



Beslissingsdocument

Burgerinteractie UHT CAF-11 vergelijkbaar

14 april 2020



Inhoudsopgave



Inhoud en doel van dit document



Aanpak overzicht burgerinteractie



Persona's overzicht



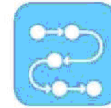
Samenvatting communicatie inzichten



Design principes voor interactie



Fases in burgerinteractie



Interacties per contactmoment



Appendices



Service Blueprint



Persona's



Design principes



Context en doel van dit document

Burgerinteractie vanuit klantinzicht

*De afgelopen weken is met een multi-disciplinair team gewerkt aan de **gewenste interactiemomenten en middelen voor groep CAF-11 vergelijkbaar**. Op basis van inzicht in de behoeften van de burger en zijn formele of informele helper zijn deze interactiemomenten gedefinieerd.*

*Er hebben (fysieke en virtuele) co-creatie sessies plaatsgevonden met dit multidisciplinair team binnen de Belastingdienst. Hierbij zijn een variatie aan burgertypes binnen 'CAF11 vergelijkbaar' ontwikkeld in de vorm van **persona's**. Deze worden gebruikt om in de huid te kruipen van verschillende burgertypes en op die manier de verschillende behoeften te definiëren.*

*Tevens is een aantal **design principes** geformuleerd mede op basis van de geformuleerde kernwaarden van het UHT én de interactie strategie van de Belastingdienst, die richting geven aan zowel het 'wat' als de 'hoe' van de communicatie en interactie met burgers, tussenpersonen en medewerkers.*

*Tijdens de co-creatie sessies is de gewenste interactie geformuleerd die is weergegeven op een zogenaamde **service blueprint** waarin deze interacties worden gekoppeld aan de procesflow, systemen en data. Zo ontstaat een holistisch beeld van de interactie gekoppeld aan de systemen/vaardigheden die bijdragen aan het realiseren van de gewenste interactie met als doel om effectief en empathisch te communiceren met*

Voor zowel de burger als de medewerker zal de blueprint verder worden uitgewerkt.

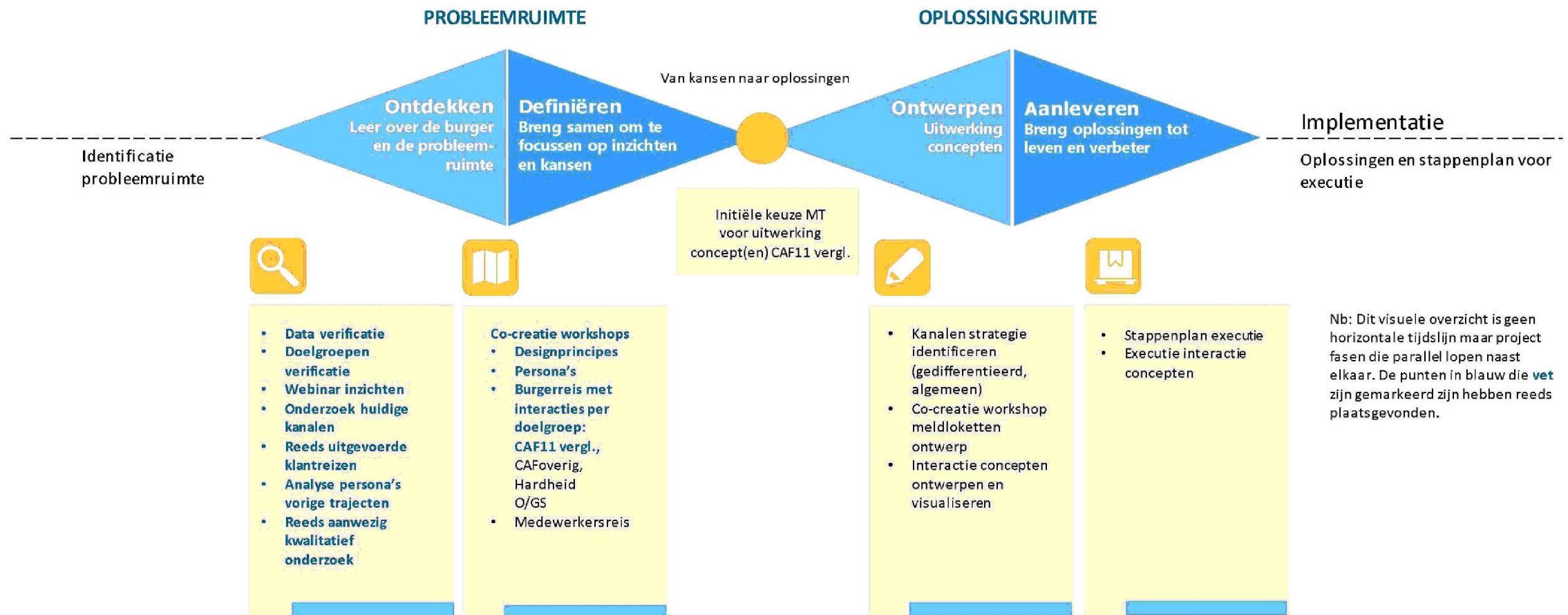
De medewerkersreis met acties, vaardigheden en informatievoorziening wordt op 17-04 in kaart gebracht. De flows voor de doelgroepen voor CAF overig, Hardheid van het stelsel en O/GS volgen in de komende weken. De mijlpalen planning hiervoor vindt u op de volgende pagina.

Vraag en vervolgstappen

***We vragen akkoord op onze uitgangspunten (personas en ontwerp principes), alsmede op de concept interacties met burger en diens formele of informele helper.** Afstemming op het gebied van proces naar burgerinteractie heeft plaatsgevonden. Komende week (o.a. di 14 april) vindt er detailafstemming plaats met de andere werkstromen waarna we zullen komen tot een definitief interactie voorstel voor de CAF-11 vergelijkbaar doelgroep. De interacties daarvoor zullen uitgewerkt worden in de ontwerp- en realisatie fase.*

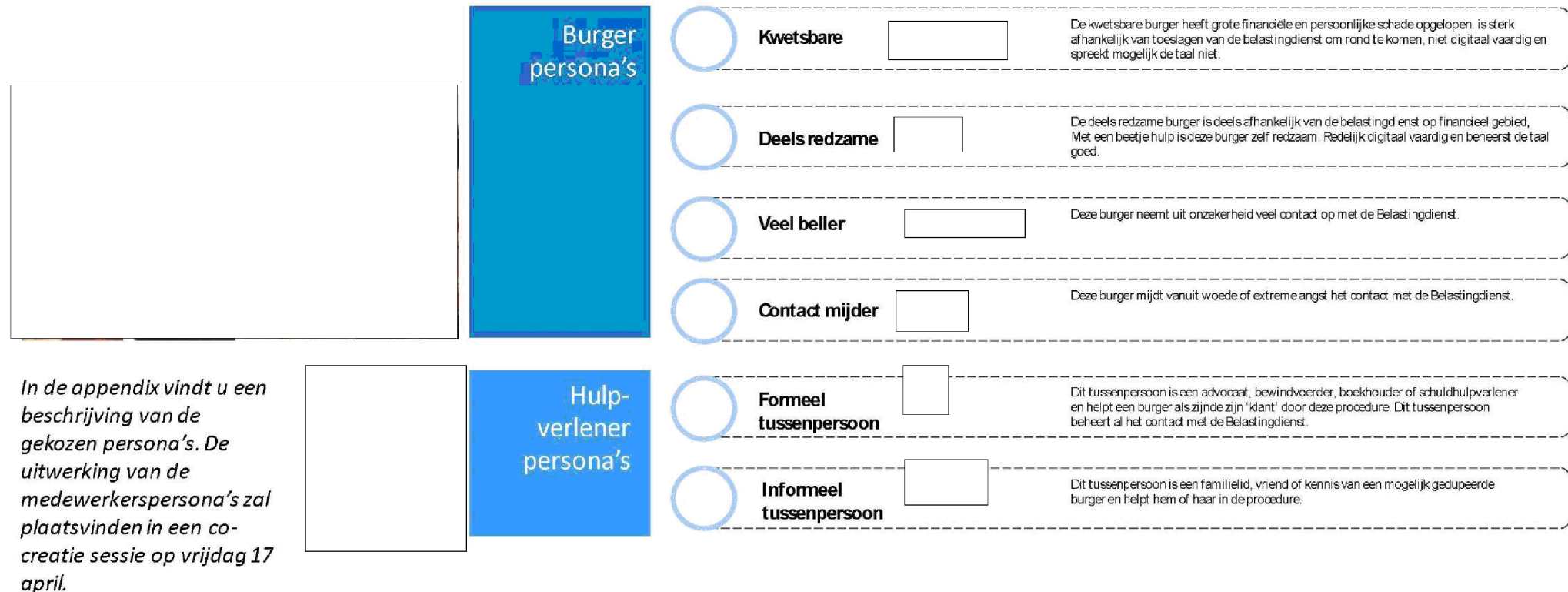


Aanpak overzicht burgerinteractie





Persona's overzicht



Samenvatting communicatie inzichten

Kanalenstrategie

De gekozen kanalenstrategie voor de burgerinteractie is gefocust op persoonlijke aansluiting bij de doelgroep. Algemene kanalen zoals de website zullen worden ingezet om te informeren en te attenderen om zodoende volledige transparantie te geven over het proces en zal worden gedifferentieerd op basis van de verschillende persona's. Het uitgangspunt is om de CAF11 vergelijkbare groep zoveel mogelijk met een persoonlijke aanpak te benaderen. Dit wordt voornamelijk gedaan door contact in telefonische vorm en fysieke vorm.

Voorkeuren vanuit webinar

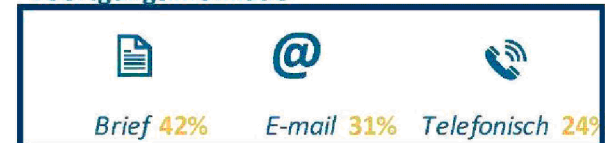
Communicatie vorm



Benadering



Voortgangsinformatie



Persona's interactie behoeftes

Kwetsbare burger

Fysiek en telefonisch persoonlijk contact, in begrijpelijke taal en heldere en simpele uitleg

Deels redzame burger

Telefonisch en e-mail contact, duidelijke communicatie via de telefoon en waar mogelijk digitaal ter bevestiging

Veel bellende burger

Telefonisch en schriftelijk, wil veel contact door onzekerheid maar ook zaken zwart op wit zien

Contact mijdende burger

Wil geen contact door grote angst of woede, mogelijk te bereiken via belangenorganisaties, waarna ook fysiek persoonlijk contact de voorkeur heeft

Formele tussenpersoon

Telefonisch, digitaal en schriftelijk contact

Informele tussenpersoon

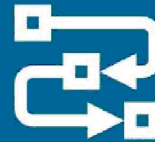
Telefonisch, digitaal en schriftelijk contact

Design principes voor interactie

Deze design principes zijn gebaseerd op de geformuleerde kernwaarden UHT én de interactie strategie van de Belastingdienst en zijn tot stand gekomen een co-creatie sessie met medewerkers van een multidisciplinair team (CAP, Toeslagen, KI&S).

In de appendix vindt u een beschrijvend overzicht van de principes.

**We zijn transparant
over 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**





Fases in de burger interactie

De burger doorloopt verschillende fases in het proces voor de (her)beoordeling binnen UHT. Iedere fase bestaat uit verschillende stappen. Iedere stap bevat meerdere contactmomenten tussen de burger en belastingdienst. Hoe deze contactmomenten worden ingericht zal worden aangeduid met een 'interactie'. Voor ieder contactmoment zijn concept interacties gedefinieerd. In de volgende pagina's zijn de interacties per fase uiteen gezet.

Service Blueprint						
Fases	Toeleiding		Uitvoering	Oordeel		Bezwaar
Stappen	Benadering	Reactie	Beoordeling	Uitkomst	Afhandeling	Bezwaar
Contact momenten	1. Aankondiging aanschrijving	1. Reactie geven	1. Ontbrekende gegevens uitvragen	1. Aankondiging beschikking (wel of geen en mate van compensatie)	1. Uitbetaling compensatie	Nvt voor nu
	2. Aanschrijving	2. Bevestiging van reactie	2. Start van beoordeling	2. Beschikking	2. Immateriële compensatie	
	3. Herinnering en hulp aanschrijving		3. Voortgang tijdens beoordeling	3. Toelichting	3. Vervolgstappen	



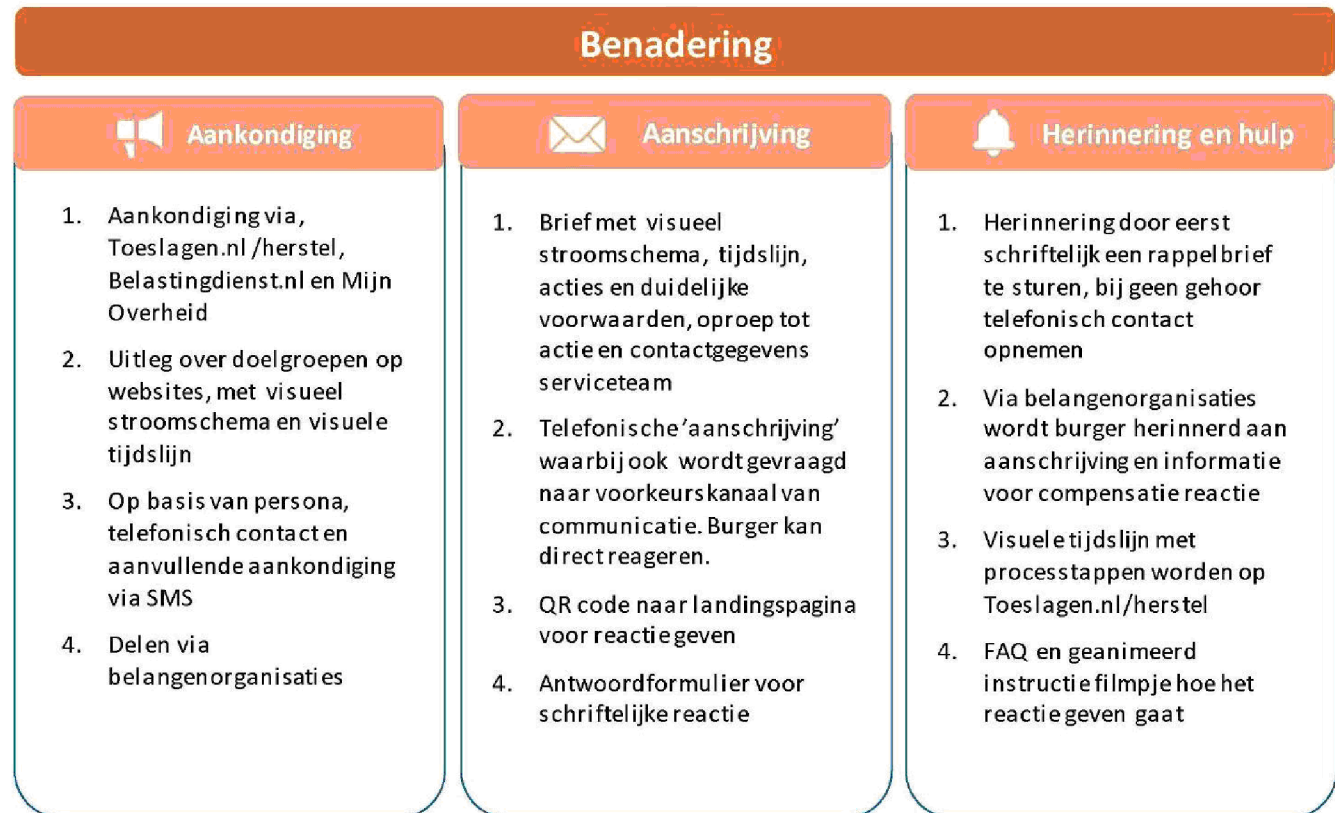
Interacties per contactmoment

Toeleiding - Concept interacties tijdens 'benadering'

Tijdens de stap 'benadering' ontvangt de burger de aanschrijving en informatie over het reactie geven. Het is het van belang voor de burger om duidelijkheid te krijgen van het proces, tijdslijn en acties die genomen dienen te worden. Daarnaast is het van belang in deze processtap erachter te komen wat het voorkeurskanaal van de burger is.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Een notificatie via SMS sturen als dit voorkeur van burger heeft of burger telefonisch niet bereikbaar is
- QR code in aanschrijvingsbrief die burger stuurt naar open landingspagina online





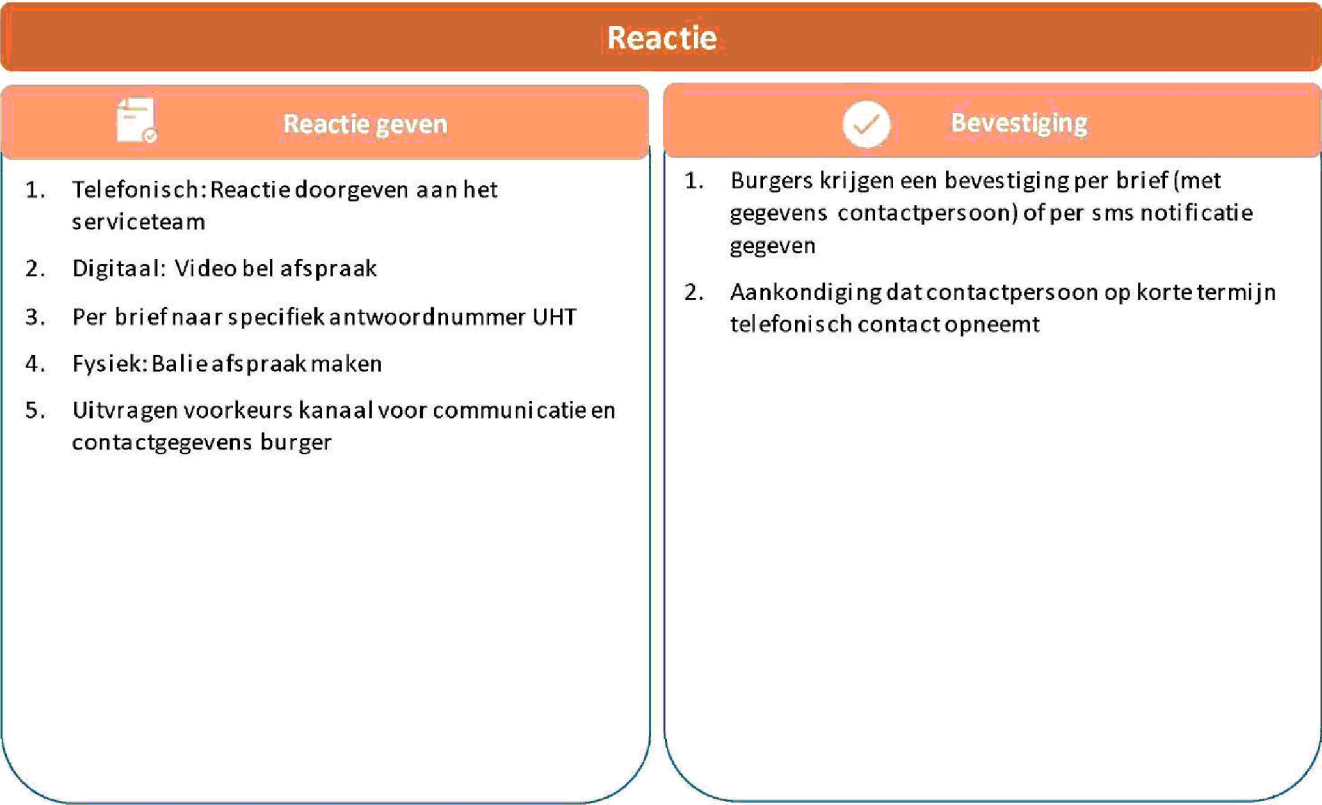
Toeleiding - Concept interacties tijdens 'reactie'



Tijdens de stap 'Reactie' kan de burger aangeven in aanmerking te willen komen voor compensatie.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Mogelijkheid om compensatiereactie te geven in een video bel afspraak



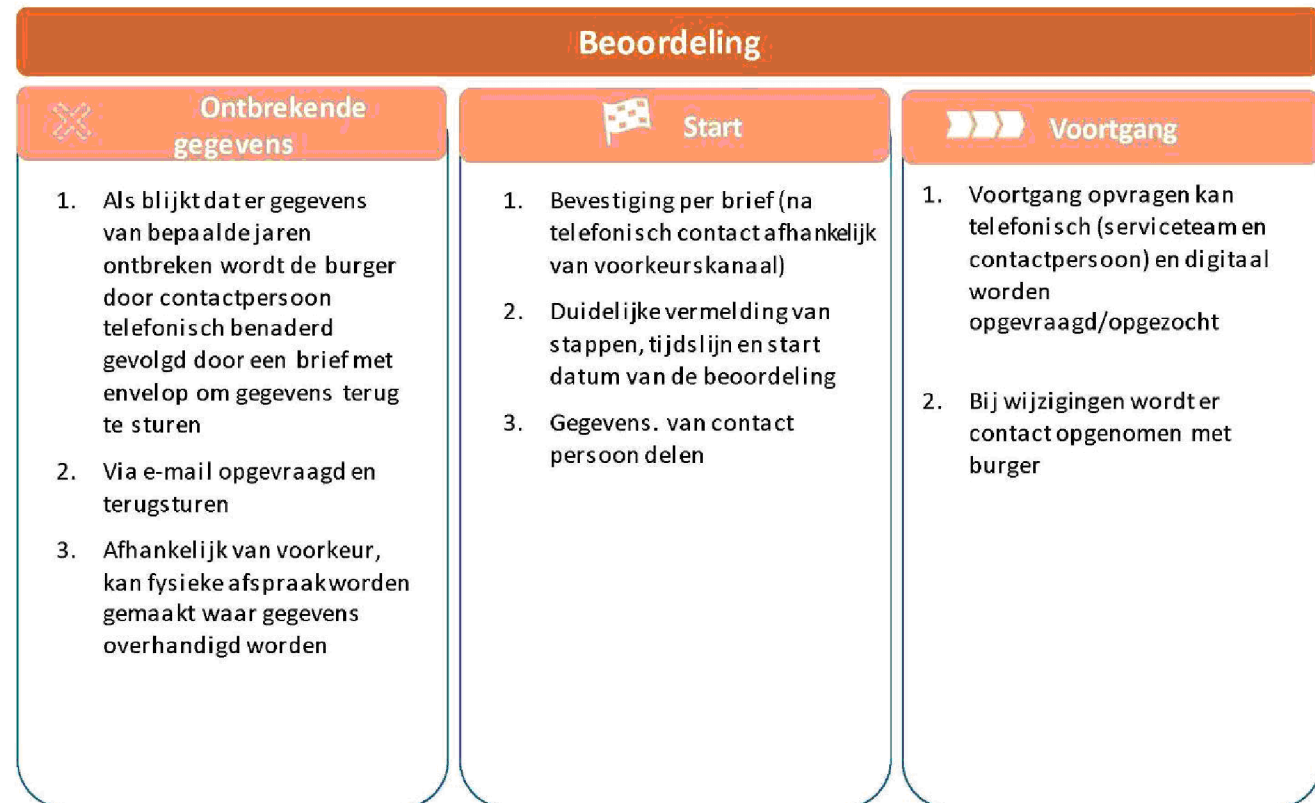
Uitvoering - Concept interacties tijdens ‘beoordeling’



Tijdens de stap ‘Beoordeling’ zal de start van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd en vervolgens de voortgang inzichtelijk zijn.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Mogelijkheid tot e-mailen voor ontbrekende gegevens (Conform email beleid Belastingdienst)
- Digitaal track&trace functie om online direct voortgang te kunnen tracken



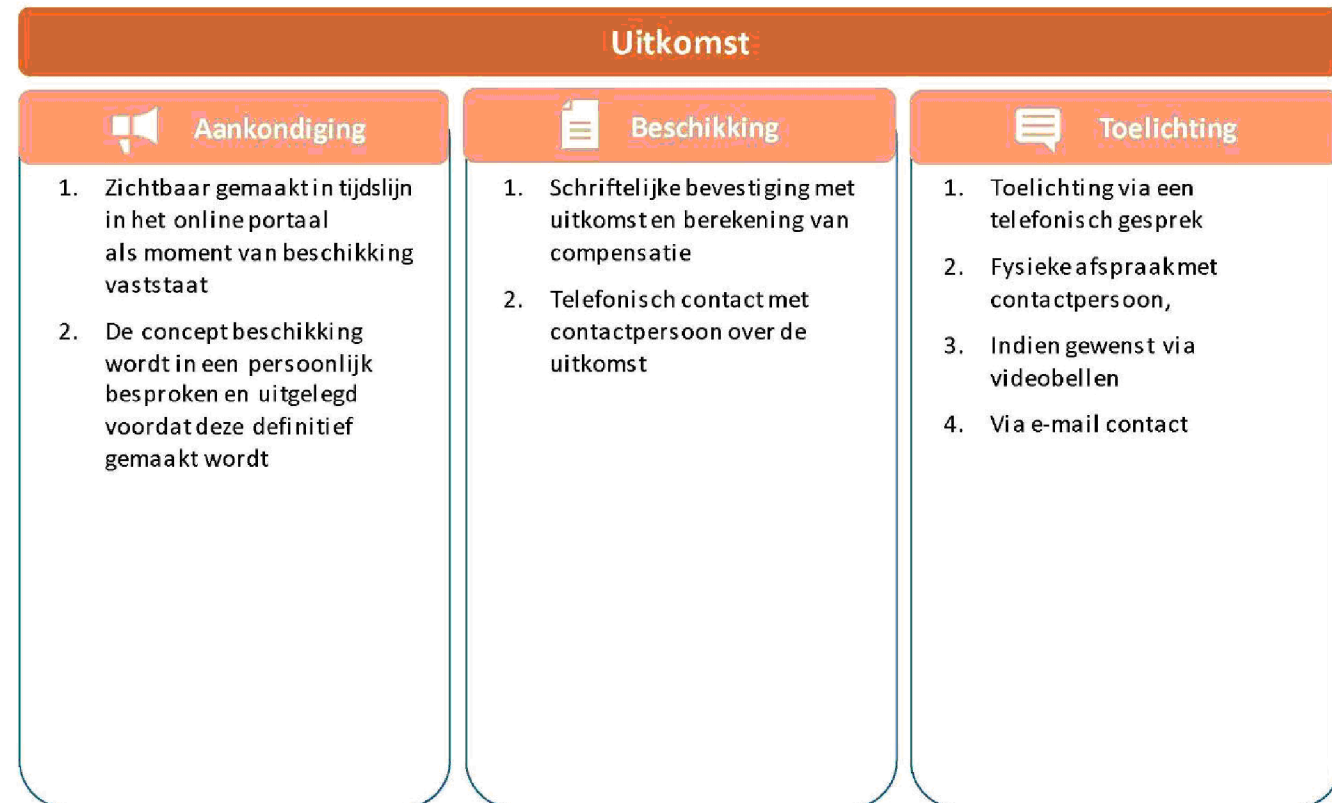
Oordeel - Concept interacties tijdens ‘Uitkomst’



Tijdens de stap ‘Uitkomst’ zal de beschikking en daarmee de uitkomst van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop een keuze moet worden gemaakt:

- Mogelijkheid om beschikking te bespreken in een video bel afspraak
- Toelichting van beschikking via e-mail contact



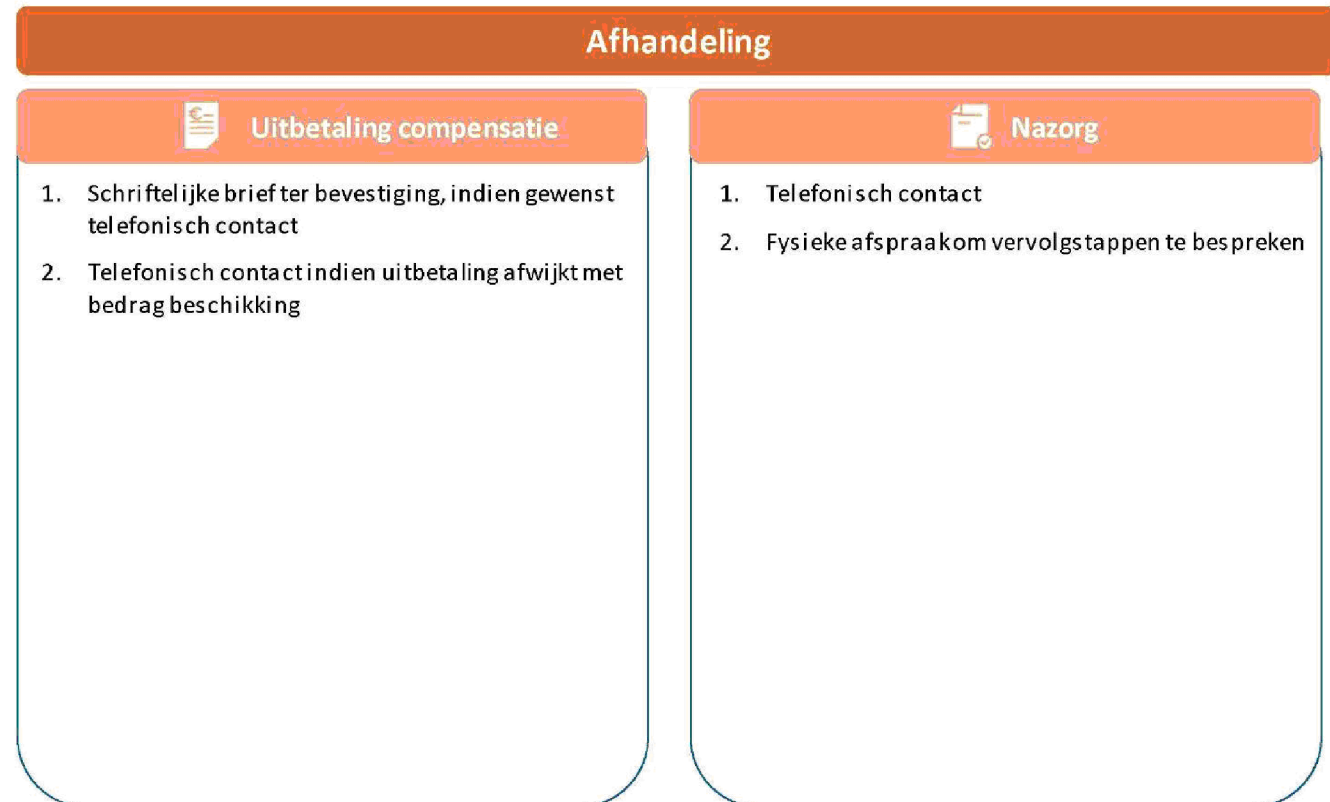


Oordeel - Concept interacties tijdens 'Afhandeling'



Tijdens de stap 'Afhandeling' zal de burger de materiele en immateriële compensatie ontvangen.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**.





Appendices



Service Blueprint



Persona's



Design principles

INTRODUCTIE

Dit is een service blueprint, een raamwerk waar de burgerbeleving centraal staat. Hierin wordt visueel inzichtelijk gemaakt wat het verband is met de ervaring van de medewerker, de procesflow, systemen en data.

Het doel van deze blueprint is om een holistisch overzicht te geven van de voorkant (interacties) en de processen en vaardigheden (capabilities) die de burger- en medewerkerervaring mogelijk maken.

Deze blueprint zal dienen als middel om een toekomstige burgerervaringen met de daarin benodigde interacties en medewerker handelingen vorm te geven. Om de dienstverlening aan te passen aan de verschillende burgergroepen, zijn persona's uitgewerkt waarin emoties behoeftes en pijnpunten in kaart zijn gebracht.

VERVOLGSTAPPEN

Er is gestart met de groep die vergelijkbaar is met CAF11. Deze blueprint wordt verder uitgewerkt, waarbij de medewerker, processen, benodigde systemen en data die de interactie met de burger mogelijk zullen maken. Deze blueprint zal de basis vormen voor het ontwerpen van het meldloket en de interactie met de burger.

De medewerker ervaring zal in kaart worden gebracht voor een serviceteam medewerker en een contactpersoon.

Daarnaast zullen ook de benodigde systemen en data gedurende het proces worden aangevuld.

Het 'meldloket' zal als interactie punt tussen burger en BD ontworpen worden in vier vormen: fysiek, schriftelijk, telefonisch en digitaal. Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk persoonlijke ondersteuning te kunnen bieden aan deze doelgroep.



Burger persona types CAF11 vergelijkbaar

Kwetsbaar | ca 60%



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

Opties datapunten voor personalisatie

- Mate van financiële schade
- Laag inkomen
- Ontvangt ook nog andere toeslagen
- Leeftijd
- Zit in bestand 'Ik wil BD communicatie ook op papier ontvangen'
- Hoe online omgevingen BD gebruikt worden
- Komt weinig op Mijn omgeving Belastingdienst
- Inkomende telefoon gesprekken
- Uitgaande telefoon gesprekken
- Idem vanuit Belasting telefoon buitenland
- Je (formele) hulpgever heeft contact gehad met de hulplijn voor intermediairs
- Postadres/land (check compliance)
- Gebruik Mijn Toeslagen portal

Deels redzaam | ca 20%



De deels redzame burger is deels afhankelijk van de belastingdienst op financieel gebied. Met een beetje hulp is deze burger zelf redzaam. Redelijk digitaal vaardig en beheerst de taal goed.

Opties datapunten voor personalisatie

- Zie kwetsbaar plus
- Meer acties op ingelogde BD omgevingen

Veel beller | ca 10%



Deze burger neemt uit onzekerheid veel contact op met de Belastingdienst.

Opties datapunten voor personalisatie

- In top 10/20 belcontact

Contact mijder | ca 10%



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

Opties datapunten voor personalisatie

- In top 10/20 weinig belcontact

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 wanhopig, omdat ze overtuigd is dat ze alles goed heeft gedaan wat ze moest doen.
Ze wil de maatschappij begrijpen, want begrijpt niet wat er mis is gegaan.



Pijnpunten

Gevoel van grote onrecht aangedaan en daardoor grote financiële schade opgelopen.

Begrijpelijkheid van informatie en onduidelijke uitleg.

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

Niet weten wat zij zelf moet doen.
Drempel om hulp te zoeken als dat er nog niet is.

Geen hoop meer dat de totale schade ooit nog wordt goedge maakt.



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 wij haar niet als een zware fraudeur zien.

Niet bewust van momenten dat ze had moeten reageren maar dit niet gedaan heeft. Durft niet meer, bang om weer een fout te maken.

Spanningsboog bij uitleg is kort.



Behoeftes

Ze wil haar persoonlijke verhaal kwijt en begrepen worden. Ik kon er met niemand over praten al die jaren.

Naast het luisterend oor is oprecht inlevingsvermogen essentieel. Beloften moeten worden waargemaakt als ze die krijgt een de telefoon, het voelt nu vaak dat ze van het kastje naar de muur wordt gestuurd en niet verder komt.

Ze voelt sterke wantrouwen en angst jegens overheidsinstanties.

Het frustreert haar dat ze geen controle heb over mijn (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, 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

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 zelf redzaam. Redelijk digitaal vaardig en beheerst de taal goed.



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.

In het duister tasten waar ze precies aan toe is.



Behoeftes

Begrepen worden en zelf ook de situatie begrijpen. Heb altijd netjes aan mijn verplichtingen gedaan en vindt het niet terecht dat ik in deze situatie zit.

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

Ik wil graag bevestiging wat wel en niet kan en mag.

Ik wil krijgen waar ik recht op heb.

Beheerst de taal goed maar heeft een voorkeur bij beelden.

Gehuwd, 1 kind

Telefonisch & digitaal

MBO 4+

Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Wat wordt ervan 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

Onzekeer

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.

Goed geïnformeerd maar voelt zich niet zo.

Erg assertief

Argwanend



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.

Dat de belastingdienst niet genoeg aandacht in hem stopt.

Mist een overzichtelijke checklist.

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



Behoeftes

Hij is erg onzeker.

Het feit dat hij geen controle voelt over de situatie maakt hem gestrest.
Wil onduidelijkheden op lossen en extra aandacht en tijd van uit de Belastingdienst tijdens contact krijgen.
Inzicht in hoe de zaak verloopt EN inzicht waarom welke beslissingen worden genomen

42, zelfstandige ondernemer

Gescheiden, 2 kinderen

Telefonisch en schriftelijk

HBO

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 behandeld maar wil er een punt achter zetten en niet het risico lopen nog een keer de fout in te gaan. Wil geen gezeik en heeft de moeite opgegeven.



Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Neemt zelf geen contact meer op.

Het hoeft allemaal niet mee.

Geen moeite meer doen.

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.

Vertrouwen is volledig weg.

Voelt zich verloren.



Behoeftes

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

Te angstig om nog te reageren op contact

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

Wil niet meer in het vizier van de Belastingdienst zijn.

Samenwonend, 2 kinderen

Geen contact

LBO

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?

Telefonisch & schriftelijk

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 communicatie vaardigheid 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 hulpvragers hebben?

Voorkeurskanalen



Digitaal



Telefonisch



Fysiek



Schriftelijk

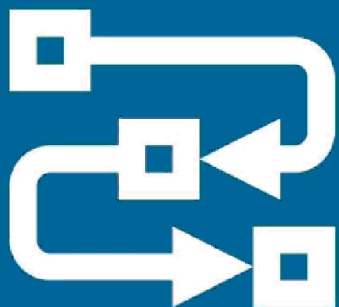
Woont met 2 huisgenoten

Zelfredzaam



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 hier extreem helder in de stappen en tijdslijnen van het proces.

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



2

We communiceren in tekst en beeld



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

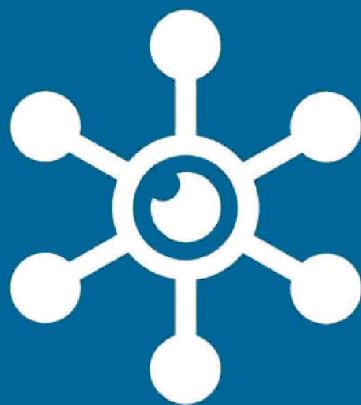
We geloven dat een combinatie van tekst en beeld
de meest effectieve vorm van communicatie is.

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 er 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 de persoon. 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.

Dit 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 pro-actief contact



Terugbel acties waarbij we actief contact zoeken worden enorm gewaardeerd.

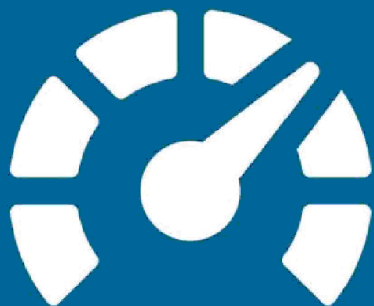
Door (pro)-actief contact te zoeken en aandacht te geven voelt de burger dat we samen werken aan een oplossing.

De burger voelt dat er serieus wordt gewerkt aan herstel.



6

**We combineren
snelheid met
kwaliteit.**

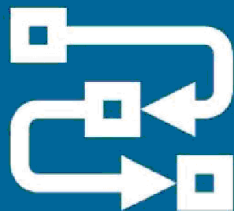


We werken snel, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

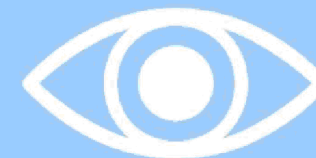
We houden ons aan gemaakte afspraken voor termijnen of om terug te bellen.

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

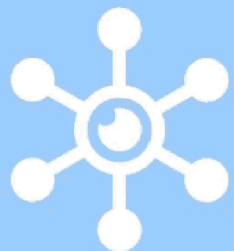
**We zijn transparant
over het proces**



**We communiceren
in tekst en beeld**



**We werken
integraal samen**



**We leveren
maatwerk**



**We zoeken
pro-actief contact**



**We combineren
snelheid met
kwaliteit**

