



Belastingdienst



Belastingdienst Brief & Flyer FSV

24 februari 2023



Inhoud

- Start
- Inzichten
- Conclusies en aanbevelingen
- Associaties en merkwaarden
- Boodschapoverdracht
- Handelingsperspectief
- Markeertool Brief A - positief
- Markeertool Brief A - negatief
- Markeertool Brief D - positief
- Markeertool Brief D - negatief
- Beoordeling
- Beoordeling flyer
- Beoordeling flyer per brief
- Doelgroep

Onderzoeksverantwoording

Doelgroepomschrijving

18+ met inkomen. Z.v.m. Nat. Rep. op inkomen

Screeners

Inkomen

Aantal ontvangers

375

Sample

N=150 per brief

Materialen

2 x Brieftest + opeenvolgend flyer

Contact Validators

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Contact Belastingdienst

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Inzichten

De inhoud van brief D wordt iets beter beoordeeld dan brief A, hoewel de verschillen niet significant zijn.

Ongeveer de helft vindt brief A volledig (50%) en gemakkelijk te begrijpen (55%), door duidelijk en eenvoudig taalgebruik. Ook wordt deze brief door ongeveer 6 op de 10 duidelijk gevonden (58%) en ongeveer 8 op de 10 vindt de brief belangrijk (77%). Van de doelgroep die aangeeft dat ze de inhoud niet makkelijk begrijpen (17%) geeft men aan het onderwerp lastig te vinden en de situatie niet te begrijpen. Ruim een kwart (27%) vindt dat de brief te veel informatie bevat, vanwege overbodige informatie en herhalingen. Tegelijkertijd wordt er door een bijna net zo grote groep (23%) aangegeven dat er informatie mist. Met als reden dat men niet weet hoe de registratie is ontstaan, waarom zij in FSV terecht zijn gekomen of hoe het onderzoek is uitgevoerd.

Brief D wordt net wat beter beoordeeld. Namelijk 6 op de 10 beoordeelt brief D als volledig (58%) en makkelijk te begrijpen (61%), om dezelfde redenen als brief A. Net zoals bij brief A vindt ongeveer 8 op de 10 de brief belangrijk (81%) en bijna twee derde vindt de brief duidelijk (65%). Toch levert deze brief dezelfde vragen op, met name omdat de respondenten toelichting missen op waarom het fout is gegaan en hoe het onderzoek is gedaan.

De boodschap wat te doen als je denkt dat de Registratie FSV wél gevolgen heeft komt bij brief D duidelijk over.

De boodschappen dat je geen contact hoeft op te nemen en dat de Registratie FSV geen gevolgen heeft komen het duidelijkste over in beide brieven (bij ongeveer 3 op de 4). Daarentegen komt de boodschap hoe de Belastingdienst tot de conclusie is gekomen het minst duidelijk over. Brief D (58%) slaagt hier nog wel beter in dan brief A (44%). Brief D (70%) slaagt er ook beter in de boodschap over te brengen dat je contact kan opnemen met de gemeente als je denkt dat de registratie wél gevolgen heeft gehad dan brief A (54%). De tekst die gebruikt is om deze boodschap over te brengen verschilt tussen brief A en D, dus kan hiervoor een verklaring zijn.

Spontaan wordt de boodschap 'onterecht als fraudeur' bij beide brieven het vaakst teruggekoppeld, gevolgd door de boodschap 'er is een fout gemaakt', wat overeenkomt met de strekking van de brieven. Beide brieven wekken spontaan dezelfde boodschappen op.

Lezers van brief D beoordelen het aanbieden van excuses positiever dan brief A.

De inhoud van brief D wordt positiever (62%) beoordeeld dan brief A (54%). In het specifiek wordt het aanbieden van excuses (32%) positiever beoordeeld dan bij brief A (24%). Ook geeft brief D iets meer een geïnformeerd gevoel dan brief A.

De Belastingdienst wordt als geloofwaardiger en zorgvuldiger gezien ten opzichte van de vorige geteste FSV-brief.

De merkwaaarden verschillen niet veel tussen de brieven. Twee derde vindt dat de Belastingdienst duidelijk maakt hoe ze te bereiken zijn. En ongeveer 6 op de 10 vindt dat de Belastingdienst goed weet uit te leggen wat men moet doen en wat er aan de hand is. Deze waardering ligt ongeveer 5% hoger dan bij de vorige FSV-brief die is getest. Verder zien we dat de Belastingdienst ook zorgvuldiger beoordeeld wordt dan bij de vorige FSV-brief (+8%).

De brieven zet het meest aan tot het bezoeken van de website van de Belastingdienst.

De brief zet het meest aan tot de website van de Belastingdienst bezoeken, gevolgd door bellen naar de Belastingdienst en de gemeente. De lezers van Brief D zullen eerder (verschil van circa 5%) naar de Belasting en de gemeente bellen dan bij brief A. De lezers die nog een andere actie willen ondernemen naar aanleiding van de brief willen voornamelijk uitzoeken of de onterechte FSV-registratie klopt of hulp inschakelen.

De flyer wordt als een waardevolle toevoeging op de brief gezien door de informatie visueel weer te geven.

Ongeveer 6 op de 10 geeft aan de flyer volledig (59%) en duidelijk (63%) te vinden. En ongeveer 7 op de 10 geeft aan de flyer belangrijk (67%) en makkelijk te begrijpen te vinden (68%). De helft (52%) vindt de flyer een waardevolle toevoeging, want deze legt de informatie wat duidelijker uit, op een aantrekkelijkere manier voor de lezer, dan de brief. Bij de lezers die aangeven dat de flyer niet van waardevolle toevoeging is, geeft men aan dat de flyer nog steeds niet voldoende uitlegt wat er is gebeurd, hoe dit fout is gegaan of is onderzocht. Anderen geven aan dat de brief al voldoende duidelijk was.

Conclusie

Conclusie

De inhoud van brief D wordt op veel punten wat beter beoordeeld dan brief A. Ook komen de boodschappen dat je contact kan opnemen met de gemeente als je denkt dat de registratie wél gevolgen heeft gehad en hoe de Belastingdienst tot de conclusie is gekomen dat de registratie juist geen gevolgen had duidelijker over bij brief D.

Hoewel beide brieven als voldoende duidelijk beoordeeld worden en makkelijk te begrijpen zijn, geeft 1 op de 5 toch aan dat ze een toelichting missen waarom men onterecht in de FSV-registratie is opgenomen en hoe dit is onderzocht. Deze zorgen kunnen waarschijnlijk niet worden weggenomen door enkel de inhoud van de brief aan te passen. De flyer biedt hierin echter wel een uitkomst. Meer dan de helft van de doelgroep geeft aan de flyer een waardevolle toevoeging te vinden omdat de informatie duidelijker en gedetailleerder staat beschreven. De combinatie tussen brief en flyer zorgt er zeer waarschijnlijk voor dat de inhoud van de brief makkelijker te begrijpen en duidelijk is.

Advies

Maak gebruik van brief D.

De inhoud van brief D wordt wat beter beoordeeld dan brief A. Daarnaast is de boodschapoverdracht van brief D beter.

Behoud de flyer, vanwege de grafische, duidelijk en meer gedetailleerde weergave van de informatie.

De combinatie tussen brief en flyer zullen zeer waarschijnlijk de inhoud verduidelijken.

Verwijs naar een website waar men meer informatie kan vinden over wat er fout is gegaan, en hoe het onderzoek heeft plaatsgevonden.

Veel mensen missen uitleg over wat er precies is gebeurd. Dit kan waarschijnlijk niet in een brief worden uitgelegd zonder dat het de brief onoverzichtelijk maakt. Door te verwijzen naar een website waar deze informatie wel te vinden is kunnen de negatieve gevoelens deels worden weggenomen.

Spontane associaties

Als je deze brief nu in maximaal 6 woorden zou moeten omschrijven, welke 6 eigenschappen zou je daar dan voor gebruiken?

Uiting

Brief A

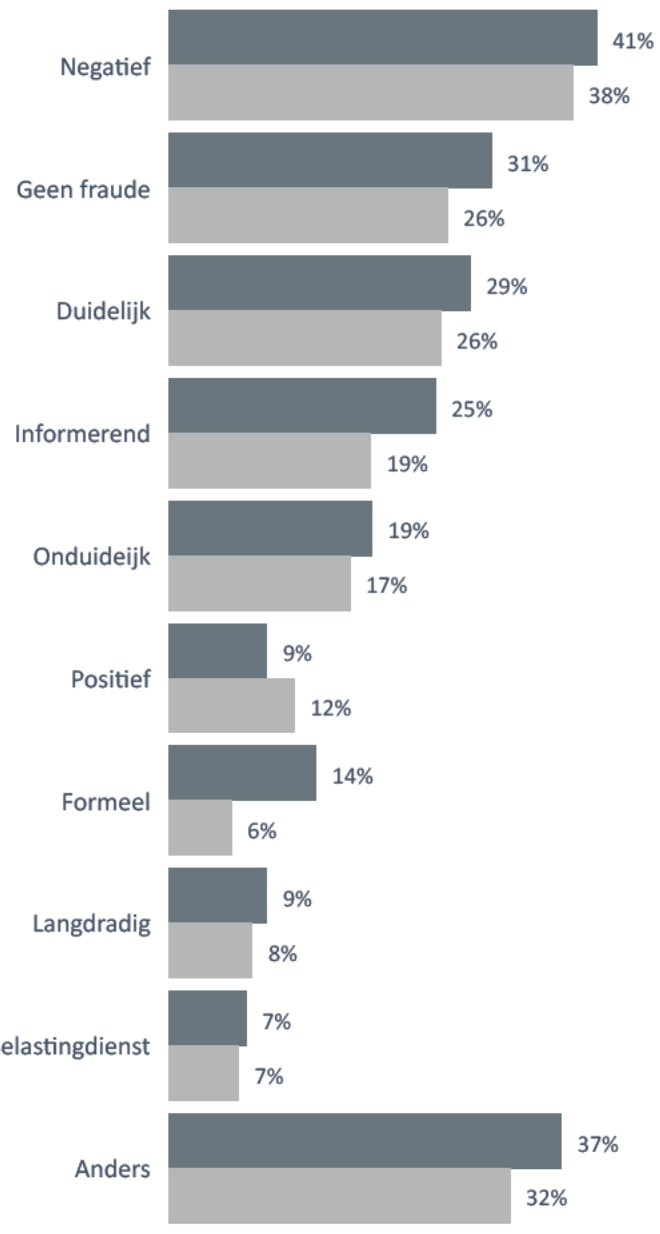


Uiting

Brief D



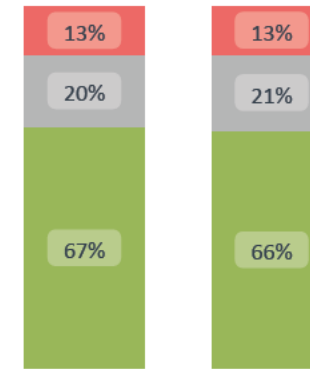
● Brief A ● Brief D



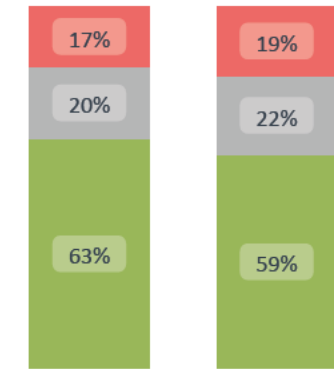
Merkwaarden

In hoeverre straalt de brief die je zojuist hebt gelezen het volgende uit over de Belastingdienst? de Belastingdienst ... (schaal 0-100; helemaal niet-heel sterk)

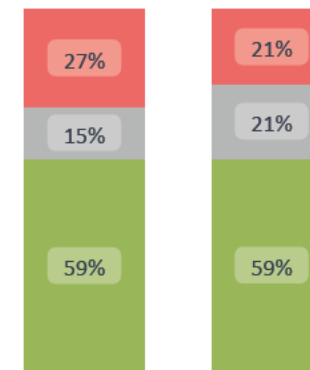
...maakt duidelijk hoe ik ze kan bereiken



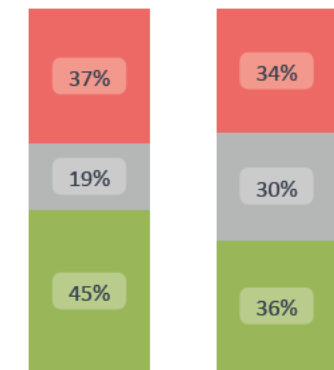
...weet mij goed uit te leggen wat ik nu kan of moet doen



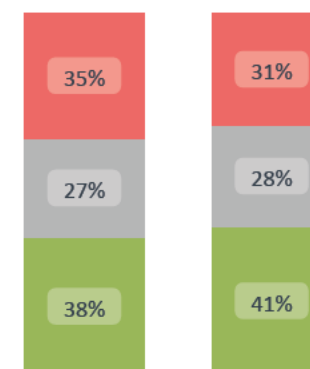
...weet mij goed uit te leggen wat er aan de hand is



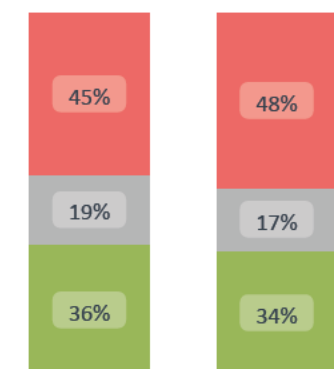
...is geloofwaardig



...informeert op het juiste moment



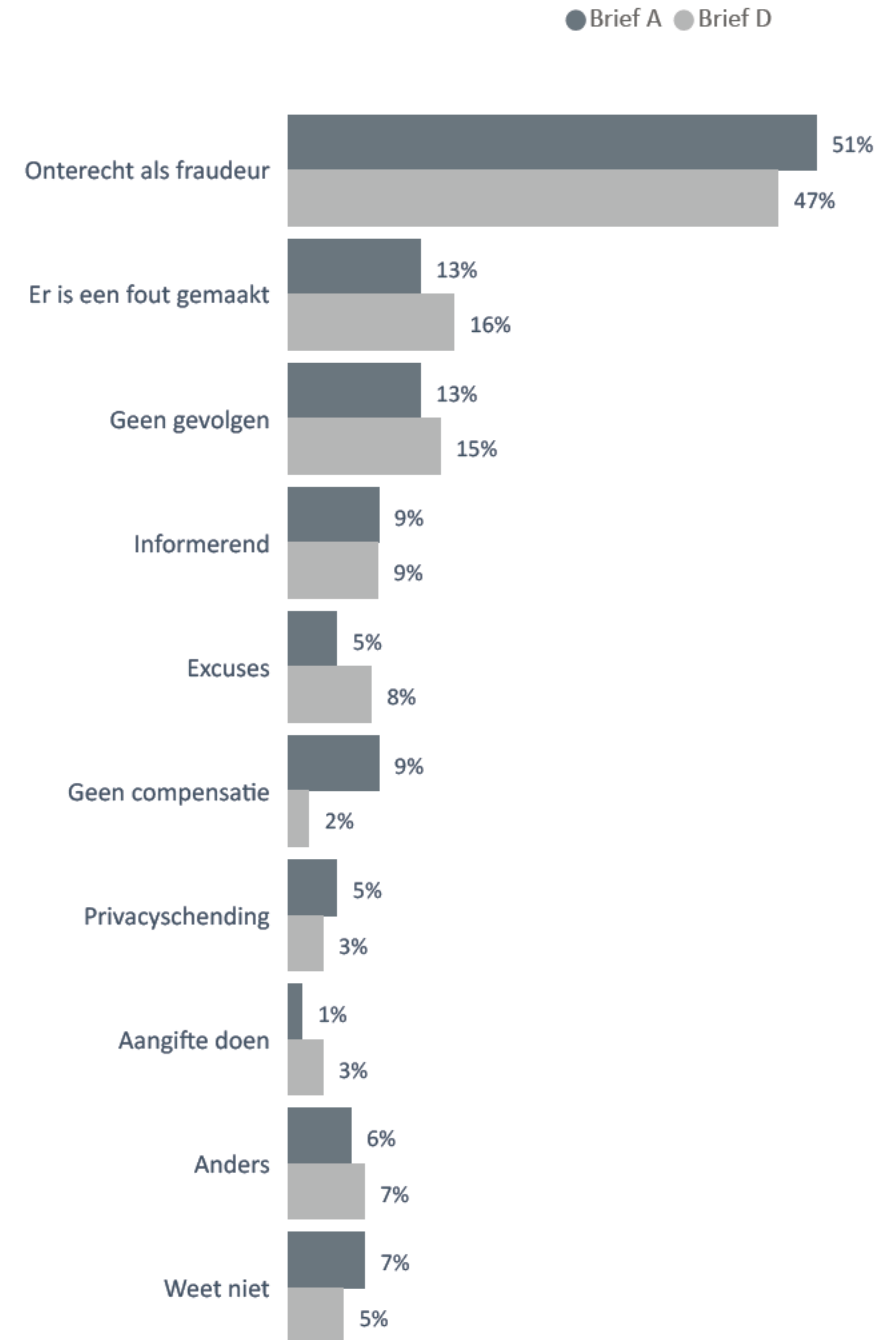
...is zorgvuldig



● 61-100 ((heel) sterk) ● 41-60 (neutraal) ● 0-40 ((helemaal) niet)

Spontane boodschapoverdracht

Wat denk je dat de Belastingdienst jou met deze brief wil vertellen?

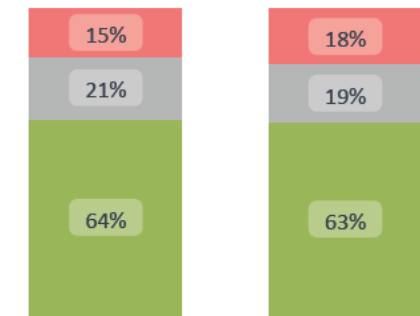
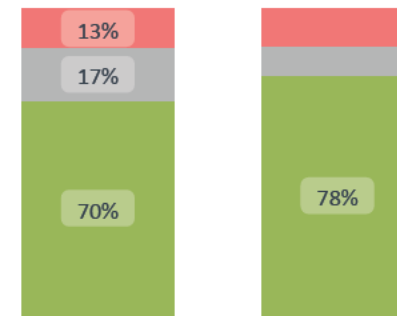


Duidelijkheid boodschap

In hoeverre vind je de volgende onderdelen duidelijk over komen in de brief die je zojuist hebt gelezen?

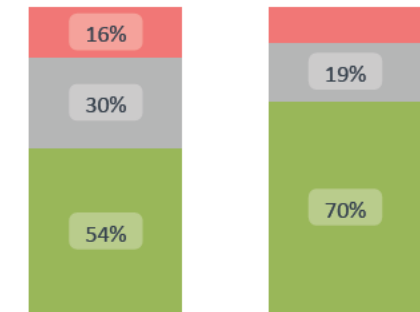
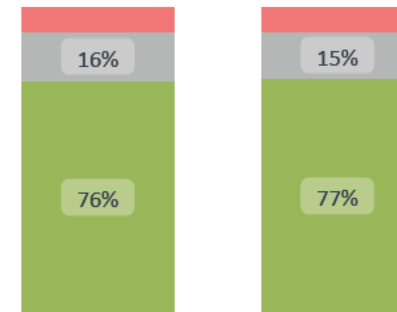
Je registratie in de FSV is onderzocht, hieruit is gebleken dat je registratie in de FSV geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst en bij je gemeente

Je komt niet in aanmerking voor financiële tegemoetkoming

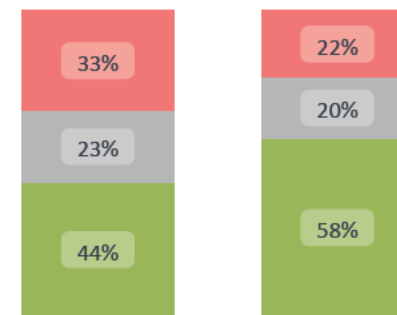


Als je het eens bent met de uitkomst van het onderzoek van de Belastingdienst hoef je niets te doen. Als je het niet eens bent hoort de Belastingdienst dit graag binnen 8 weken

Als je denkt dat het noemen van de registratie wél gevolgen heeft gehad bij uw gemeente kan je contact opnemen met de gemeente



Hoe de Belastingdienst en je gemeente de conclusie hebben getrokken dat je registratie geen gevolgen heeft gehad

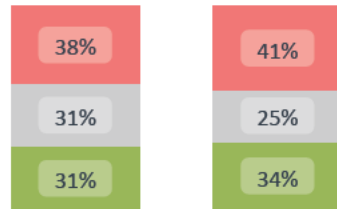


● (Heel) duidelijk ● Niet duidelijk, niet onduidelijk ● (Heel) onduidelijk

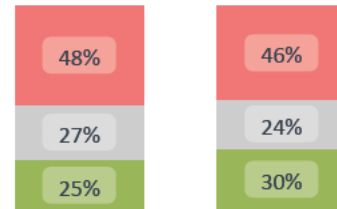
Actieintentie

Ben je door de brief van plan om de volgende actie(s) te ondernemen?

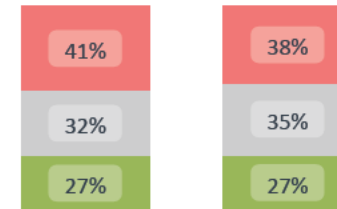
De website bezoeken van de Belastingdienst



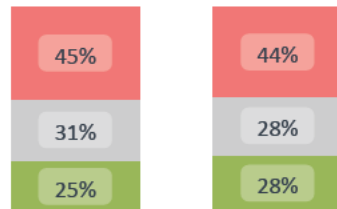
Bellen naar de Belastingdienst



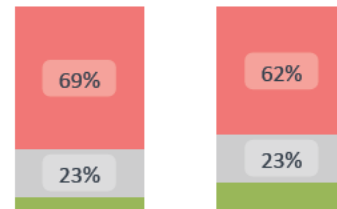
De website bezoeken van jouw gemeente



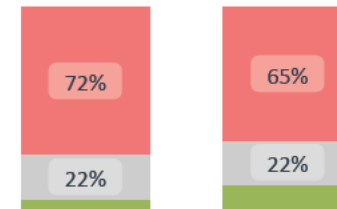
Bellen naar jouw gemeente



Via social media contact opnemen met de Belastingdienst



Via social media contact opnemen met jouw gemeente

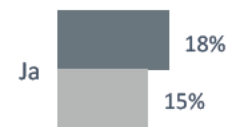


● Zeker/ waarschijnlijk wel ● Misschien wel, misschien niet ● Zeker/ waarschijnlijk niet

Actieintentie - Andere actie(s)

Zou je naar aanleiding van de brief nog een andere actie(s) ondernemen?

● Brief A ● Brief D



Kwalitatieve feedback op de inhoud

We willen graag van je weten over welke delen, zinnen of woorden uit de brief je positief of negatief bent.

Valentie gemarkeerde zinsdelen - totaal



Valentie gemarkeerde zinsdelen - per zinsdeel

Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden en dat de FSV o...



U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.



Het spijt ons dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben.



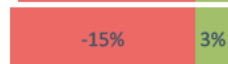
Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u niet a...



Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen ...



Wij zien dat wij aan uw gemeente hebben laten weten dat uw gegevens in de FSV st...



Dit deden wij in reactie op een informatieverzoek van deze organisatie.



- uw registratie in de FSV geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst;



- het voor u geen gevolgen heeft gehad dat wij hebben laten weten dat uw gegeven...



Omdat uw FSV-registratie bij de Belastingdienst en bij uw gemeente geen gevolgen h...




Dan raden wij aan dit binnen 8 weken te laten weten via www.fsvportaal.nl of door ...



Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV. U kunt ons en uw gemeee...



Beweeg met je muis over de onderstaande afbeeldingen, nu verschijnt er rechtsbovenin het volgende icoontje 
 Klik hierop op de afbeelding te vergroten

Positief ▼

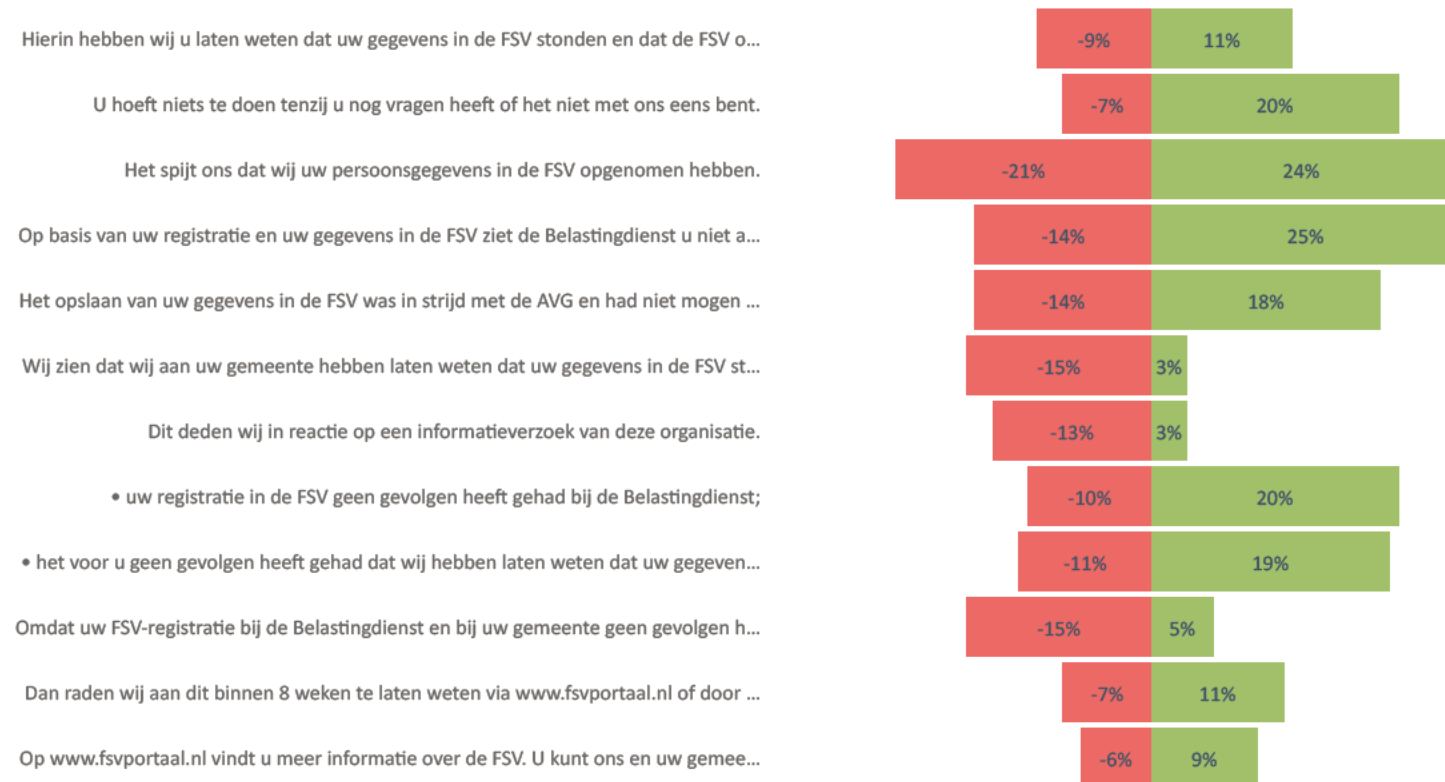
Kwalitatieve feedback op de inhoud

We willen graag van je weten over welke delen, zinnen of woorden uit de brief je positief of negatief bent.

Valentie gemarkeerde zinsdelen - totaal



Valentie gemarkeerde zinsdelen - per zinsdeel



Beweeg met je muis over de onderstaande afbeeldingen, nu verschijnt er rechtsbovenin het volgende icoontje . Klik hierop op de afbeelding te vergroten

Negatief

Betreft: Afsluitende brief Fraude Signalering Voorziening

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden en dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet. Deze brief gaat over het onderzoek naar welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Deze brief is ter informatie. U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.

Het spijt ons dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u niet als fraudeur. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren. Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

Wat is de AVG?

AVG staat voor Algemene verordening gegevens-bescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.

Wij hebben uw registratie nader onderzocht. Wij zien dat wij aan uw gemeente hebben laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden. Dit deden wij in reactie op een informatieverzoek van deze organisatie. Wij gaven niet de inhoud van de FSV-gegevens door.

Uit ons onderzoek blijkt verder dat:

- uw registratie in de FSV geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst;
- Uit onderzoek van uw gemeente blijkt dat:
- het voor u geen gevolgen heeft gehad dat wij hebben laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden.

Omdat uw FSV-registratie bij de Belastingdienst en bij uw gemeente geen gevolgen had, komt u niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.

Wat kunt u doen?

Bent u het eens met de uitkomst van het onderzoek van de Belastingdienst naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Dan hoeft u niets te doen.

Bent u het niet eens met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Dan raden wij aan dit binnen 8 weken te laten weten via www.fsvportaal.nl of door ons gratis te bellen.

Denkt u dat het bij uw gemeente gevolgen heeft gehad dat wij hebben doorgegeven dat uw gegevens in de FSV stonden? Dan kunt u contact met deze organisatie opnemen.

Heeft u nog vragen?

Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV. U kunt ons en uw gemeente gratis bellen.

Met vriendelijke groet,

A. Cohlst,
Programmamanager

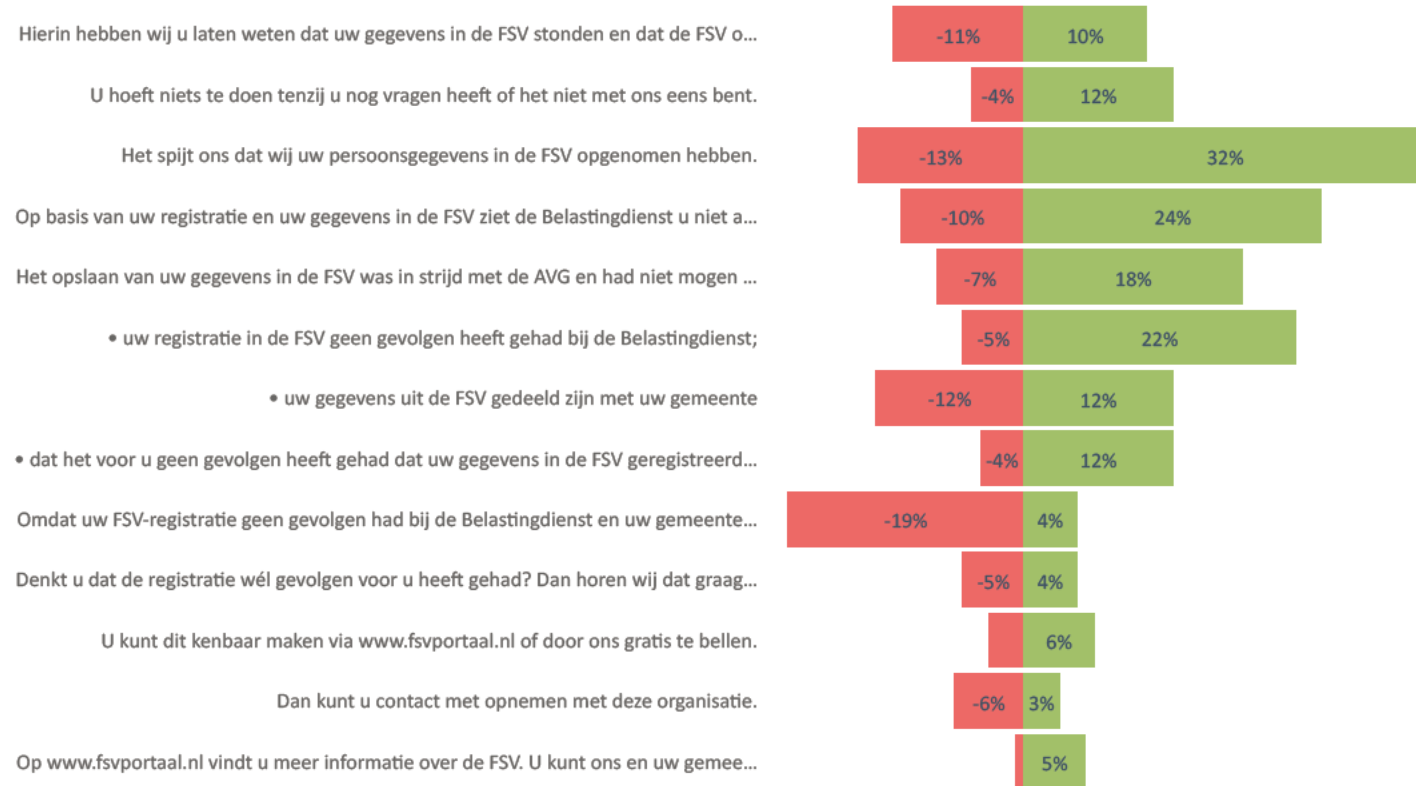
Kwalitatieve feedback op de inhoud

We willen graag van je weten over welke delen, zinnen of woorden uit de brief je positief of negatief bent.

Valentie gemarkeerde zinsdelen - totaal



Valentie gemarkeerde zinsdelen - per zinsdeel



Beweeg met je muis over de onderstaande afbeeldingen, nu verschijnt er rechtsbovenin het volgende icoontje . Klik hierop op de afbeelding te vergroten

Positief

Betreft: Afsluitende brief Fraude Signalering Voorziening

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden en dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet.

Deze brief gaat over het onderzoek naar welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Deze brief is ter informatie. U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.

Het spijt ons dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u niet als fraudeur. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren. Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

Wat is de AVG?

AVG staat voor Algemene verordening gegevens-bescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.

Wij hebben uw registratie nader onderzocht. Wij zien dat wij aan uw gemeente hebben laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden.

Uit het onderzoek van de Belastingdienst blijkt dat:

- uw registratie in de FSV geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst;
- uw gegevens uit de FSV gedeeld zijn met uw gemeente

Uit het onderzoek van uw gemeente blijkt:

- dat het voor u geen gevolgen heeft gehad dat uw gegevens in de FSV geregistreerd stonden.

Omdat uw FSV-registratie geen gevolgen had bij de Belastingdienst en uw gemeente, komt u niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.

Wat kunt u doen?

Bent u het eens met de uitkomst van het onderzoek van de Belastingdienst naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Dan hoeft u niets te doen.

Bent u het niet eens met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie?

Denkt u dat de registratie wél gevolgen voor u heeft gehad? Dan horen wij dat graag binnen 8 weken. U kunt dit kenbaar maken via www.fsvportaal.nl of door ons gratis te bellen.

Denkt u dat het noemen van uw registratie wél gevolgen heeft gehad bij uw gemeente?

Dan kunt u contact met opnemen met deze organisatie.

Heeft u nog vragen?

Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV. U kunt ons en uw gemeente gratis bellen.

Met vriendelijke groet,

A. Cohlst,
Programmamanager

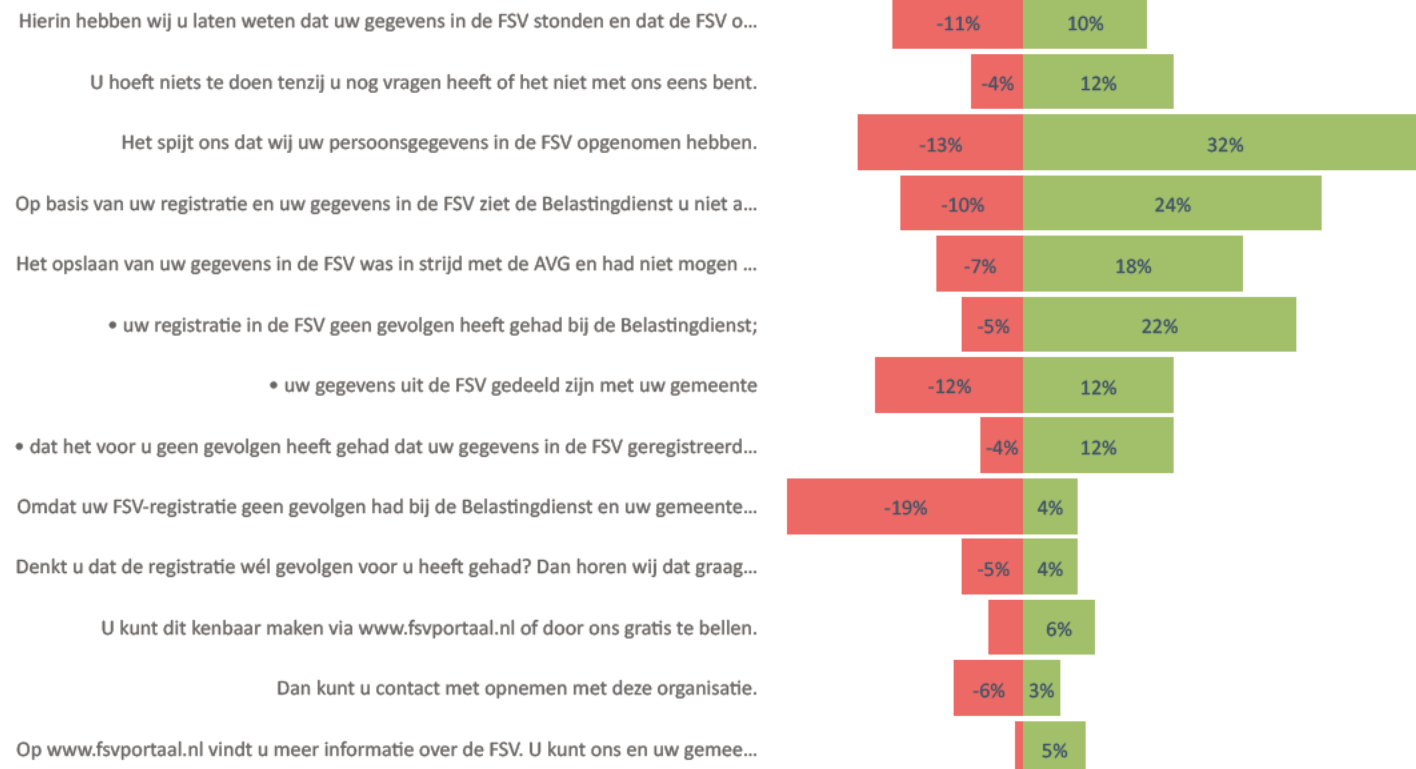
Kwalitatieve feedback op de inhoud

We willen graag van je weten over welke delen, zinnen of woorden uit de brief je positief of negatief bent.

Valentie gemarkeerde zinsdelen - totaal



Valentie gemarkeerde zinsdelen - per zinsdeel



Beweeg met je muis over de onderstaande afbeeldingen, nu verschijnt er rechtsbovenin het volgende icoontje . Klik hierop op de afbeelding te vergroten

Negatief

Betreft: Afsluitende brief Fraude Signalering Voorziening

Geachte mevrouw, meneer,

Waarom krijgt u deze brief?

Wij hebben u eerder een brief gestuurd over de Fraude Signalering Voorziening (FSV). Hierin hebben wij u laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden en dat de FSV op 27 februari 2020 is uitgezet.

Deze brief gaat over het onderzoek naar welke gevolgen uw FSV-registratie voor u heeft gehad. Deze brief is ter informatie. U hoeft niets te doen tenzij u nog vragen heeft of het niet met ons eens bent.

Het spijt ons dat wij uw persoonsgegevens in de FSV opgenomen hebben. Op basis van uw registratie en uw gegevens in de FSV ziet de Belastingdienst u niet als fraudeur. Het opslaan van uw gegevens in de FSV was in strijd met de AVG en had niet mogen gebeuren. Binnen de Belastingdienst en Toeslagen worden uw FSV-gegevens niet meer gebruikt.

Wat is de AVG?

AVG staat voor Algemene verordening gegevens-bescherming. In deze wet staan de regels voor de omgang met persoonsgegevens waar men zich aan moet houden.

Wij hebben uw registratie nader onderzocht. Wij zien dat wij aan uw gemeente hebben laten weten dat uw gegevens in de FSV stonden.

Uit het onderzoek van de Belastingdienst blijkt dat:

- uw registratie in de FSV geen gevolgen heeft gehad bij de Belastingdienst;
- uw gegevens uit de FSV gedeeld zijn met uw gemeente

Uit het onderzoek van uw gemeente blijkt:

- dat het voor u geen gevolgen heeft gehad dat uw gegevens in de FSV geregistreerd stonden.

Omdat uw FSV-registratie geen gevolgen had bij de Belastingdienst en uw gemeente, komt u niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming.

Wat kunt u doen?

Bent u het eens met de uitkomst van het onderzoek van de Belastingdienst naar de gevolgen van uw FSV-registratie? Dan hoeft u niets te doen.

Bent u het niet eens met de uitkomst van ons onderzoek naar de gevolgen van uw FSV-registratie?

Denkt u dat de registratie wél gevolgen voor u heeft gehad? Dan horen wij dat graag binnen 8 weken. U kunt dit kenbaar maken via www.fsvportaal.nl of door ons gratis te bellen.

Denkt u dat het noemen van uw registratie wél gevolgen heeft gehad bij uw gemeente?

Dan kunt u contact met opnemen met deze organisatie.

Heeft u nog vragen?

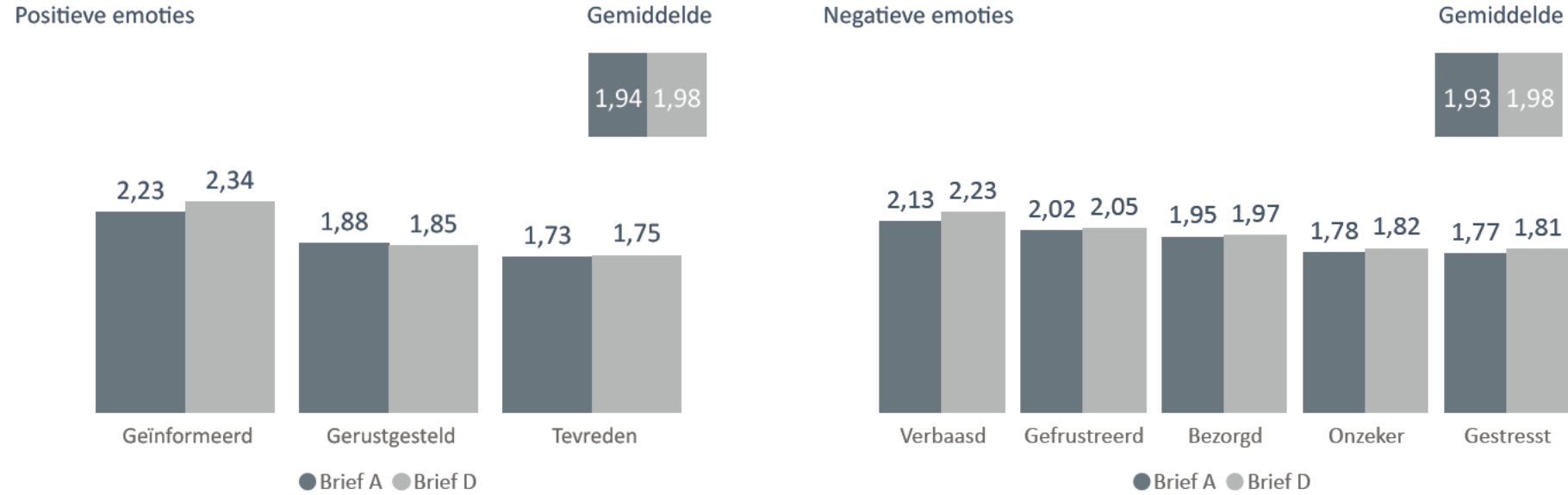
Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV. U kunt ons en uw gemeente gratis bellen.

Met vriendelijke groet,

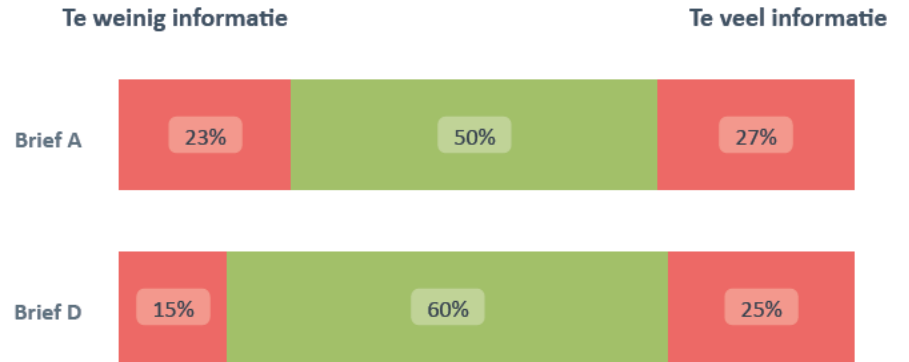
A. Cohlst,
Programmamanager

Gevoel en emotie

Welk gevoel maakt de brief bij jou los? (gemiddelde o.b.v. toegekende punten aan antwoorden: niet=1, een beetje=2, sterk=3)



Hoeveelheid informatie



Beoordeling van inhoud

We zijn benieuwd wat jij vindt van de informatie in de brief die je zojuist hebt gelezen. De informatie in de brief is...

< helemaal niet volledig | heel volledig >

< helemaal niet makkelijk te begrijpen | heel makkelijk te begrijpen >



< helemaal niet belangrijk | heel belangrijk >

< helemaal niet duidelijk | heel duidelijk >



Flyer toevoeging aan de brief

We zijn benieuwd wat jij vindt van de informatie in de brief die je zojuist hebt gelezen. De informatie in de brief is...

< helemaal niet volledig | heel volledig >



< helemaal niet makkelijk te begrijpen | heel makkelijk te begrijpen >



< helemaal niet belangrijk | heel belangrijk >



< helemaal niet duidelijk | heel duidelijk >



< geen waardevolle toevoeging | zeer waardevolle toevoeging >



Flyer toevoeging aan de brief

We zijn benieuwd wat jij vindt van de informatie in de brief die je zojuist hebt gelezen. De informatie in de brief is...

< helemaal niet volledig | heel volledig >



< helemaal niet makkelijk te begrijpen | heel makkelijk te begrijpen... >



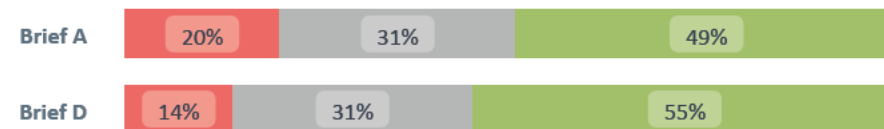
< helemaal niet belangrijk | heel belangrijk >



< helemaal niet duidelijk | heel duidelijk >



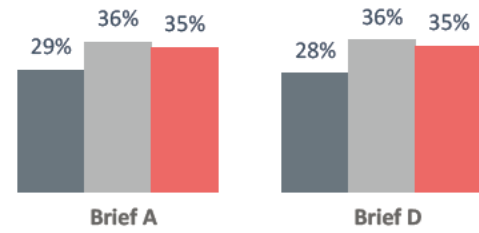
< geen waardevolle toevoeging | zeer waardevolle toevoeging >



Steekproef

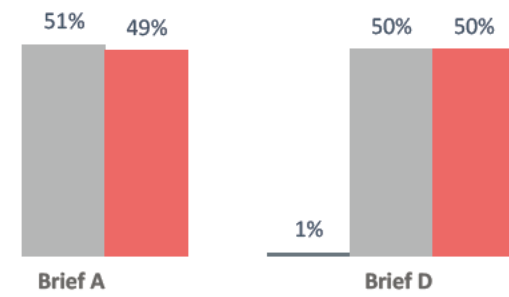
Leeftijdsgroep

● 18-34 ● 35-54 ● 55+



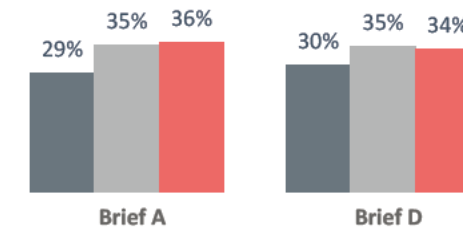
Geslacht

● Anders ● Man ● Vrouw



Opleiding

● Laag ● Midden ● Hoog



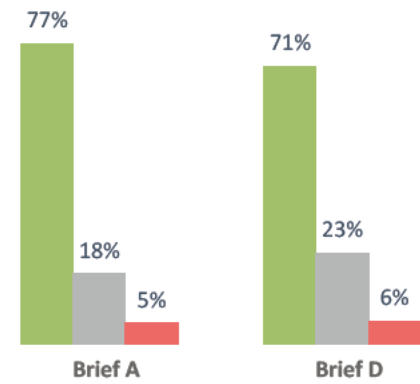
Respondenten



Achtergrond

Digitale vaardigheden

● (Heel) makkelijk ● Niet makkelijk, maar ook niet moeilijk ● (Heel) moeilijk



We zijn benieuwd hoe/of jij online zaken regelt.

● Brief A ● Brief D

