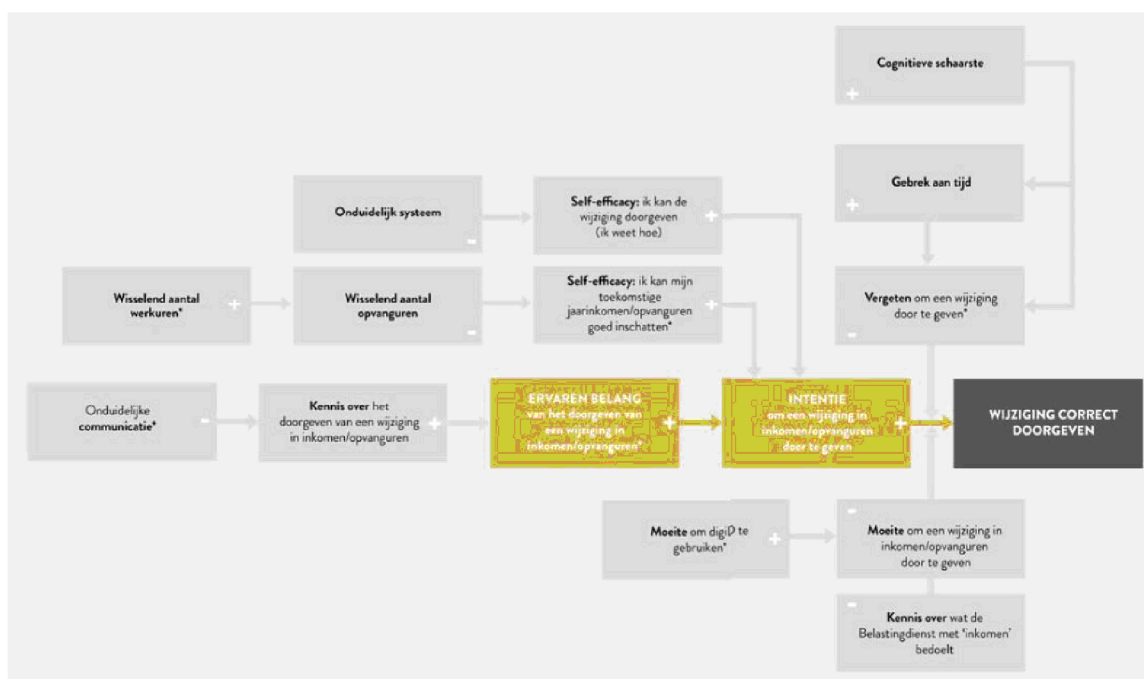


BEHANDELPLAN D&B FOLDERACTIE

AANLEIDING

In het kader van de KOT verbetertraject is door SZW een gedragsexperiment geïnitieerd waar gedragsbureau Dijksterhuis & Van Baaren (D&B) voor aangetrokken is. De onderzoekers van D&B hebben vooronderzoek gedaan wat bestaat uit: literatuurstudie, data-analyse en doelgroep en doelgedragverkenning, klantreisanalyse, survey en gedragsmodel ontwikkelen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de voornaamste oorzaken van geen wijzigingen doorgeven gelegen is in:

- Cognitieve schaarste
- Vergeten
- Onduidelijke communicatie
- Kennis wetgeving
- Kennis doorgeven wijzigingen
- Moeite met gebruik DigiD
- Onduidelijk systeem
- Wisselende werk en opvanguren



Voor extra informatie over het onderzoek en de resultaten, wordt verwezen naar de rapportage van D&B (zie bijlage 1).

Op basis van de resultaten van dit onderzoek heeft D&B twee interventies ontwikkeld:

- Interventie 1 = Brief met folder
- Interventie 2 = Belactie

BEHANDELPLAN

Dit behandelplan beschrijft de interventie Brief met Folder (zie bijlage 2 en 3). Zie Rapportage D&B voor extra informatie (zie bijlage 1). Met de folder wordt getracht de burger beter te helpen door middel van visuele ondersteuning, waarbij er ook meer uitleg is voor de achtergrond van het doelgedrag (waarom moeten burgers die wijziging doorgeven) en de folder zouden burger apart kunnen bewaren, aangezien het een soort handleiding door onze portal is.

1. Vaststellen populatie

De populatie is als volgt samengesteld:

- Burgers hebben een lopende toeslag
- Burgers hebben tot en met toeslagjaar 2020 minstens 9754 euro aan verminderingen van hun toeslag gehad.
- Uit de selectie worden aanvragers gefilterd die recent hun toeslag al hebben gewijzigd
- Uit de selectie worden aanvragers gefilterd die CAF-betrokken zijn
- Uit de selectie worden aanvragers gefilterd waarvan recent een gezinslid is overleden
- Uit de selectie worden aanvragers gefilterd waar een lopende of onlangs afgeronde werkopdracht hot hor of stella aanwezig is
- Uit de selectie worden aanvragers gefilterd die momenteel persoonlijk worden begeleid

Er wordt voor dit experiment drie condities vastgesteld:

- Burgers die de brief met folder ontvangen (zie bijlage 2 en 3) – 10.000 burgers
- Burgers die een reguliere brief ontvangen (zie bijlage 4) – 10.000 burgers
- Burgers die als controlegroep dienen (zij krijgen geen brief/folder) – 10.000 burgers

Er is gekozen voor deze drie condities om een adequate effectmeting te doen na de actie. Het gebruik van een normale conditie (reguliere brief) en een controle conditie (geen brief of folder) stelt ons in staat om het effect van de experimentele conditie te toetsen en om alternatieve verklaringen voor dit effect uit te sluiten.

2. Doel en middel

Het beleidsdoel van dit gedragsexperiment is om burgers te helpen voorkomen dat dat ze terugvorderingen krijgen. Het experiment is dan ook vooral dienstverlenend van aard. Om de dienstverlening optimaal te laten aansluiten aan de beleving van de burger, is bij dit onderzoek een vertaalslag gemaakt naar een gewenste doelgedraging van de burger. Door expliciet te maken wat wij van de burger vragen en dit ook te laten zien, hopen we dat de burger de gewenste doelgedraging meer laat zien. We gebruiken de folder als hulpinstrument om dit te bereiken.

Gewenste doelgedrag = Burger geeft wijzigingen door in het inkomen en de opvanguren, zodra een wijziging in een van beide situaties voorkomt binnen vier werken nadat de wijziging heeft plaatsgevonden.

Vertaalslag voor de burger van dit doelgedrag is dat burgers een wijziging doorgeeft zodra zij:

- Stijgen/dalen in inkomen – en dit kan komen door loonsverhoging, nieuwe baan, ontslag, meer/minder werken of onverwachte bonus, etc.
- Stijgen/dalen in opvanguren – en dit kan komen door minder/meer werken en daarom meer/minder opvang nodig.

Doelstellingen gedragsexperiment:

- Folder en brief zetten aan tot lezen.
- Folder en brief zetten aan tot informatie tot zich nemen.
- Folder en brief zetten aan tot het inloggen in de portal.
- Folder en brief zetten aan tot het in kaart brengen van de huidige situatie (inkomen en opvanguren).

- Folder en brief zetten aan tot het checken van de gegevens waarop de huidige toeslag is gebaseerd.
- Folder en brief zetten aan tot het doorgeven van wijzigingen (als dat van toepassing is).
- Folder stimuleert mensen te bewaren/terug te pakken indien nodig.
- Ouder voelt zich geholpen en ondersteunt door de stappen.
- Ouder voelt zich begrepen door de beschrijving dat het complex is.

ADVIES BEHANDELVOORSTEL

1. Behandelvoorschrift

Een brief met een folder wordt via het reguliere proces verzonden naar burgers. Aandachtspunten bij dit experiment:

- Matdatum van de brief en folder zal 3 maart 2021 zijn.
- In de brief en folder zal het nummer van de BelastingTelefoon (BelTel) opgenomen worden. Eventuele vragen worden door BelTel opgevangen. BelTel is op de hoogte van het experiment en hebben input geleverd.

2. Communicatie

- Interne communicatie – de verschillende afdelingen van Toeslagen en Belastingdienst zijn op de hoogte gesteld van het gedragsexperiment.
- Externe communicatie – burgers krijgen een dienstverlenende tool om hen te helpen hun inkomen en opvanguren beter in te schatten.

3. Consequenties voor werkstromen:

Bezwaar	Beroep	Klacht	Invordering	Klantvragen	Dienstverlening
				X	X

UITSLUITINGEN

Geen uitsluitingen

PLANNING

Week	Activiteit	Betrokkenen
Week 4	Go/No Go	SZW
Week 4	Bij Go – alles compleet aanleveren bij PR.	
Week 5	Doorsturen naar het Loket.	PR
Week 5	Afstemmen met Apeldoorn	
Week 8	Brieven op de mat – eerste week maart	Burgers
Week 20	Start Effectmeting	D&B en

EFFECTMETING

Nadat de brief en folder is ontvangen door de burgers, zal enkele weken daarna worden gestart met een effectmeting. Bij de effectmeting zal in eerste instantie gekeken worden of de gewenste doelgedraging is behaald:

- Worden burgers geactiveerd en gaan ze naar de portal?

Daarnaast zijn we geïnteresseerd in hoeverre mensen daadwerkelijk wijzigingen doorgeven. Hierbij is het ook van belang om te kijken of mensen de juiste wijzigingen hebben doorgegeven (wat we in beeld zullen brengen door middel van het verschil VT-DT te analyseren).