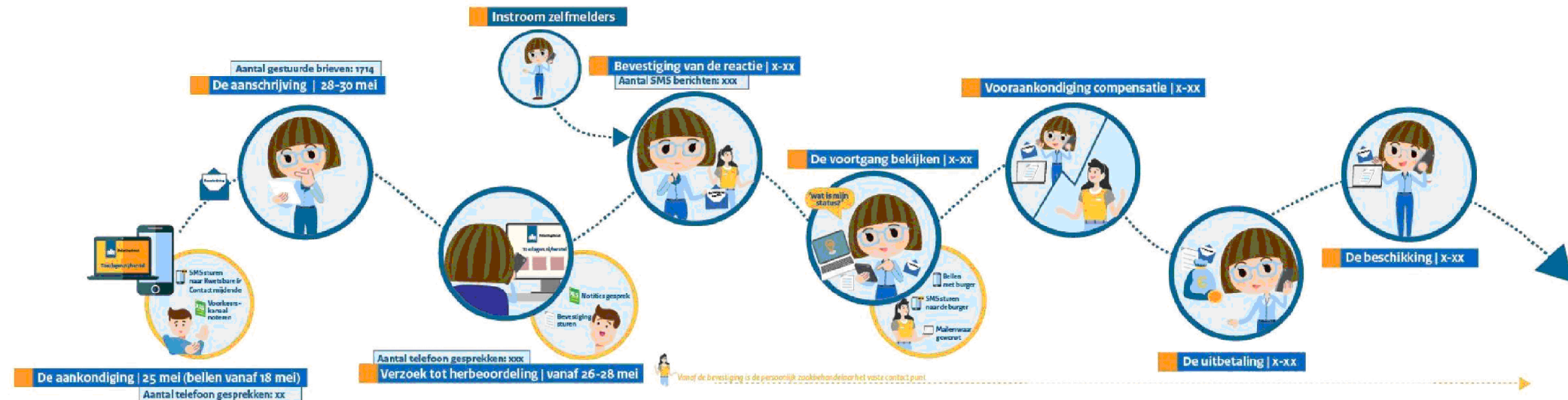


Burgerreis met interacties voor CAF-11 vergelijkbaar

TOELEIDING

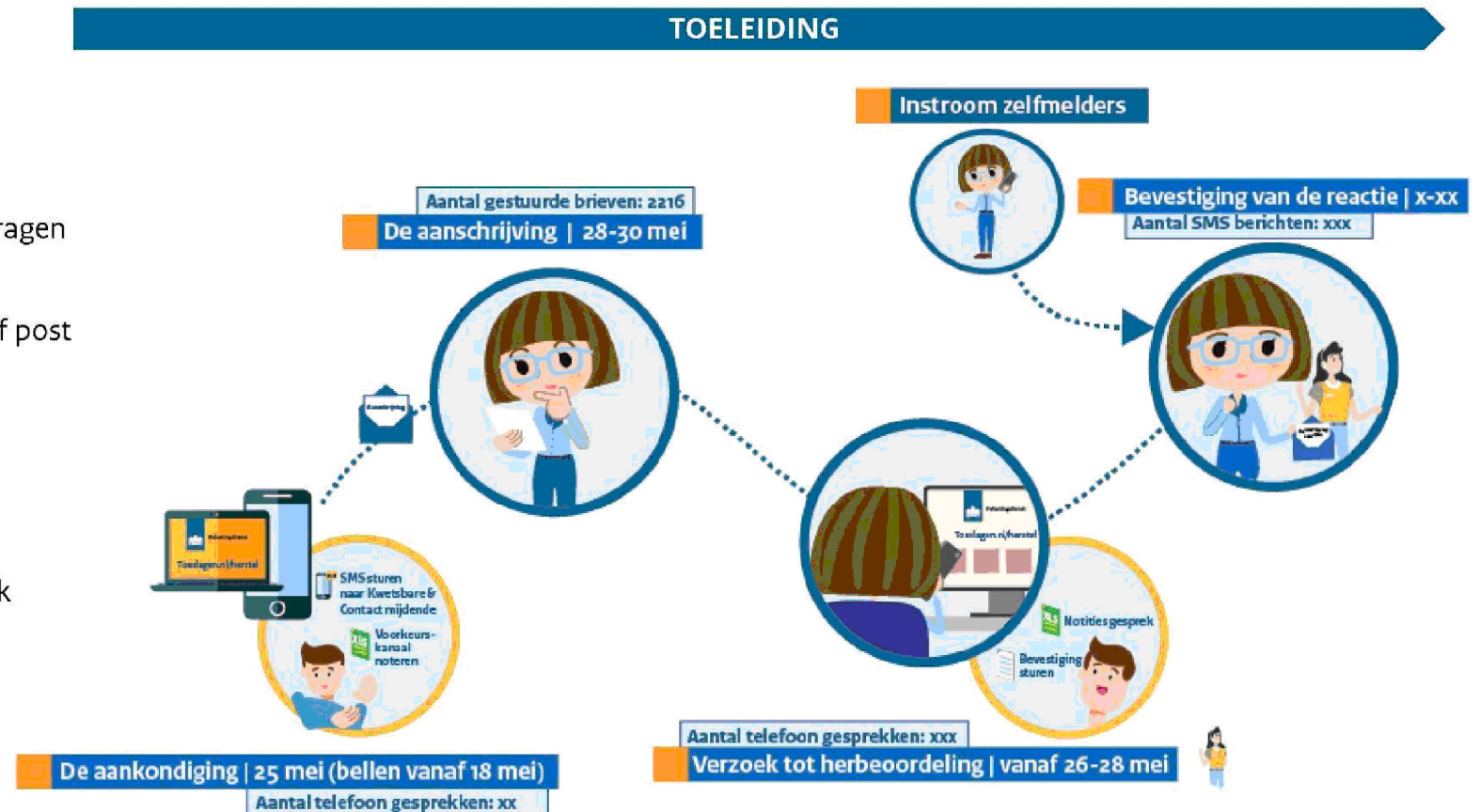
UITVOERING

OORDEEL



Interacties tijdens de toeleiding fase

- **Aankondiging**
 - Kwetsbare burgers bellen
- **Aanschrijving**
 - Aanschrijvingsbrief eind mei
 - Serviceteam beschikbaar voor vragen
- **Verzoek tot herbeoordeling**
 - Verzoek indienen per telefoon of post
 - Geen actie voor reeds gemelde burgers
- **Bevestiging van de reactie**
 - Bevestiging per post
 - Aankondiging contact met PZB
 - Bevestiging ook digitaal mogelijk



Interacties tijdens de uitvoering fase

- **Start van de beoordeling**
 - Introductie telefoon gesprek
 - Contactvoorkeuren opvragen
 - Contactgegevens delen indien nodig
 - Schriftelijke bevestiging
- **Ontbrekende gegevens opvragen (optioneel)**
 - Telefonische uitvraag
 - Aanlevering per mail, post of in persoon
 - Rappelbrief
- **Voortgang**
 - Status inzicht per telefoon, e-mail of SMS
 - Altijd contact bij wijzigingen
 - Gespreksverslag via mail of post op aanvraag

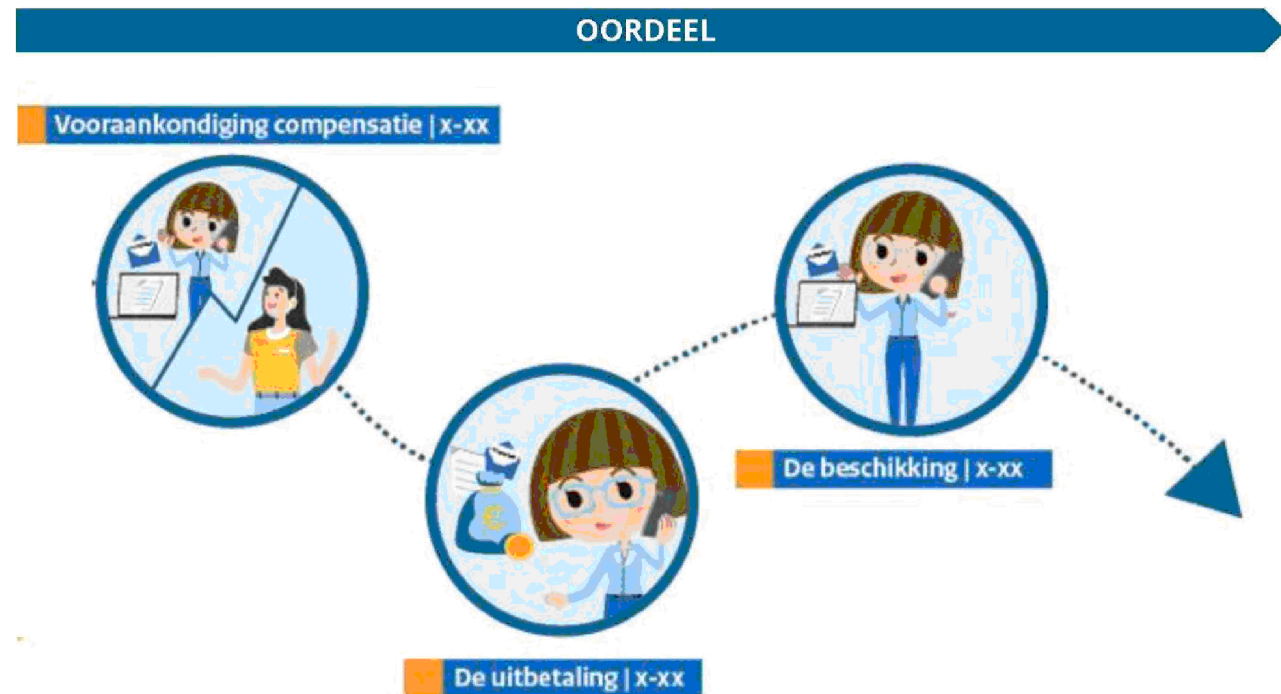
UITVOERING

De voortgang bekijken | x-xx



Interacties tijdens de oordeel fase

- **Vooraankondiging compensatie**
 - Schriftelijk vooraankondiging
 - Digitaal beschikbaar
- **Toelichting en vervolgstappen**
 - Telefonisch of persoonlijke afspraak
 - Videobellen of email indien gewenst
 - Verwijzing naar hulpverlening
- **Uitbetaling**
 - Informatie op landingspagina
- **De beschikking**
 - Schriftelijke bevestiging
 - Uitleg proces van bezwaar
 - Afrondingsgesprek en ontkoppeling als herstelproces geheel ten einde is





Belangrijkste interactiemomenten in de burgerreis

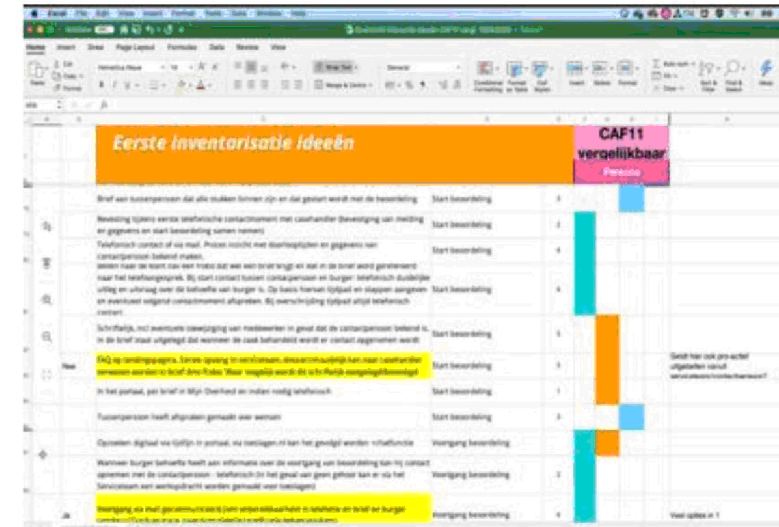
De burger staat centraal en daarmee de voorkeur van de burger
Het is van belang empathie te tonen en een luisterend oor te bieden om hen het gevoel te geven dat ze gehoord en erkent worden

TOELEIDING	UITVOERING	OORDEEL
■ Kwetsbare burgers worden actief gebeld ■ Verzoek indienen per telefoon of post ■ Aankondiging dat PZB op termijn contact opneemt (brief ook digitaal mogelijk)	■ Kanaal voorkeur en gewenste frequentie opvragen bij het eerste telefonische contactmoment ■ Voortgangsupdates kunnen ontvangen worden per telefoon, e-mail of SMS ■ Altijd contact bij wijzigingen	■ Schriftelijke vooraankondiging (ook digitaal mogelijk) ■ Toelichting telefonisch, in persoon of via videobellen ■ Ontkoppelingsgesprek na herstel



Afsluiting

- Samenvatting en belangrijkste inzichten
- Vragen en discussie



Samenvatting en belangrijkste aspecten

- Zes **ontwerpprincipes** zijn ontwikkeld als uitgangspunten voor het ontwerpen van interacties
- Vier verschillende **burger persona's** en twee intermediair persona's geven verschillende perspectieven waarop gedifferentieerde interacties zijn toegepast
- **Vier verschillende interactie loketten: Digitaal, Telefonisch, Fysiek en Post** bevatten diverse kanalen waar burger mee kunnen interacteren als ze in contact staan met de Belastingdienst
- **Vanaf de uitvoeringsfase** wordt een burger met een PZB gekoppeld en zal het contact worden afgestemd op de persoonlijke contactvoorkeuren van de burger





Vragen en discussie

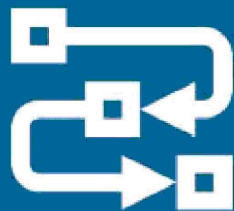
- Gebruik de vragen functie voor het insturen van jullie vragen/feedback



Appendix

Ontwerpprincipes
Persona's

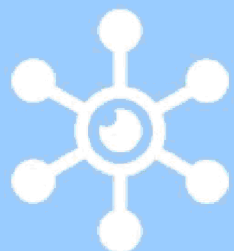
**We zijn
transparant over
het proces**



**We communiceren
in tekst en beeld**



**We werken
integraal samen**



**We leveren
maatwerk**



**We zoeken
proactief contact**



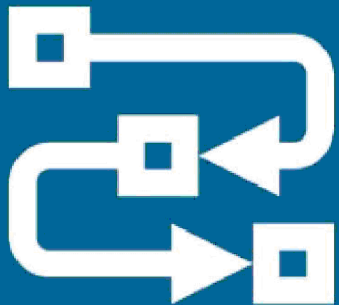
**We combineren
snelheid met
kwaliteit**





1

We zijn transparant over het proces



De burger wil weten waar zij zit in het proces. Wat zijn de stappen die volgen. Wat moet zij doen? Wat zijn de keuzes die zij heeft? Met wie kan zij communiceren?

Bij alles wat we doen zijn we extreem helder in de stappen en tijdslijnen in het proces.

We communiceren dit in tekst maar liever nog in beeld, zodat het ook voor de minder taalvaardige burger begrijpelijk is en tot minder stress leidt.

We communiceren in tekst en beeld



Overheden zijn gewend om in tekst te communiceren. Zeker als het gaat om juridische kwesties.

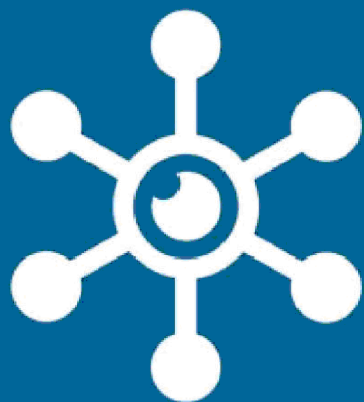
We geloven dat een combinatie van tekst en beeld de meest duidelijke vorm van communicatie is.

Waar dat kan gebruiken we eenvoudig te begrijpen beelden. Denk hierbij aan inzicht in het proces, de stappen, checklists en opties/keuzes die de burger heeft.

3



We werken integraal samen



De burger staat centraal en we werken integraal. De burger voelt dat vanuit één Belastingdienst wordt gehandeld.

De burger heeft één contactpersoon die achter de schermen alles voor haar regelt en eenvoudig benaderbaar is. We verwijzen niet van loket naar loket.

Wij hebben een integraal beeld van de burger. Ook van andere (financiële) problemen en andere toeslagen.

4

We leveren maatwerk



Iedereen krijgt persoonlijke aandacht.

We houden rekening met het individu. Iemand die kwetsbaar is nemen we meer bij de hand dan iemand die zelfredzaam is. We gebruiken data om te voorspellen wat de beste interactie is.

Dat kan betekenen dat we de ene burger meer (na)bellen dan de andere.

De burger voelt zich hierdoor een persoon en geen nummer.

5



We zoeken proactief contact

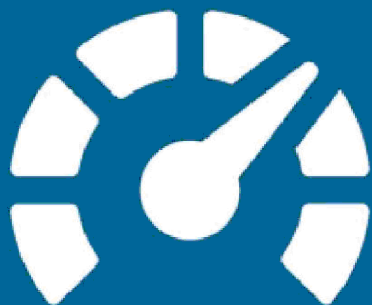


Terugbel acties waarbij we actief contact zoeken worden enorm gewaardeerd.

Door (pro)-actief contact te zoeken en aandacht te geven voelt de burger dat we samen werken aan een oplossing.

De burger voelt dat er serieus wordt gewerkt aan herstel.

We combineren snelheid met kwaliteit



We werken snel, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

We houden ons aan gemaakte afspraken voor termijnen en aan terugbelverzoeken.

Als er ergens vertraging dreigt te ontstaan communiceren we dat tijdig en open aan de burger.

Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Genegeerd

Eenzaam

Angst

 Kenmerken

De kwetsbare burger heeft grote financiële en persoonlijke schade opgelopen, is financieel sterk afhankelijk van toeslagen van de Belastingdienst om rond te komen, niet digitaal vaardig en spreekt mogelijk de Nederlandse taal niet goed.

Staat mogelijk onder bewind of heeft een fiscale hulpverlener die de zaken regelt voor haar.

Voelt zich erg wanhopig en de dupe van onverbiddelijke overmacht. De situatie maakt al jarenlang flinke impact op haar leven en dat van haar kinderen. Zorgen om voortdurend domino-effect van schulden.

 Behoeftes

Gevoel van grote onrecht aangedaan en daardoor grote financiële schade opgelopen. Terecht gekomen in vele persoonlijke problemen waar ook de kinderen de dupe van zijn. Niveau van stress hoog

Onbegrijpelijkheid van informatie en onduidelijke uitleg.

Communicatienu is erg ingewikkeld en onoverzichtelijk. Het lezen van een brief en begrijpen is een enorm pijnpunt. Laat daarom ook brieven ongeopend uit angst.

Niet begrijpen wat ze moet doen, in de veronderstelling dat ze alles goed heeft gedaan. Drempel om hulp te zoeken als dat er nog niet is.

 Interactie met Belastingdienst en eventueel hulpverleners

Het moet in begrijpelijke taal in korte behapbare zinnen via persoonlijk contact zodat er rust en iets meer zekerheid ontstaat. Korte duidelijke uitleg waarom ze eigenlijk wordt gecontroleerd en dat de belastingdienst haar niet als een fraudeur zien.

Niet bewust van momenten dat ze had moeten reageren maar dit niet gedaan heeft. Durft slecht stappen te ondernemen, bang om weer een fout te maken. Spanningsboog bij uitleg is kort.

 Behoeftes

Immateriële erkenning, horen dat het de Belastingdienst oprecht spijt.

Haar persoonlijke verhaal kwijt en echt begrepen worden. Een luisterend oor en voldoende inlevingsvermogen ontvangen. Als mens beschouwd worden en niet als nummer of geval.

Beloften moeten worden waargemaakt als ze die krijgt aan de telefoon

De controle weer terugkrijgen over haar (financiële) leven.

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Word ik gezien als fraudeur? Kan ik nog wel toeslag aanvragen?
2. Wie gaat mij helpen met de juiste aanvragen, het invullen van formulieren en mijn grote schulden?
3. Wat zijn de termijnen die ik kan verwachten?
4. Kan ik een beroep doen op een hulpverlener of een regeling treffen?

Voorkeurskanalen



Fysiek



Telefonisch

Fysiek &
telefonisch

MBO-of lager

Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Onbegrip

Ongeduld

Afhankelijk



Kenmerken

De **deels redzame burger** is deels afhankelijk van de Belastingdienst op financieel gebied. Met een beetje hulp is deze burger zelfredzaam.

Ze is redelijk digitaal vaardig en beheerst de taal goed.

Beheerst de taal goed maar heeft een voorkeur bij beelden.



Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Ik wil duidelijke communicatie, waaruit blijkt waar ik recht op heb, of wat ik moet doen omdat recht te behouden.

Bevestiging van gemaakte afspraken.

Ik heb behoefte aan contact, ik wil vooral serieus genomen worden en duidelijkheid op mijn vragen.

Wil een professioneel gesprek met vakmensen en juiste argumentatie.



Pijnpunten

Gebrek aan duidelijkheid over waar zij recht op zou hebben.

Het lange wachten op antwoord. Beloftes die niet worden nagekomen, resulteren in nog minder vertrouwen.

In het duister tasten waar ze precies aan toe is.

Voelt zich behandeld als een nummer.



Behoeftes

Immateriële erkenning, horen dat het de Belastingdienst oprecht spijt en krijgen waar ze recht op heeft.

Ze wil begrepen worden en zelf ook de situatie begrijpen. Heeft altijd netjes aan haar verplichtingen gedaan en vindt het niet terecht dat ze in deze situatie zit.

Voelen dat er aandacht aan haar wordt besteed, ze voelt zich vergeten.

Bevestiging ontvangen over wat wel en niet kan en mag. Snel eerste resultaten zien

Telefonisch &
digitaal

MBO 4+

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Wat wordt er van mij verwacht en wat zijn de mogelijkheden?
2. Binnen welke groep val ik en wat betekent dat?
3. Hoe kan ik blijvend inzicht in de voortgang van mijn zaak hebben?

Voorkeurskanalen



Telefonisch



Digitaal



Fysiek



Schriftelijk

Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Onzeker

Assertief

Angst

 Kenmerken

Deze burger neemt uit onzekerheid **veel contact** op met de Belastingdienst. Hij vertrouwt de overheid en de Belastingdienst niet. In de gesprekken wil hij zekerheid krijgen, en antwoord op zijn aannames.

Voelt zich niet goed geïnformeerd.
Erg assertief in acties, want wil graag snel eerste resultaten zien.

 Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Belt vaak naar de Belastingdienst, maar wil ook graag zaken zwart op wit dus schriftelijke bevestiging.

 Pijnpunten

Geen zekerheid of wat hij doet goed is. Mist een overzichtelijke checklist.

Gevoel dat de Belastingdienst niet genoeg aandacht in hem stopt.

Gevoel dat er (weer) iets mis kan gaan en dat hij niet op tijd geïnformeerd wordt.

 Behoeftes

Hij is zeer onzeker. Het feit dat hij geen controle voelt over de situatie maakt hem gestrest.

Wil onduidelijkheden oplossen en extra aandacht en tijd vanuit de Belastingdienst tijdens contact krijgen. Inzicht in hoe de zaak verloopt én inzicht waarom welke beslissingen worden genomen.

Wil een mensen-mens als persoonlijk aanspreekpunt.

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Heb ik alles gedaan wat ik moest doen?
2. Komt het nu allemaal goed?
3. Heb ik alle antwoorden gekregen die ik zou moeten krijgen?

Voorkeurskanalen



Telefonisch Schriftelijk

Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Teleurgesteld

Boos



Kenmerken

Deze burger **mijdt** vanuit woede of extreme angst het **contact** met de Belastingdienst.

Hij voelt zich misleid en onterecht behandelt maar wil er een punt achter zetten en niet het risico lopen nog een keer de fout in te gaan. Wil niet nog meer problemen krijgen en heeft de moeite opgegeven.

Hij krijgt rillingen als er een brief op de mat valt. Vertrouwen is volledig weg. Geen hoop meer dat de totale schade ooit nog wordt goedge maakt.



Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Neemt zelf geen contact meer op, wil geen moeite meer doen.

Het hoeft allemaal niet meer. Sluit zich liever van de de Belastingdienst af.

Heeft mogelijk in het verleden wel regelmatig contact opgenomen maar toen geen goede antwoorden gekregen en dus maar voldaan aan de betaalverplichting om er vanaf te zijn.



Pijnpunten

Het niet kunnen uiten van gevoel. Niet willen oprakelen van de pijnlijke situatie vanuit verleden.

Niet nogmaals erdoor heen willen gaan.

Voelt zich enorm verloren.

Te angstig om nog te reageren op contact



Behoeftes

Wil het leven graag weer positief oppakken maar heeft de hoop opgegeven dat dit gaat lukken in samenwerking met de Belastingdienst.

Wil geen gedoe meer en risico lopen om nog meer fouten te maken.

Wil niet meer in het vizier van de Belastingdienst zijn.

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Blijf ik nu fraudeur?
2. Kan ik nog wel toeslagen aanvragen?
3. Begint alle ellende weer opnieuw als ik reageer op de Belastingdienst?

Voorkeurskanalen



Fysiek



Telefonisch

Emoties met betrekking tot berichten van BD

Ongeduld

Zelfverzekerd



Kenmerken

Hij kan als formeel tussenpersoon een groep of meerdere groepen burgers vertegenwoordigen.

Naast een advocaat kan dit persoon ook een bewindvoerder of boekhouder zijn.

Regelt de belastingzaken omtrent toeslagen voor zijn klanten.

Kan rechtstreekse lijnen hebben met contactpersonen.



Interactie met Belastingdienst

Hij wil bewijs in handen hebben, dus wil alles wat afgesproken wordt schriftelijk op papier

Daarnaast is telefonisch contact prettig om zaken snel te bespreken en zijn klant te kunnen updaten.

Belt niet via de normale routes, maar kan rechtstreekse lijntjes hebben met een behandelaar.



Pijnpunten

Geen overzicht: Niet alle berichten en handelingen zijn online te vinden en/of te regelen.

Brieven vanuit de Belastingdienst zijn vaak niet begrijpelijk (o.a. door ingewikkeld taalgebruik) voor zijn klanten.

Als hij zijn klanten slecht nieuws moet brengen zonder het goed te kunnen uitleggen.



Behoeftes

Hij voelt urgentie en voert de druk op in de interactie.

Hij leeft mee met zijn klant en wilt zaken daarom snel opgelost hebben.

Hij wil duidelijke informatie en goede bereikbaarheid van de Belastingdienst om zijn klant optimaal te kunnen helpen.

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Begrijpen mijn klanten wat de informatie betekent? En wat de gevolgen zijn voor hun situatie?
2. Hoe kan ik blijvend inzicht in de voortgang van de procedure van mijn klant hebben?
3. Waarom moet het zo lang duren?

Voorkeurskanalen



Telefonisch



Schriftelijk

Emoties met betrekking tot berichten van BD

Ontspannen

Onzeker



Kenmerken

Zij helpt haar familie, vrienden en kennissen met het regelen van belastingzaken, het liefst zonder DigiD machtiging.

Zij kan goed emotionele afstand bewaren en zich zakelijker opstellen in de interactie.

Doet dit vanuit compassie en welwillendheid.

Goede taalbeheersing.



Interactie met Belastingdienst

Als HUBA helpt ze hulpvragers met hun belastingzaken. Gebruikt hiervoor E-Herkenning.

Beschikt over zelfde level van communicatievaardigheid als een medewerker.



Pijnpunten

Brieven en processen van de Belastingdienst zijn vaak niet begrijpelijk (o.a. door ingewikkeld taalgebruik) voor de hulpvragers.

Geen overzicht: Niet alle berichten, formulieren en handelingen zijn online te vinden en/of te regelen.



Behoeftes

Overzicht kunnen zien en hier telefonisch door heen kunnen spreken.

Dat de hulpvragers begrijpen wat zij voor hen gaat doen en/of heeft gedaan en wat precies de gevolgen zijn.

Vervolgens de controle en verantwoordelijkheid bij de hulpvragers laten.

Niet verantwoordelijk worden gehouden voor de wijzigingen van een ander.

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Begrijpen de hulpvragers wel wat de keuze betekent?
2. En wat de gevolgen zijn van hun keuze?
3. Hoe kan ik blijvend inzicht in de voortgang van de procedure van mijn hulpvrager hebben?

Voorkeurskanalen



Digitaal



Telefonisch



Fysiek



Schriftelijk