



Belastingdienst

Analyse respons

Januari 2024



Introductie

Sinds 2021 is er vanuit BZB op verschillende momenten contact opgenomen met burgers en hebben burgers contact opgenomen met BZB. In dit overzicht willen we inzichtelijk maken op welke manieren en momenten de burgers in interactie met ons treden, hun respons op de verzonden middelen.

Om dit inzichtelijk te maken is eerst gekeken naar het totaal aan verschillende binnengekomen interacties en de interacties per aangeboden kanaal. Ook is er een overzicht van de nieuwe kanalen met cijfers en feedback vanuit de medewerkers en KanMan.

Vervolgens is er gekeken naar de respons die er op specifieke verzonden middelen is binnengekomen en is er gekeken naar multi-respons, wanneer burgers meerdere interacties met ons aangaan.

Dit document sluit af met een conclusie over deze data, een vergelijking van respons met een andere organisatie (Toeslagen), een overkoepelende conclusie met geleerde lessen, inzicht in welke data er ontbreekt en een aantal kanttekeningen.



Samenvattende visualisatie interacties

FSV burger en interacties

kwantitatief

	Totaal (vanaf 30-3-2021)	Week 49
Ontvangen gesprekken	45.461	88
Aangenomen gesprekken	43.064	88
Sluiten gekomen FroBo's	5.196	24
Algehandelde FroBo's	5.286	19
Aantal klachten	606	3
Aantal bezwaren	748	10
Aantal inzageverzoeken	16.011	20
Aantal schadeverzoeken	751	11



AVG inzage verzoeken
15.889 AVG inzageverzoeken
5,9% van alle geregistreerden

AVG inzage verzoeken klachten
2,8% in bezwaar tegen de reactie op het AVG verzoek

Persoonlijk overzicht
1.811 persoonlijk overzicht aangev.
0,7% van alle geregistreerden
2,4% van de unieke portaal bezoekers

Afsprakenmodule gebruik
1.214 gemaakte afspraken
0,45% van alle geregistreerden

Melding vermoede geg. deling
470 meldingen vermoede gegev deling
0,17% van alle geregistreerden

Verzoeken schadevergoeding
715 verzoeken
0,27% van alle geregistreerden
636 heeft contactkaart ontvangen
39% neemt daarna contact op

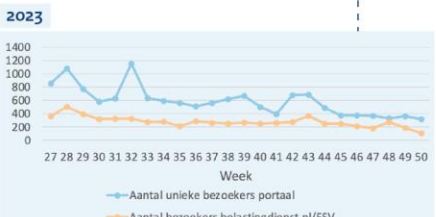
Klachten
602 klachten
0,23% van alle geregistreerden

Bezwaren
717 verzoeken
0,27% van alle geregistreerden

1e lijns contact met Meldpunt
45.117 bezoeken
17% van alle geregistreerden
6% per contactmoment

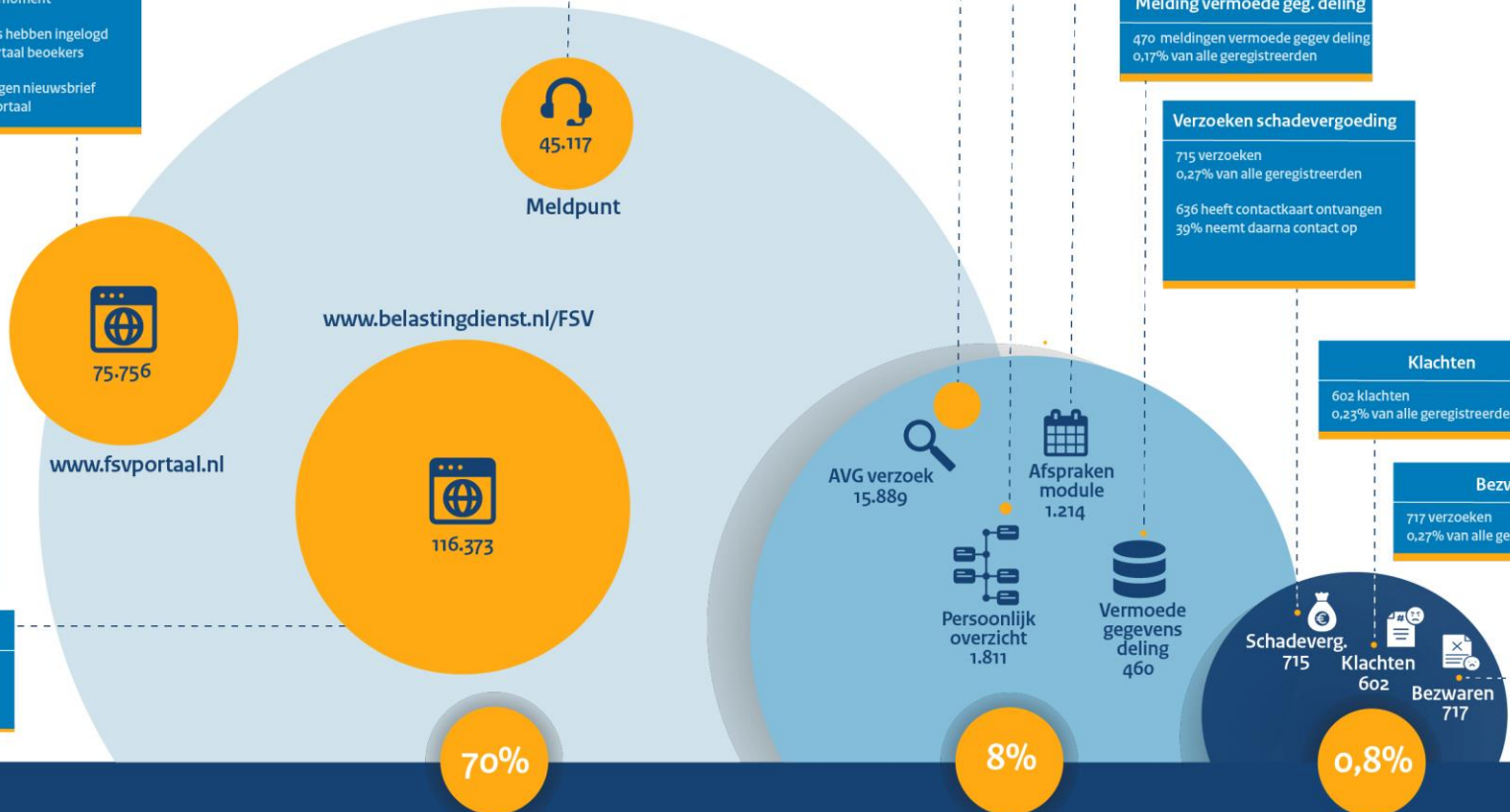
www.fsv.portaal
75.756 unieke bezoekers
28% van alle geregistreerden
10% per contactmoment
15.017 bezoekers hebben ingelogd
20% van alle portaal bezoekers
1.260 inschrijvingen nieuwsbrief
1.142 chats op portaal

www.belastingdienst.nl/FSV
116.373 bezoeken
44% van alle geregistreerden
14% per contactmoment



Brieven met folders
277.502

MM1/MM2 266.418
TGVe 256.572
Tegemoetkomen 8.072



Maximaal 70% van de FSV-geregistreerde burgers zoekt naar meer algemene informatie

Ca. 8% van de burgers zoekt naar meer persoonlijke informatie

Ca. 0,8% van de burgers is het nog niet volledig eens



Contactmomenten met de burger



Verschillende interactie momenten vanuit de burger

De burger is op zoek naar meer algemene informatie (max 70%), een kleiner deel (7,8%) is op zoek naar persoonlijke informatie. Weer een kleiner deel (0,8%) van de burgers onderneemt acties waaruit blijkt dat de burger (nog) niet volledig tevreden is.

Kijkend naar de cijfers rond interactie bij de burger zien we dat de burgers op zoek zijn naar algemene informatie (70%) en dat respectievelijk 7,8% en 0,7% op zoek is naar meer persoonlijke informatie en/of interacties rondom het niet volledig eens zijn d.m.v. het indienen van een schadeverzoek, bezwaar of klacht. De percentages zijn berekend voor een gemiddelde van 3 contactmomenten per burger (MM1, MM2, afrondende brief) te nemen over het totaal aantal burgers van 267.476 (exclusief VOW en overledenen).

Eerstelijnscontact

- **116.373** unieke bezoekers www.belastingdienst.nl/fsv
43,5% van alle geregistreerde burgers
14,5% per contactmoment
- **45.117** ontvangen gesprekken bij Meldpunt
16,9% van alle geregistreerde burgers
5,6% per contactmoment
- **77.492** bezoekers aan www.fsvportaal.nl
28,9% van alle geregistreerde burgers
9,7% per contactmoment

Maximaal 70% van de FSV-geregistreerde burgers zoekt naar meer algemene informatie

[17-11-2023]

Interactie rond 'op zoek naar informatie'

- **3.460** Persoonlijke overzichten aangevraagd
1,3 % van alle geregistreerde burgers
- **15.889** AVG verzoeken
5,9% van alle geregistreerde burgers
- **1.214** afspraken via de afsprakenmodule
0,45% van alle geregistreerde burgers
[10-11-2023]
- **470** Meldingen vermoeden gegevensdeling
0,17% van alle geregistreerde burgers
[15-11-2023]

Ongeveer 7,8% van de burgers zoekt naar meer persoonlijke informatie (overlap niet meegerekend)

[17-11-2023]

Interactie rond 'terugkomen'

- **715** verzoeken om schadevergoeding
0,27% van alle geregistreerde burgers
- **717** bezwaren
0,27% van alle geregistreerde burgers
- **602** klachten
0,23% van alle geregistreerde burgers

Ongeveer 0,8% van de burgers met een FSV-registratie is het nog niet volledig eens (overlap niet meegerekend)

[17-11-2023]

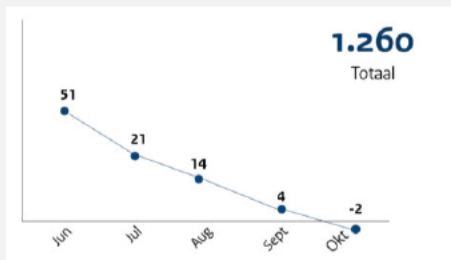


Inzicht en data analyse FSV Portaal bezoekers

Een deel van de FSV-geregistreerden (max. 28%) bezoekt het FSV Portaal. Van dit aantal heeft 2,4% een persoonlijk overzicht aangevraagd.

Inschrijvingen nieuwsbrief

In totaal zijn er 1.260 burgers die de nieuwsbrief ontvangen. Sinds juni is er een flinke daling van aanmelding te zien en zijn er ook burgers die zich uitschrijven. Wij verwachten dat de burgers die zich aangemeld hebben voor de nieuwsbrief mensen zijn die nauw betrokken willen blijven en ook actief zijn in het nemen van acties t.o.v. hun FSV-registraties.



Dagelijkse FSV Portaal bezoekers Q4 (oktober)

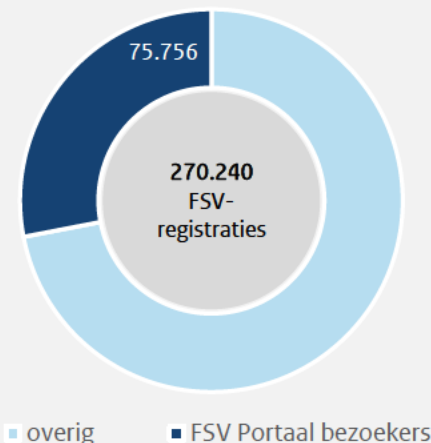
In de maand oktober zijn er in totaal 2.378 unieke FSV Portaal bezoekers geweest.

week 40	504
week 41	502
week 42	682
week 43	690

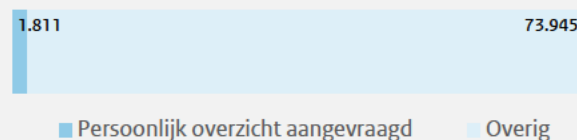
Gemiddeld komt dit neer op 595 FSV Portaal bezoekers per week.

Aanvragen persoonlijk overzicht

Sinds 10 mei 2021 zijn er 75.756 unieke bezoekers op het FSV Portaal geweest. Dat is 28% van de totale FSV-registraties.

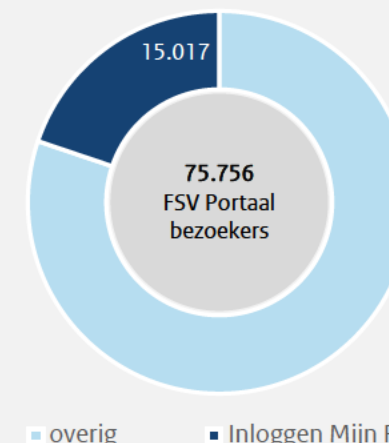


1.811 burgers hebben hun persoonlijk overzicht aangevraagd. Dit is 0,7% van de totale populatie van FSV-geregistreerden en 2,4% van de unieke bezoekers op het Portaal.



Inloggen Mijn FSV

Van de 75.756 FSV Portaal bezoekers heeft 15.017 ingelogd met zijn DigiD. Dit is 19,8% van de totale FSV Portaal bezoekers.



Van de 15.017 burgers die hebben ingelogd stond 83,9% wel in de FSV geregistreerd, 6,9% niet 9,3% is onbekend.



Afsprakenmodule via FSV Portaal



1.214
Afspraken

Chats op FSV Portaal



1.142
Chatberichten



Inzichten interactiekanalen KanMan

Omdat de (nieuwe) interactiekanalen nog beperkt zijn gebruikt, is het niet mogelijk een eenduidige conclusie te trekken over hun succes. Desondanks wijst de positieve feedback erop dat deze kanalen veelbelovend zijn en toegevoegde waarde kunnen bieden voor zowel de medewerker als de burger. Het is slechts een kwestie van sturing om deze kanalen te optimaliseren.

	Chat	Videobellen	Kantoorbezoeken	Uploadfunctie
Aantal	<ul style="list-style-type: none">Gemiddeld 30 per maand	<ul style="list-style-type: none">9 (één via afsprakenmodule)5 geannuleerd	<ul style="list-style-type: none">Tot op heden 19 kantoorbezoeken	<ul style="list-style-type: none">25 documenten geüpload
Onderwerp	<ul style="list-style-type: none">Vragen omtrent status van ingediende verzoekenHulp bij het maken van een afspraak voor het juiste onderwerpUitbetaling niet ontvangenBankrekeningnummer nog niet verwerkt voor het uitbetalen	<ul style="list-style-type: none">FSV beschikkingTGVe briefAlgemene FSVSchadeverzoekenBezwaren	<ul style="list-style-type: none">FSV beschikkingTGVe briefAlgemene FSVSchadeverzoeken	<ul style="list-style-type: none">Meldknop gegevensdeling
Feedback	<ul style="list-style-type: none">Laagdrempelig kanaalVeel doorverwijzingen naar belafpraak i.v.m. complexe vragenVoor medewerker lastig inschatten of boodschap goed is overgekomen bij de burger	<ul style="list-style-type: none">Medewerkers zijn zeer positief en zien het videobellen als (1) een oplossing wanneer een kantoorbezoek plots niet doorgaat; (2) goede optie voor gesprekken met, bijvoorbeeld, advocaten	<ul style="list-style-type: none">85% van de burgers heeft zijn/haar kantoorbezoek tevreden afgesloten	<ul style="list-style-type: none">Niet gemeten

[juni-december 2023]

[juni-december 2023]

[mei-december 2023]

[november-december 2023]



Respons op verschillende middelen



Respons op verschillende middelen: MMI, Motie Snels en informatiebrochure

Wanneer verzendingen kleiner dan 350 niet meegenomen worden zien we dat de telefonische reactie op verzonden brieven ligt tussen de 1,8% en 12%.

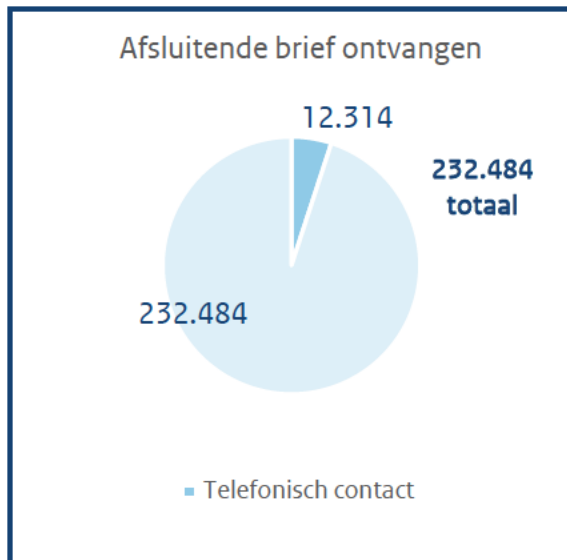
Er is een aantal middelen waarvoor wij de directe respons kunnen duiden. Dit betreft onder andere een inschatting van de reactie op MMI en combinatiebrieven, de reactie op de brieven verstuurd vanuit Motie Snels en de reactie op de informatiebrochure. Voor de MMI en combinatiebrieven is dit mogelijk omdat deze verzonden zijn op momenten dat er nog geen andere communicatie verzonden werd. Hierbij zien we dat, wanneer we de kleine verzendingen wegfilteren, burgers gemiddeld 4,5% van de burgers Meldpunt belt naar aanleiding van MMI en 12,5% naar aanleiding van de combinatiebrieven. De telefonische respons voor Motie Snels en de informatiebrochure zijn respectievelijk 5% en 1,8%.

MMI en combinatiebrieven

	Matdatum	Aantal verzonden brieven	Binnengekomen telefoontjes in de opvolgende 3 werkdagen	Percentage van burgers die MP bellen na ontvangst van de brief
MM1 brieven				
Batch 1+2	30-3-21	926	69	7,4%
Batch 3	31-3-21	1074	62	5,8%
Batch 4	23-4-21	19.804	664	3,4%
Batch 5	07-05-21	28.931	1315	4,5%
Batch 6	12-05-21	10.069	719	7,1%
Batch 7	20-05-21	40.592	438	1,1%
Batch 8	27-05-21	38.329	1374	3,6%
Batch 9	02-06-21	40.019	1472	3,7%
Batch 10	16-06-21	22.267	814	3,6%

- Gemiddeld bellen na aanleiding van de eerste 10 MMI batches, 4,5% van de burgers het Meldpunt.
- Voor de eerste 10 batches van de combinatie brieven is de gemiddelde telefonische respons 12,5%. Uit de data is te zien dat de reactie op batches kleiner dan 350 een respons boven de 100% oplevert. Deze batches zijn daarom niet meegenomen. Zie bijlage 1 voor alle cijfers.

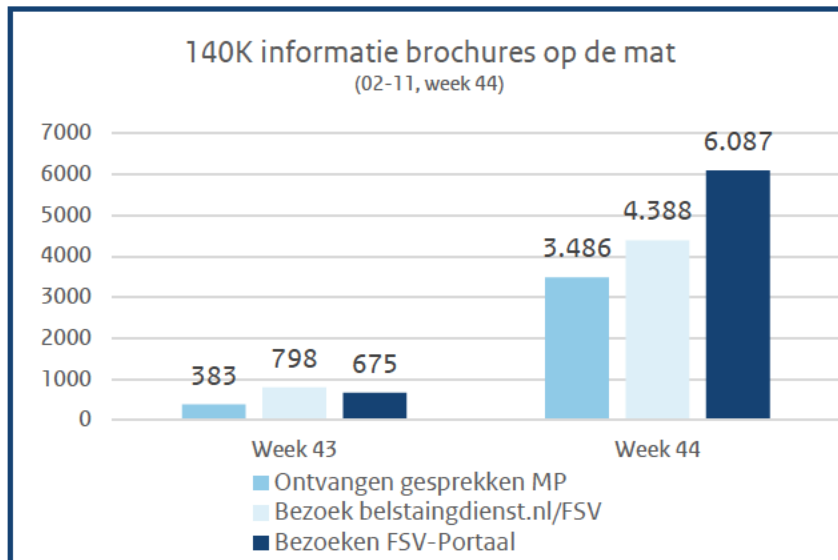
Motie Snels



- 5% heeft telefonisch contact opgenomen na ontvangst afsluitende brief

[Juli/Augustus 2023]

Informatiebrochure



- In week 44 van 2022 zijn de meeste telefoontjes in een week binnengekomen bij Meldpunt, met een maximum van 1.372 op een dag. Dit heeft te maken met de verzending van 140.000 informatiebrochures.
- De respons bij Meldpunt was 1,8% , 4,3% op het FSV-Portaal en 3,1% op de website belastingdienst.nl/FSV

* Combinatiebrieven zijn de brieven met zowel een MMI als MM2 boodschap.



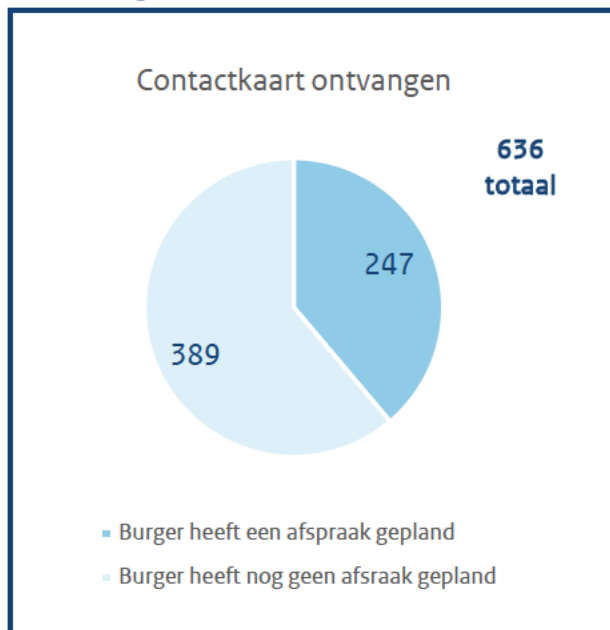
Respons op verschillende middelen: Kintsugi, Msnp en Rappelbrieven

De reactie van een burger wanneer wij specifiek om contact vragen ligt rond de 40%. Voor een andere specifieke gevraagde actie, het doorgeven van een BRN ligt dit lager (16%).

Binnen Kintsugi en Msnp en project Inzicht wordt er communicatie verzonden waarbij er een specifieke actie van de burger wordt gevraagd.

Binnen de communicatie rond Kintsugi en Msnp worden burgers via een contactkaart uitgenodigd om contact met ons op te nemen, tot op heden zien we hierin een respons van respectievelijk 39% en 36%. Binnen project Inzicht wordt de burger gevraagd een rekeningnummer door te geven, dit wordt naar aanleiding van de brieven door 16% van hen gedaan.

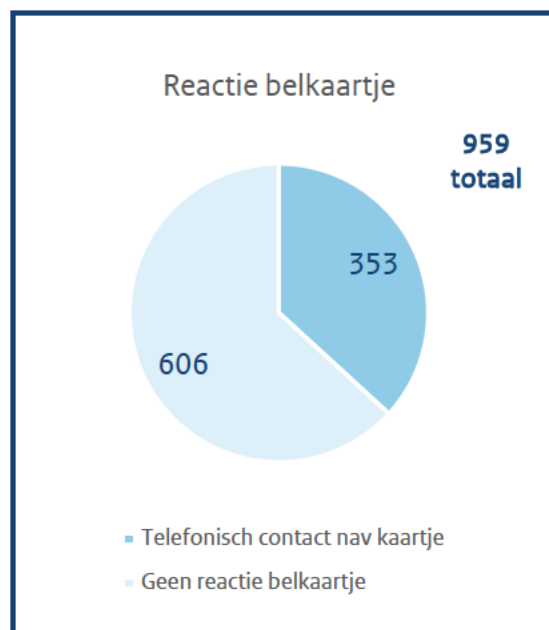
Kintsugi



39% heeft contact opgenomen na ontvangst contactkaart

[16-11-2023]

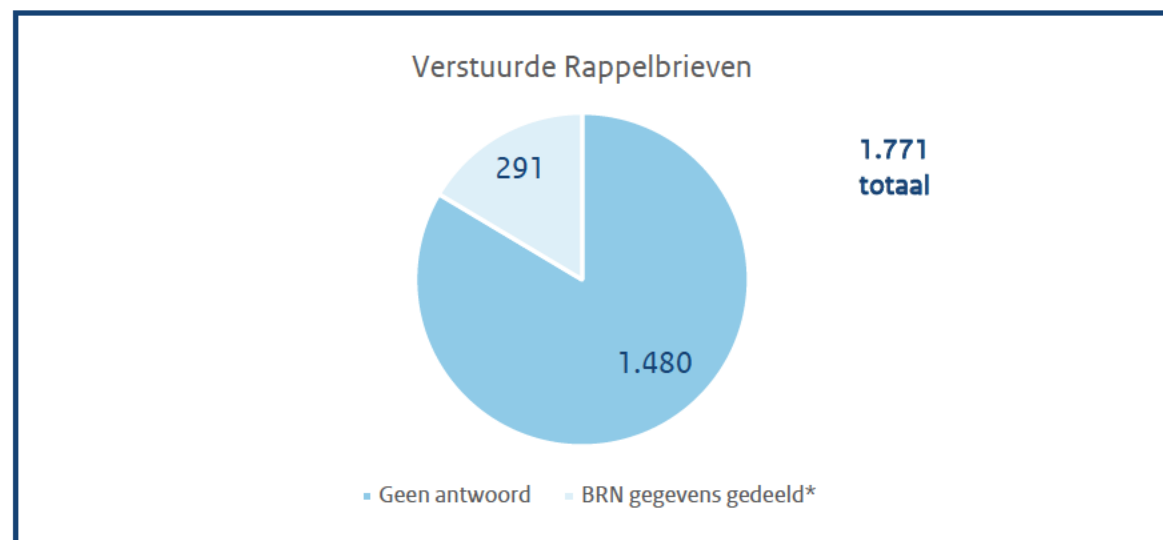
Msnp



36% heeft telefonisch contact opgenomen na ontvangst belkaartje

[11-05-2023]

Rappelbrieven



- 16% heeft zijn BRN gegevens gedeeld na ontvangst Rappelbrief.
- Van de 291 is voor 75% de betaling gelukt, voor 6% geweigerd, voor 5% ligt de betaling bij de bank (geen terugkoppeling) en voor 13% wordt de BRN nog geverifieerd.

* Laatste verversing door CAP op 07-09-2023 (meest actuele verkregen data)

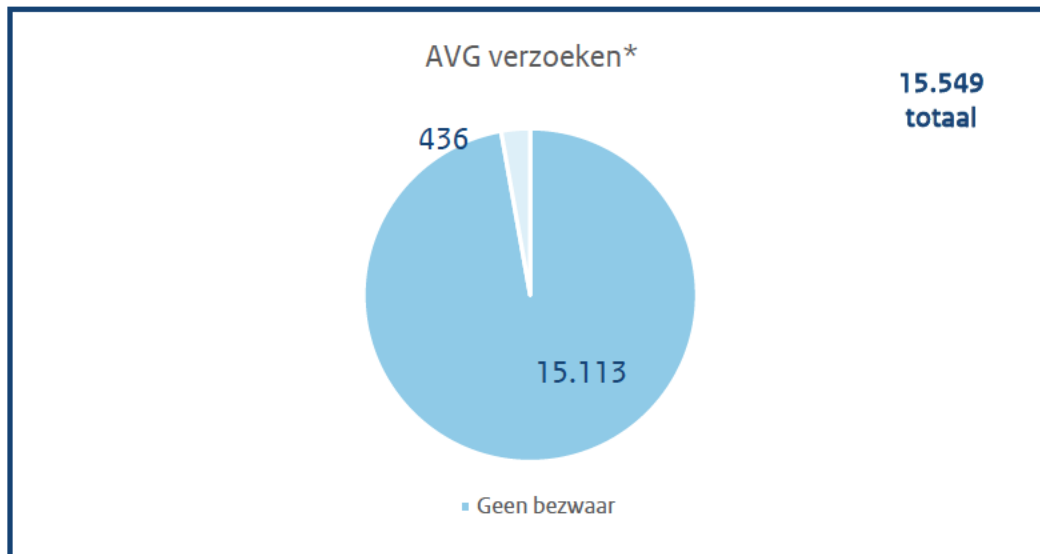


Respons op verschillende middelen: AVG verzoek

Het aantal burgers dat in bezwaar gaat tegen de reactie op een AVG verzoek is 2,8%

Voor inzageverzoeken is er een reactie op het AVG verzoek gestuurd naar de burger. Wanneer de burger het niet eens is met deze resultaten kan hij/zij in bezwaar gaan.

Bezwaar tegen de Reactie AVG verzoek



- 2,8% in bezwaar tegen de reactie op het AVG verzoek.
- 120 bezwaren van de 426 waren tegen TGVe/afsluitende brieven, welke niet-ontvankelijk verklaard zijn.
- Er zijn 195 bezwaren afgebroken, waarbij het niet tot een uitspraak is gekomen.

* Bezwaren in 2023 (tot 11-10-2023)



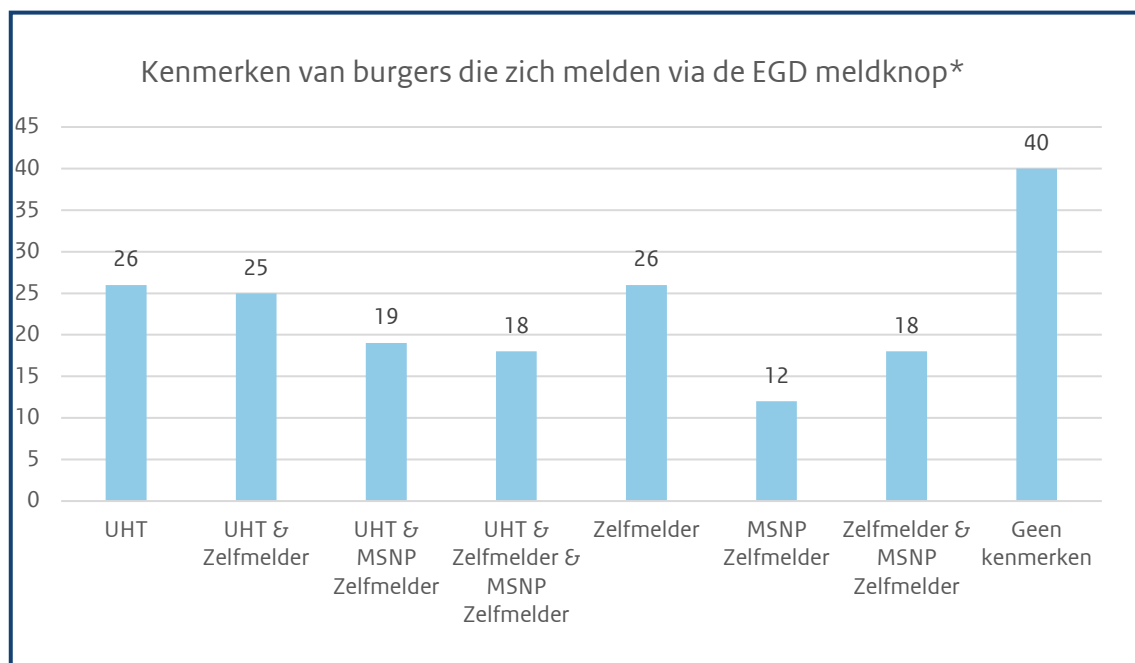
Multi-respons en acties van burgers



Multi-respons van een kleine groep

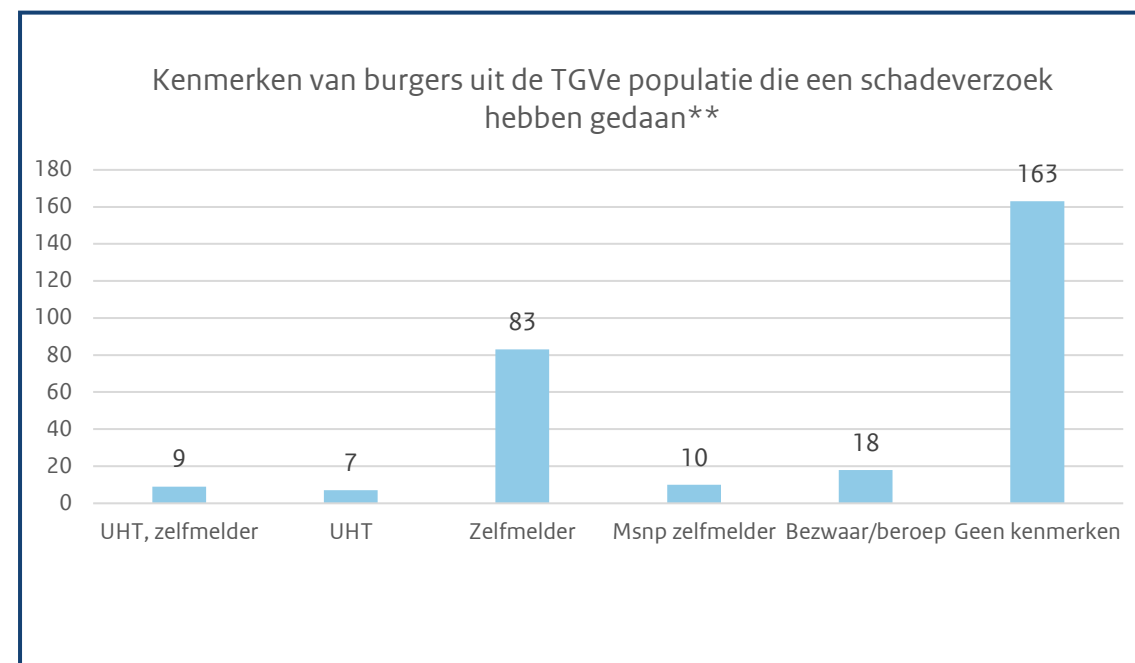
Een groot deel van de burgers die een melding gegevensdeling en een schadeverzoek doen heeft zich ook elders gemeld (respectievelijk 80% en 63%).

Binnen de interacties met de burgers zien we dat er een groep burgers is die meerdere interacties met de Belastingdienst heeft ondernomen. Hieruit kunnen we de aanname doen dat er een groep burgers is die zich wil laten horen, graag in contact komt of niet weet wat de juiste handelingsperspectieven zijn in zijn/haar situatie. Het lijkt erop dat deze groep burgers nog zoekende is naar informatie of contact.



- Circa 80% van de melders bij de EGD Meldknop heeft zich ook elders gemeld.
- Van de 184 burgers zijn bijna de helft UHT, bijna de helft is zelfmelder en een groot aantal is zelfmelder in het MSNP onderzoek.

*Uit analyse van juli (actuele data niet verkregen)



- Circa 63% van de mensen die een schadeverzoek hebben gedaan hebben zich ook ergens anders gemeld.

**Uit analyse op eerste 357 verzoeken (actuele data niet verkregen)



Inzichten data-analyse acties en kenmerken van burgers

Van het totaal aantal FSV-geregistreerde burgers heeft 4% actie(s) ondernomen. Van dit aantal heeft 13% meer dan 1 actie ondernomen.

Context

Deze informatie geeft inzicht in de huidige acties binnen BZB en kenmerken van burgers met een FSV registratie. Uit dit inzicht worden kansgebieden geïdentificeerd zodat deze burgers beter geholpen kunnen worden en op een empathische manier tot een afronding van de FSV-registratie kunnen komen. Deze brondata is 16 oktober aangeleverd door SSI.

Vervolg

De conclusies worden vertaald in kansgebieden voor de empathisch afronding van de FSV-registratie. Vervolgens worden er vanuit het Communicatie team (Service Design) voorstellen gedaan hoe invulling te geven aan deze kans gebieden. Mogelijk kan dit door het aanvullen van dialoogondersteuning, het optimaliseren van de burgerreis, aanvullende trainingen en een herinrichting van MP en SP.

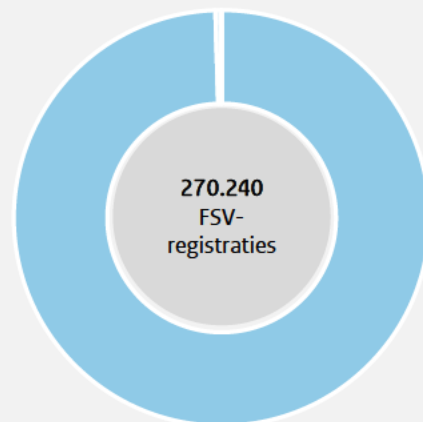
Uitleg acties en kenmerken

- Acties worden door een burger ondernomen, behoren tot een project en worden door SP in behandeling genomen. Dit zijn inzageverzoeken, schadeverzoeken, vermoeden van gegevensdeling, bezwaren en beroepen.
- Kenmerken behoren tot een burger. Hier zijn dat burgers die behoren tot de UHT populatie en zelfmolders.

Aantal lopende acties

694	Inzageverzoeken
440	Schadeverzoeken
223	Vermoede gegevensdeling
83	Bezwaren
54	Beroepen

Huidige acties van FSV-geregistreerden



Burgers met 0 acties (268.930)
Burgers met 1 actie (1.152)
Burgers met 2 of meer acties (158)

Top 6 samenloop acties en/of kenmerken

Actie en/of kenmerk	#
Zelfmelder en UHT	1.193
Schadeverzoek en Zelfmelder	243
Inzageverzoek en UHT	158
Inzageverzoek en Zelfmelder	151
Gegevensdeling en Zelfmelder	103
UHT en Gegevensdeling	102

Top 6 samenloop acties

Actie	#
Inzageverzoek en Schadeverzoek	70
Gegevensdeling en Inzageverzoek	37
Gegevensdeling en Beroepen	24
Gegevensdeling en Schadeverzoek	18
Beroepen en Inzageverzoek	12
Inzageverzoek en Bezwaren	9
Schadeverzoek en Bezwaren	9

Conclusies

- 1310 burger ondernemen 1 of meerdere acties
- Burgers uit de UHT of zelfmelder populatie ondernemen veel acties
- Als een burger twee acties onderneemt dan is dat vaak een combinatie van een inzageverzoek of een schadeverzoek met een andere actie



Conclusie en missende informatie



Samenvatting

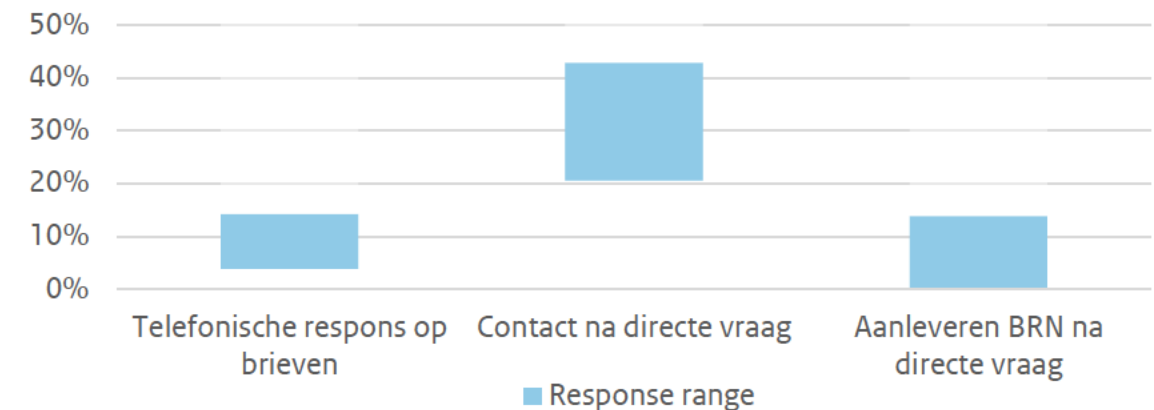
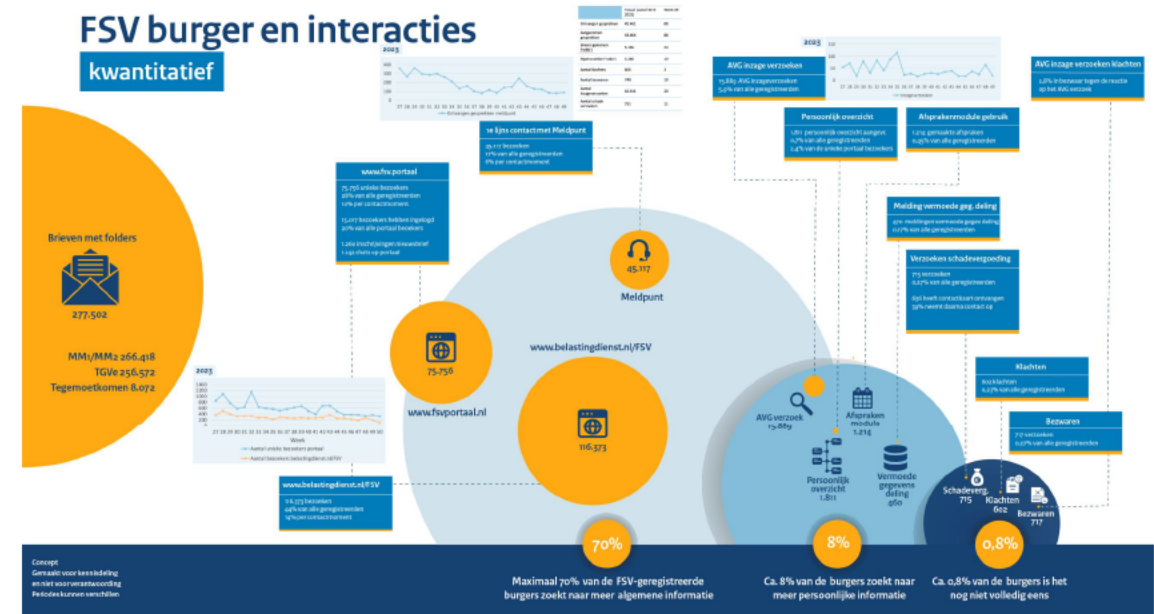
Vanuit de cijfers leren we in welke getalen burgers contact met ons opnemen.

Totale cijfers

- Maximaal 70% van de FSV-geregistreerde burgers zoekt naar meer algemene informatie.
- Voor Meldpunt geldt hierbij dat maximaal 16,9% van alle geregistreerde burgers contact opneemt, en dat dit per contact moment ongeveer 5,6% is.
- Maximaal 8% van de FSV-geregistreerde burgers voert interacties uit dat is gericht op het verkrijgen van meer persoonlijke informatie
- Maximaal 0,7% van de FSV-geregistreerde burgers onderneemt acties waaruit blijkt dat zij nog tevreden zijn (bezwaren, klachten en verzoeken om schadevergoeding).

Directe respons

- De directe telefonische respons op brieven ligt tussen de 1,8% en 12%.
- Wanneer wij de burger actief vragen contact met ons op te nemen ligt de respons rond 40%.
- Wanneer wij burgers actief vragen een rekeningnummer door te geven zien we een respons van 16%.





Vergelijking tussen FSV en Toeslagen

Vanuit de cijfers leren we in welke getalen burgers contact met ons opnemen. Om meer inzicht te krijgen in wat deze respons zegt over de middelen, is, waar mogelijk, gekeken naar de respons die vanuit organisatie onderdeel toeslagen is gerapporteerd. De data verkregen vanuit toeslagen is toegevoegd aan de bijlage.

Totale cijfers

- Maximaal 70% van de FSV-geregistreerde burgers zoekt naar meer algemene informatie.
- Voor Meldpunt geldt hierbij dat maximaal 16,9% van alle geregistreerde burgers contact opneemt, en dat dit per contact moment ongeveer 5,6% is. Ter vergelijking is bij toeslagen gekeken naar de respons bij Beltel op alle uitgezonden brieven in 2023. Hier is te zien dat er bij Beltel een respons is van 1%. **Wij kunnen hierbij dus concluderen dat de telefonische respons op brieven vanuit BZB hoger ligt dan bij Toeslagen omdat er onvoldoende inzicht is in het soort brieven.**
- Maximaal 8% van de FSV-geregistreerde burgers voert interacties uit gericht op meer persoonlijke informatie. Ter vergelijking is bij Toeslagen gekeken naar de totale interactie respons die er is geweest na het verzenden van alle brieven uit 2023. Interactie betekent hierbij hoeveel % van de mensen na ontvangst van de brief 1 vorm van interactie hebben gehad. Vormen van interactie zijn bellen, inloggen op het portaal én een wijziging doorgeven, of alleen inloggen, of alleen bellen, etc. Hier heeft Toeslagen een totale interactie respons van 10% gemeten. Aangezien de data vanuit toeslagen hierbij ook telefonisch contact en website bezoeken omvat, kunnen wij concluderen dat **burgers bij BZB meer interacties ondernemen gericht op persoonlijke informatie dan bij toeslagen.**
- Maximaal 0,7% van de FSV-geregistreerde burgers onderneemt acties waaruit blijkt dat zij nog tevreden zijn (bezwaren, klachten en verzoeken om schadevergoeding).

Directe respons

- De directe telefonische respons op brieven ligt bij FSV tussen de 1,8% en 12%. Vanuit toeslagen is gekeken naar de respons op drie 'Damage' brieven, met de boodschap 'we hebben iets niet goed gedaan bij de berekening van uw toeslag, gaan we herstellen, u krijgt vanzelf de juiste toeslag' deze brieven hebben een respons bij Beltel tussen de 1% en 4%. **De directe telefonische respons bij BZB ligt daarmee dus hoger dan bij Toeslagen.**
- Wanneer wij de burger actief vragen contact met ons op te nemen ligt de respons rond 40%. Vanuit Toeslagen is gekeken naar de respons op twee brieven waarin de burger wordt opgeroepen telefonisch contact op te nemen. Hier zien we dat tussen de 8% en 31% van de burgers via het aangegeven nummer contact opnemen. **De respons van burgers ligt op dit onderdeel bij BZB dus hoger dan bij Toeslagen.**
- Wanneer wij burgers actief vragen een rekeningnummer door te geven zien we een respons van 16%. Bij toeslagen is ter vergelijking gekeken naar attentiebrieven waarbij de burger wordt gevraagd wijzigingen in de schatting van het inkomen door te geven om te zorgen dat men niet moet terugbetalen. Hier zien we dat 26% van de burgers een melding doorgeeft. **De respons van burger lijkt hierin bij Toeslagen dus hoger te zijn dan bij BZB.** Aannee is dat het bij Toeslagen gaat om grotere en structurelere bedragen aan toeslagen.



Overkoepelende conclusie en key take aways

Conclusie

- Door middel van de verschillende interactie momenten met de burgers valt op dat een groot deel van de burgers opzoek is naar algemene informatie (70%) en maar een klein deel naar persoonlijke informatie (8%).

Het is belangrijk is om de brede en informatieve aanpak te behouden, maar ook ruimte te bieden voor gepersonaliseerde informatie om aan de verschillende behoefte te (blijven) voldoen.

- Over het algemeen ligt de respons van de burgers hoger bij BZB dan bij Toeslagen. Verder zien we binnen projecten, zoals Msnp en Kintsugi, dat er geen groot verschil is in respons van burgers bij verschillende kanalen. Alleen bij het doorgeven van een bankrekening nummer zagen we dat de respons laag was.

Hieruit kan worden opgemerkt dat het bereiken van deze doelgroepen over het algemeen als lastig ervaren kan worden. We weten dat een groot aantal adressen uit het buitenland zijn. Dit kan invloed hebben op de percentages.

- Wanneer algemene informatie (bijv. informatiebrochure) wordt verstuurd, zien we een groei van +-80% bezoekers op het portaal. Dit blijft echter een bescheiden percentage (gemiddeld 3,7%) van de bezoekers aan het Portaal in vergelijking met het totale aantal burgers dat de informatie heeft ontvangen. Het telefonisch respons (zonder de uitschieter van 12%) ligt gemiddeld op 3,6% bij de respons op verschillende middelen.

Uit deze informatie kan geconcludeerd worden dat er maar een klein deel van de burgers zelf actief op zoek is naar (meer) informatie.

Geleerde lessen

- 1 Op basis van twee projecten blijkt dat het actief om acties vragen (d.m.v. belkaartjes) effectief is om burgers te bereiken
- 2 Het bieden van persoonlijke informatie (zoals de persoonlijke omgeving) blijkt gewenst voor een kleine groep burgers, desalniettemin blijft het een waardevol instrument om deze groep extra (persoonlijk) te informeren
- 3 Aangezien de respons cijfers bij Toeslagen vaak lager waren dan bij projecten binnen BZB, kunnen we de cijfers van BZB gebruiken als benchmark voor volgende projecten



Missende data en kanttekeningen

Kanttekeningen

- De analyse betreft verschillende periodes, kanalen, etc. Houd hier rekening mee met het vergelijken van de verschillende informatie.
- We kunnen niet met zekerheid zeggen dat de algemene communicatie alleen burgers betreft die FSV-geregistreerd zijn.
- Niet alle data is actueel. Het verkrijgen van actuele data is niet altijd mogelijk.

Missende data

- Het blijkt moeilijk om specifieke data te vinden over de directe respons op brieven. Dit is omdat op het portaal en vanuit Meldpunt en Frobo wel algemene aantallen aangeleverd kunnen worden, maar dat het moeilijk blijkt om eenduidig aan te geven waar deze interacties uit voortkomen, omdat dit vaak niet op deze manier wordt bijgehouden. Bovendien blijft het moeilijk om te zeggen of alle burgers naar wie wij brieven verstuurd hebben deze ook hebben ontvangen en gelezen.
- Ook is niet duidelijk terug te zien hoeveel burgers meerdere keren hebben gebeld of het portaal en de belastingdienst site vaker bezoeken. Hierdoor kunnen we niet eenduidig zeggen hoeveel burgers gebruik maken van deze kanalen en hoeveel van deze burgers ook geregistreerd zijn in de FSV.
- Cijfers over respons vanuit Belastingdienst algemeen zijn meerdere keren uitgevraagd maar nooit ontvangen. (Dank aan Toeslagen voor het open delen van hun cijfers!)



Bijlage



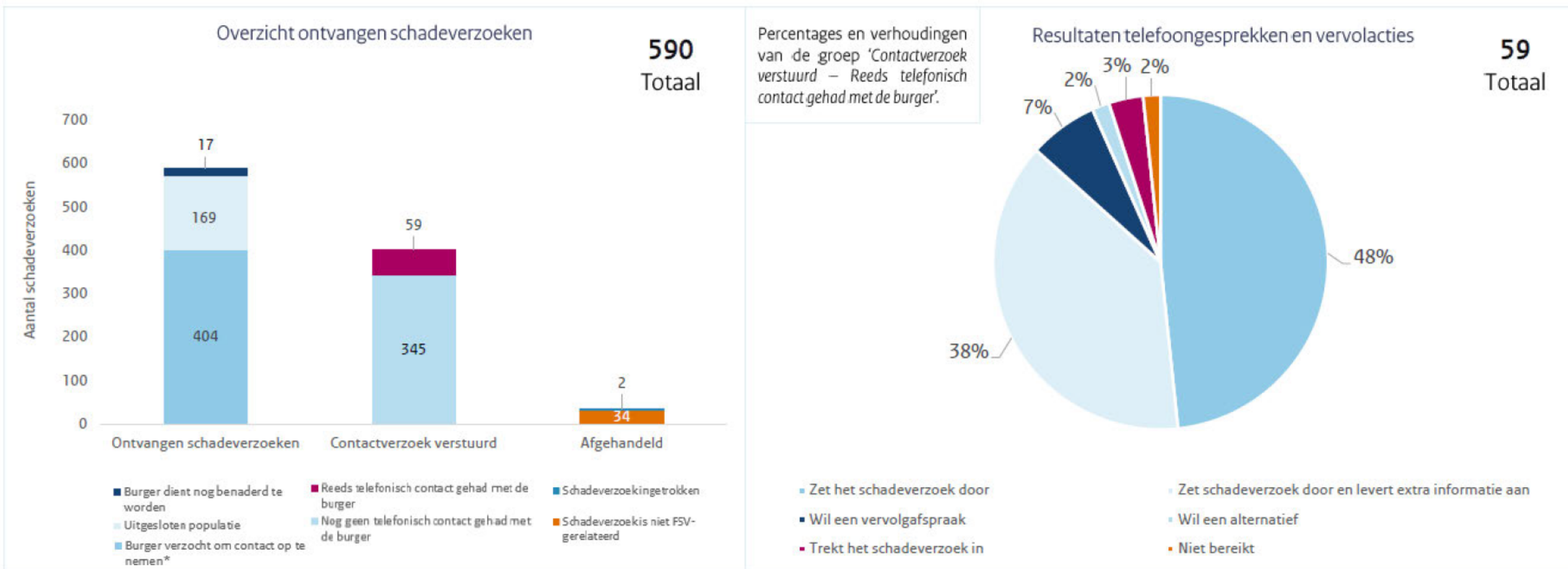
Bijlage 1: Telefonische reactie op MM1 brieven en combinatiebrieven

MM1 brieven	Matdatum	Aantal verzonden brieven	Telefoontjes opvolgende 3 werkdagen	Percentage van burgers die MP bellen na ontvangst van de brief
Batch 1+2	30-3-21	926	69	7,4%
Batch 3	31-3-21	1074	62	5,8%
Batch 4	23-4-21	19.804	664	3,4%
Batch 5	07-05-21	28.931	1315	4,5%
Batch 6	12-05-21	10.069	719	7,1%
Batch 7	20-05-21	40.592	438	1,1%
Batch 8	27-05-21	38.329	1374	3,6%
Batch 9	02-06-21	40.019	1472	3,7%
Batch 10	16-06-21	22.267	814	3,6%

Combinatie brieven	Matdatum	Aantal verzonden brieven	Telefoontjes opvolgende 3 werkdagen	Percentage van burgers die MP bellen na ontvangst van de brief
Batch 1	11-11-21	99	112	113,1%
Batch 2	18-11-21	598	239	40,0%
Batch 3	17-12-21	342	393	115,0%
Batch 4	31-3-22	7.664	770	10,0%
Batch 5	4-2-22	275	124	45,1%
Batch 6	7-4-22	288	315	109,4%
Batch 7	20-4-22	42	232	552,4%
Batch 8	30-4-22	7.886	646	8,19%
Batch 9	10-8-22	8.281	285	3,44%
Batch 10	28-10-22	6.239	61	0,98%



Contact met burgers | Totaal aantal ontvangen schadeverzoeken



*De burger heeft een contactkaart ontvangen of de nieuwe ontvangstbevestiging waarin staat vermeld om een telefonisch afspraak in te plannen via de afsprakenmodule.

Belacties MSNP-FSV Zelfmelders geen afwijbsbeschikking (april/mei 2023)

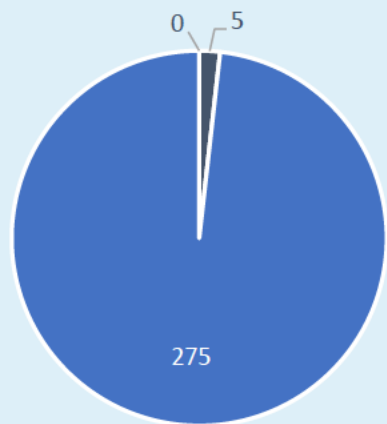
Context

Bij de inbound belactie¹ voor de MSNP-FSV Zelfmelders waarvan geen signaal is gevonden dat de Belastingdienst niet heeft meegewerkt aan een MSNP traject (geen bewijs voor aanvraag of niet meewerken Belastingdienst) is gevonden zijn er in totaal 234 burgers benaderd met een 'Wilt u ons bellen?' kaartje. De belactie is opgezet in samenwerking met CAP. Meldpunt voert de gesprekken waarbij er bij specifieke MSNP vragen een CAP-vraagbaak beschikbaar was.

Doelstellingen

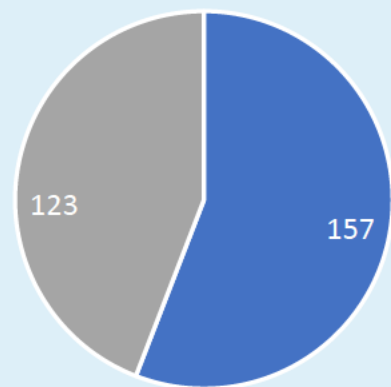
- Maken van persoonlijk contact en excuses
- Achterhalen waarom er een MSNP-FSV zelfmelding is gedaan
- Informeren dat er geen bewijs is gevonden over de MSNP-FSV melding
- Geven van gelegenheid om aanvullend bewijs in te dienen (indien CAP dit als relevant beoordeelt)

Aanvullend bewijs² (n = 280)



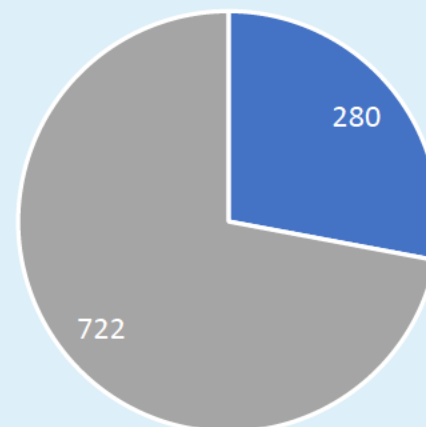
- Aangeleverd (0)
- Toegezegd - nooit aangeleverd (5)
- Niet van toepassing

Msnp-FSV afgerond (n=280)



- Afgerond - geen gesprek gevoerd
- Afgerond - gesprek gevoerd

Hele MSNP ZM populatie (n=1002)



- Belactie
- Resterend

Sentiment

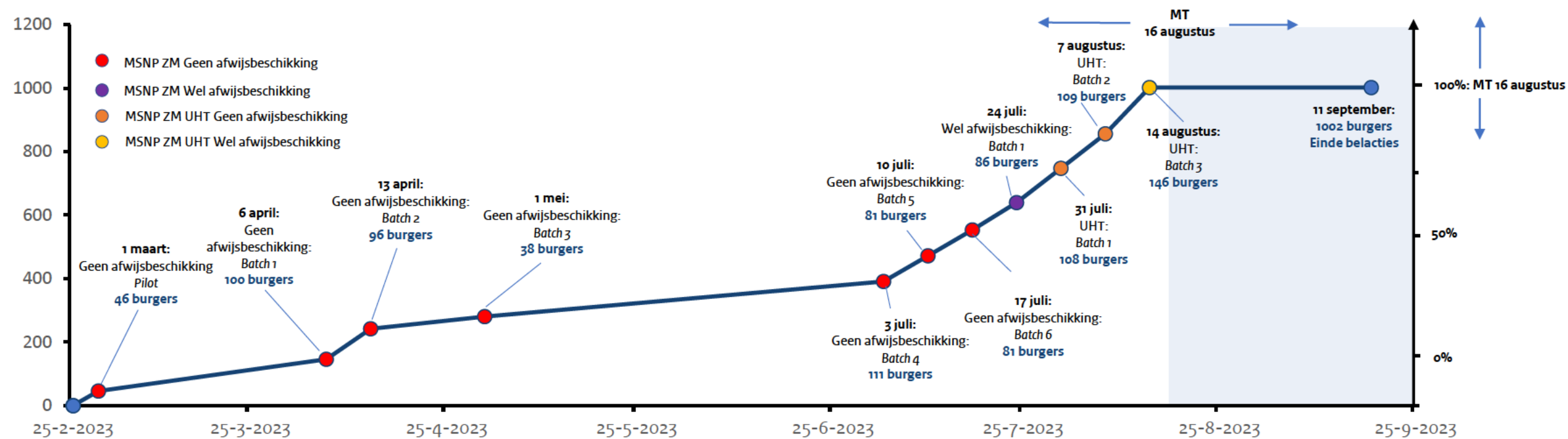
"Excuses wordt gewaardeerd, boodschap wordt over het algemeen geaccepteerd. Bij moeite met de boodschap of de behoefte aan meer informatie kon CAP worden ingeschakeld, dat is een goede toevoeging. Sommige burgers vermoeden dat problemen die ze bijv. bij de gemeente hebben ervaren met MSNP komen door hun registratie in de FSV (EGD)."

Buiten de belactie (n = 2): er is een gesprek gevoerd met 2 burgers waaraan geen kaartje is verzonden (en die dit dus ten onrechte aangaven). Bij het vervolg zal door informanten nog scherper gecontroleerd worden of de burger daadwerkelijk op de verzendlijst staat.

¹Inbound belactie: Burger werd verzocht MP te bellen n.a.v. zelfmelding.

²CAP heeft het proces van aanleveren verder aangescherpt en belt burgers na 4 weken terug als er nog geen bewijs is ontvangen. Tot nu toe is er nog geen bewijs aangeleverd.

Tijlijn Belacties



Voortgang

- Alle batches zijn verstuurd.*
- 11 september alle burgers vrijgegeven voor versturen afsluitende brief, mits zij geen bewijs aanleveren.
- Voor 312 burgers die zijn afgewezen voor het MSNP traject door FSV wordt nog een aanpak bepaald en afhankelijk hiervan zal het FSV-onderzoek voor deze burgers zo snel mogelijk afgerond worden.

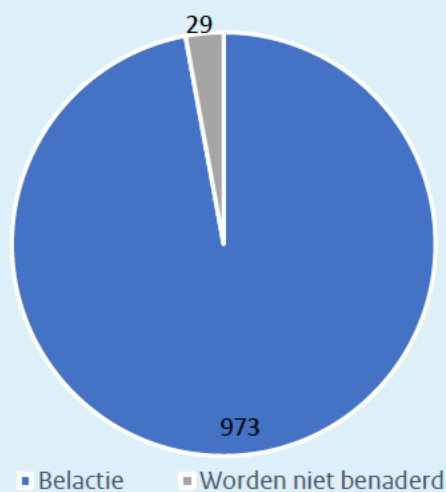
*29 burgers worden uitgezonderd van de belactie: 3 burgers vanwege VOW, 10 burgers vanwege OV, 14 vanwege foutief ontvangen afsluitende brief en 2 vanwege integrale aanpak vanuit Stella team.

Resultaten belactie

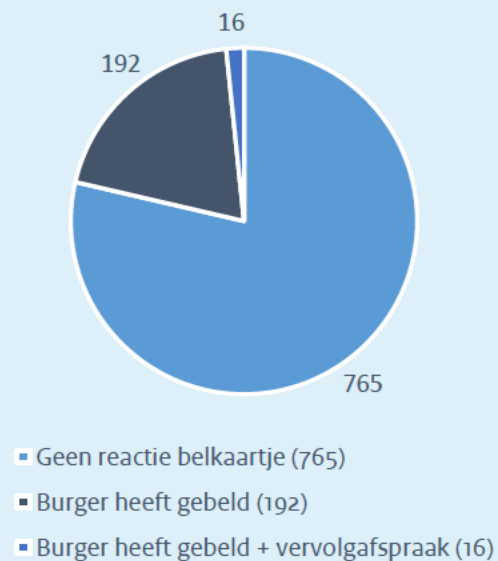
Resultaten

- 97,1% van de burgers (973 van de 1002) heeft een belkaartje ontvangen. Dit zijn alle burgers die een belkaartje moeten ontvangen. Hiermee is de belactie afgerond.
- 2,9% van de burgers (29 van de 1002) zal geen kaartje ontvangen i.v.m. overlijden, verhuisd onbekend waarheen of een eerder verzonden afsluitende brief.
- 21,4% van de burgers (208 van de 973) belt naar aanleiding van het belkaartje.
- 7,6% van de burgers die hebben gebeld (16 van de 208) hebben een vervolgspraak met CAP (gehad).
- 0 burgers hebben tot op heden aanvullend bewijs aangeleverd.

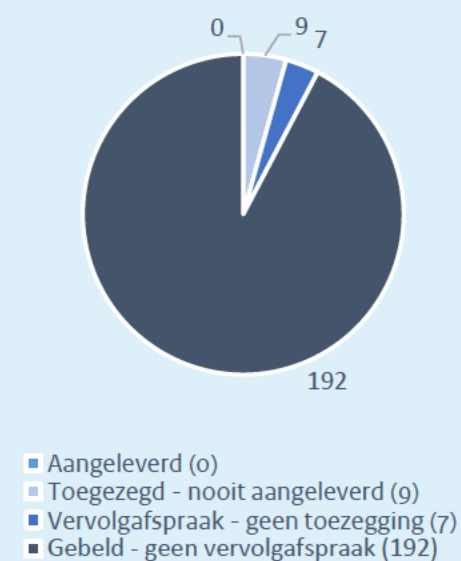
Hele MSNP ZM populatie (n=1002)



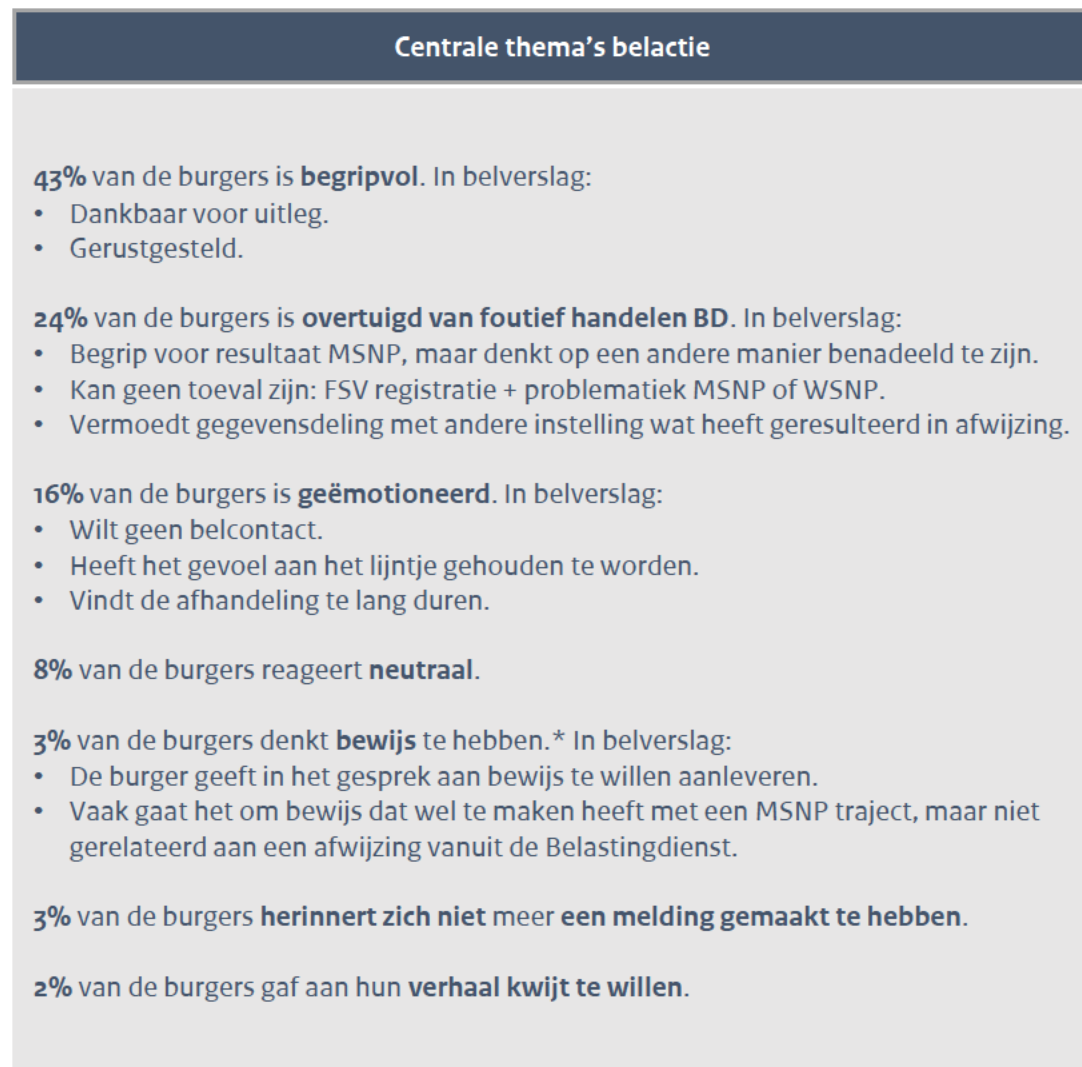
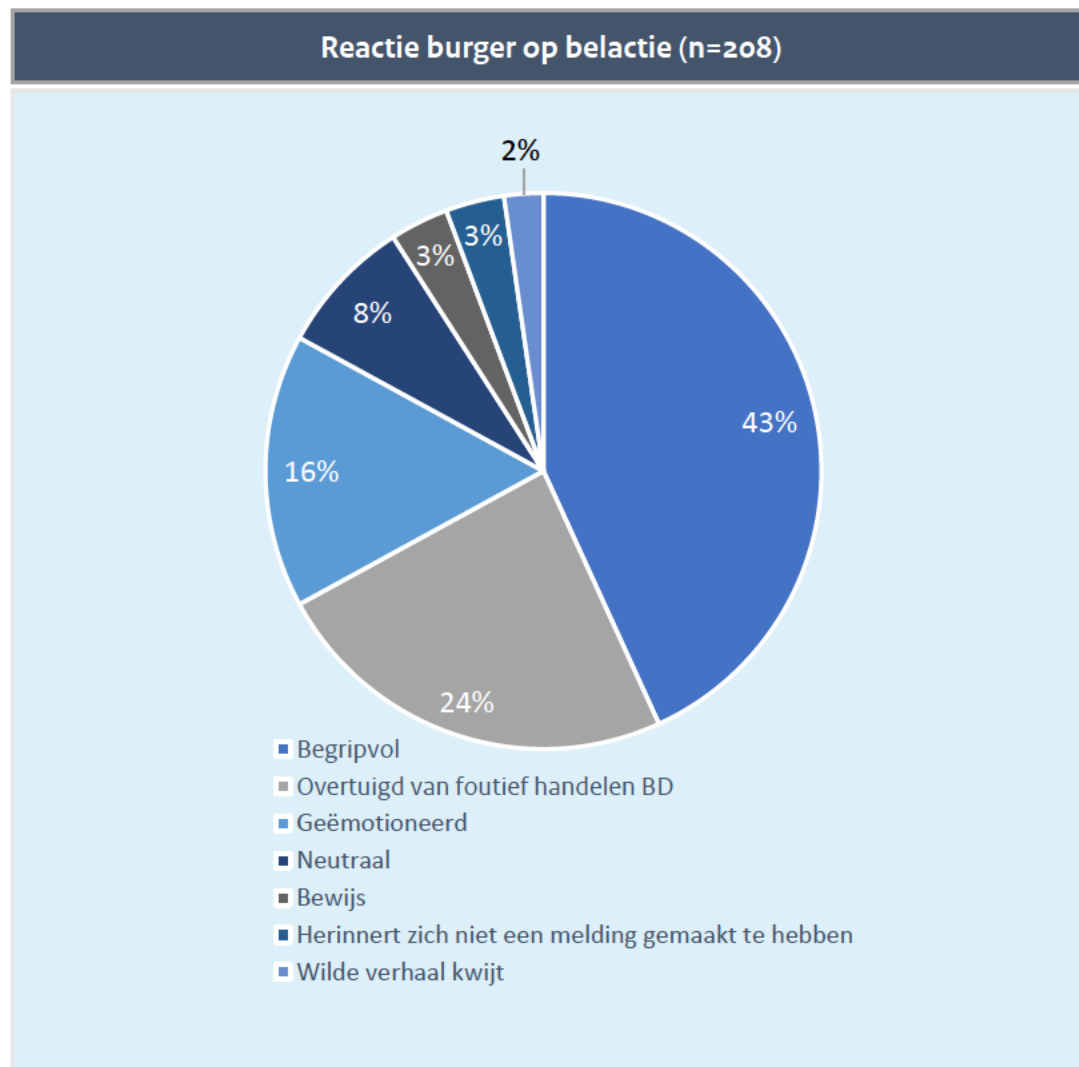
Reactie belkaartje (n = 973)



Aanvullend bewijs (n = 216)



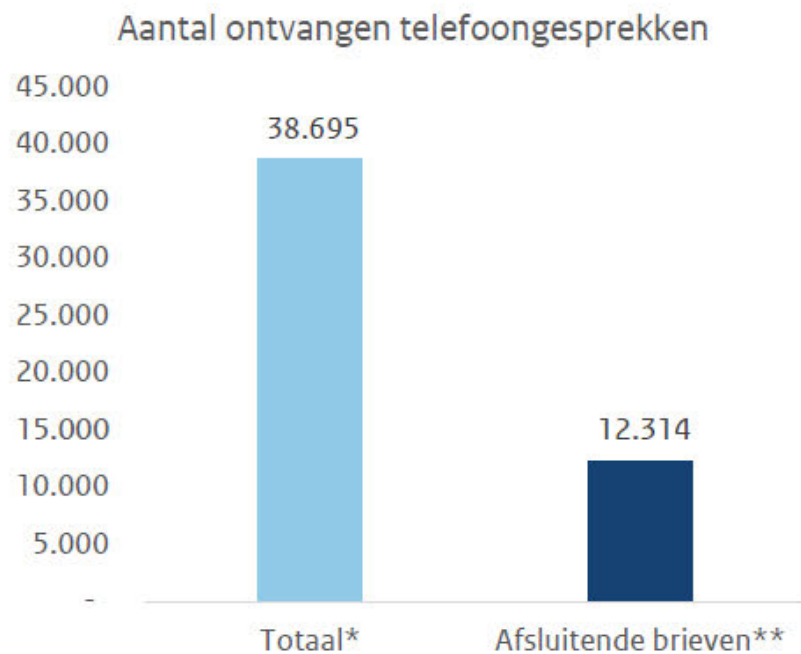
Centrale thema's belactie op basis van 208 belverslagen



*Alleen bewijs voor een MSNP afwijzing door FSV kan worden opgestuurd naar de Belastingdienst.

Burgerinteractie | Telefonie en Frobo's

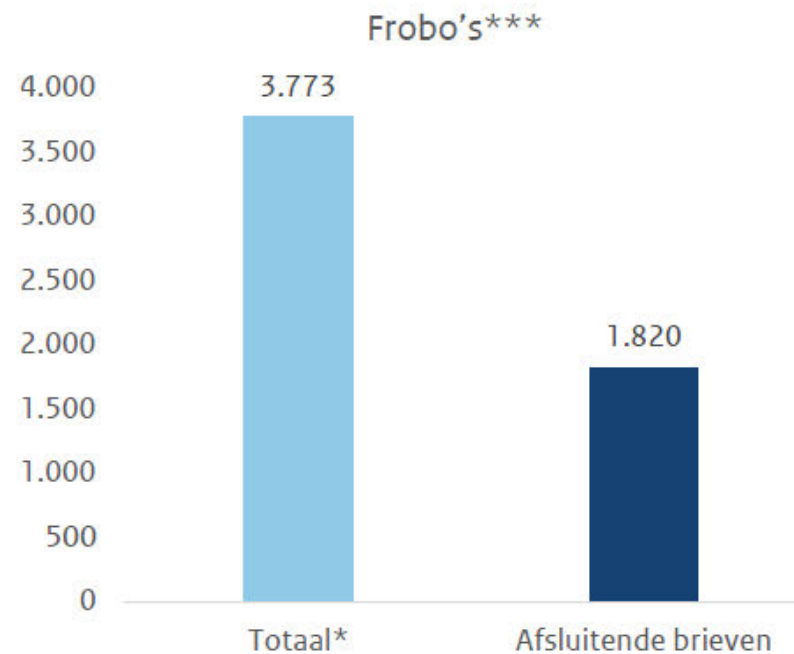
In onderstaande grafieken wordt weergegeven hoeveel inzageverzoeken en zelfmeldingen er zijn gedaan naar aanleiding van de afsluitende brieven.



FSV-geregistreerde burgers kunnen via een speciaal FSV-telefoonnummer bellen naar het Meldpunt. In totaal zijn er 38.695 ontvangen telefoongesprekken. Hiervan zijn 12.314 (32% van het totaal) telefoongesprekken gerelateerd aan de afsluitende brieven. Dit is 5% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.

*Het overige aantal reacties (niet te relateren aan afsluitende brieven) kunnen worden toegewezen aan de aan de brieven voor Motie Marijnissen I en II (zie eindrapportage Moties Marijnissen I en II), welke vanaf maart 2021 zijn verstuurd.

** De aantallen van de afsluitende brieven zijn gebaseerd op de periode waarin hoofdzakelijk deze brieven verstuurd zijn.



In totaal zijn er 3.773 frobo's* aangemaakt. 1.820 (48% van het totaal) zijn gerelateerd aan de afsluitende brieven. Dit is <1% van het totaal aan burgers die een afsluitende brief hebben ontvangen.

*** Wanneer een burger een vraag stelt aan het Meldpunt, maar deze vraag wegens complexiteit niet kan worden beantwoord, wordt een 'frobo' (Front Office, Back Office) aangemaakt. Ook wordt een Frobo aangemaakt wanneer burgers aangeven eerdere FSV brieven niet te hebben ontvangen en/of een duplicaat willen ontvangen.

Toeslagen: Respons op damage brieven

Ontvangen data vanuit toeslagen op Damage brieven met de boodschap 'we hebben iets niet goed gedaan bij de berekening van uw toeslag, gaan we herstellen, u krijgt vanzelf de juiste toeslag'. Portaldata (inloggen Mijn toeslagen) is tijdelijk uit dit dashboard vanwege AVG-vraagstukken. FRS staat voor 'men heeft een wijziging doorgegeven'. Aantal brieven bovenaan is het totaal verstuurd in 2023.

Brieven (vergelijk)	DM38 BB 13.572 brieven (grafiek)	DM22 HI4 3.430 brieven (grafiek)	DM41 KOT DT2021 7.204 brieven (grafiek)
Interactie	13%	4%	14%
Portal			
FRS	9%	3%	13%
Beltel	4%	1%	1%
Groepsnummers	1%	0%	0%

Toeslagen: Respons op contactverzoek brieven

Ontvangen data vanuit toeslagen op brieven waarin de burger wordt opgeroepen een groepsnummer te bellen. Totale aantal brieven in 2023 verstuurd.

<u>Brieven</u> (vergelijk)	BTSL 01 12.568 brieven (grafiek)	PB 01 2.609 brieven (grafiek)
<u>Interactie</u>	43%	22%
<u>Portal</u>		
<u>FRS</u>	16%	15%
<u>Beltel</u>	3%	2%
<u>Groepsnummers</u>	31%	8%

Toeslagen: Respons op 'actie vereist' brieven

Ontvangen data vanuit toeslagen op attentiebrieven waarin de burger wordt gevraagd een wijziging in de schatting van het inkomen door te geven om te zorgen dat men niet moet terugbetalen.

Key cijfers Grafieken >	
Brieven (vergelijk)	INK BT23 906.432 brieven (grafiek)
Interactie	27%
Portal	
FRS	26%
Beltel	1%
Groepsnummers	0%

Toeslagen: Totale telefonische respons op alle brieven

Ontvangen data vanuit toeslagen op de respons op het grootste deel van het totaal aantal verzonden brieven in 2023 (beschikkingen, systeembrieven, kantoorbrieven, massale mailingen).

Interactie betekend hierbij hoeveel % van de mensen na ontvangst van de brief 1 van de vormen van interactie hebben gehad. Eg. bellen, inloggen op het portaal én een wijziging doorgeven, of alleen inloggen, of alleen bellen etc.

Brieven (vergelijk)	<Geen item geselecteerd> 27.782.661 brieven (grafiek)
Interactie	10%
Portal	
FRS	5%
Beltel	1%
Groepsnummers	0%