

## **Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!**

2-12-2021 13:54:03

# **Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!**

Elk jaar viel de lichtgroene envelop in de bus bij alle Rotterdamse huishoudens. De jaarlijkse gemeentebelastingen en de bijsluiter. De bijsluiter; een folder vol informatie over de verschillende belastingen en welke mogelijkheden Rotterdammers hebben om te betalen of bezwaar te maken. De bijsluiter; bestaande uit acht pagina's vol kleine letters tekst (hier en daar een afbeelding), is de afgelopen jaren aangepast. De teksten zijn makkelijker geschreven, we hebben geprobeerd de tekst in te korten en we hebben QR-codes toegevoegd. Maar voor wie maken we de bijsluiter nou eigenlijk? Snappen Rotterdammers het? Lezen ze de bijsluiter? En aan welke informatie hebben ze behoefte?



# Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!

2-12-2021 13:54:03

maar het geeft wel inzichten die we kunnen gebruiken. Wat kwam er uit deze gesprekken?

- Veel Rotterdammers lezen de bijsluiter niet (meer). Veel verschillende redenen
  - Te veel tekst
  - De inhoud verandert nooit
  - Ik betaal gewoon/moet gewoon betalen
- Sommige Rotterdammers lezen alleen de bijsluiter als de WOZ-waarde erg is gestegen.
- Sommige Rotterdammer lezen het wel, maar ook zij vinden het te veel tekst en te juridisch. Maar ze zien wel dat er al slagen zijn gemaakt.
- Voor jongeren geldt dat ze de QR-codes fijn vinden. Geeft aan dat de gemeente meegaat met haar tijd. Al zijn het nu te veel codes.
- Rotterdammers willen weten wat ze kunnen doen, wat ze moeten betalen, maar ook waarom.

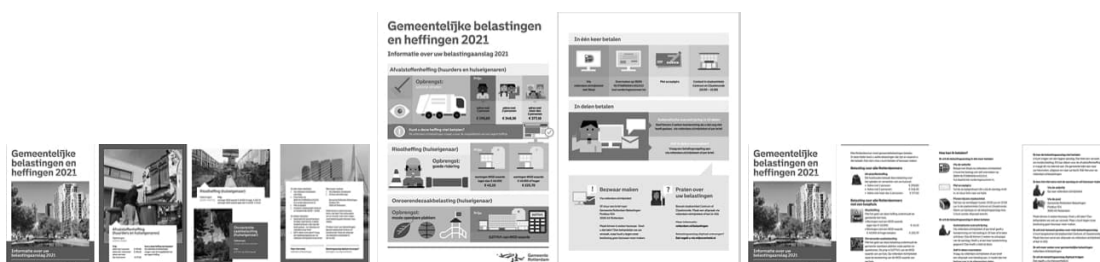
Met deze inzichten gaan we aan de slag.

## Ontwerpen

Samen met bureau Publiquest en Pony Design werken we aan drie concepten.

- Een bijsluiter met tekst, maar dan wel veel minder dan nu.
- Een bijsluiter als infographic. Weinig tekst, veel visuele ondersteuning.
- Een bijsluiter met foto's. De foto's laten zien waarom we belasting betalen. De tekst geeft de tarieven aan en wat je kan doen.

Met deze drie concepten gaan we de straat op. Wat spreekt Rotterdammers het meeste aan?



## Op straat

In week 30 zijn we op de dinsdag en de donderdag gingen we de straat op om Rotterdammers te vragen welke versie van de ontwikkelde belastingbijsluiters hen het meest aanspreekt.

# Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!

2-12-2021 13:54:03

Dinsdag: Kleiweg, Noordmolenstraat en markt op de Binnenrotte

Donderdag: Keizerswaard, markt in Hoogvliet, centrum Hoek van Holland.

We hebben in totaal 82 Rotterdammers gesproken. We hebben gelet op leeftijd en achtergrond. De uiterlijke kenmerken. We spraken vijf Rotterdammers die geen Nederlands spraken. En een jongen met autisme. Ongeveer 10 Rotterdammers die wij spraken gaven aan nooit de bijsluiter te lezen. Die betalen gewoon, of krijgen het digitaal.

## Resultaten

Bijsluiter 1, de beeldbrief: 34

De beeldbrief is samen met de infographic het meest gekozen. Volgens de Rotterdammers is het duidelijk, overzichtelijk en is het fijn om wat te lezen. De meeste Rotterdammers die de beeldbrief kozen waren wat ouder, 60-70 plus. Sommige kozen ook de beeldbrief, omdat zij kunnen lezen. Zo was er een koppel met een migratieachtergrond dat echt alleen koos voor de beeldbrief omdat zij kunnen lezen. Er was bij de man een lichtelijke irritatie zichtbaar toen we doorvraagden. Een andere man koos alleen voor de beeldbrief omdat hij een foto zag van een speeltuin. Hij heeft kinderen. Herkenning.

Bijsluiter 2, de foto's: 14

De foto bijsluiter was duidelijk geen winnaar. Wat wel opviel is dat de mensen die er wel voor kiezen de reden gaven dat het gelijk duidelijk is waar het geld naar toe gaat en waarom we betalen. Dat is ook de achterliggende reden geweest van dit ontwerp. Het is kort en krachtig. Waarom sommige Rotterdammers hier niet voor kozen? De foto's zijn niet herkenbaar. Zo is er een foto van een open gebroken weg en iemand gaf dat dit nooit zou gebeuren in zijn wijk.

Bijsluiter 3, de infographic: 34

Net als de beeldbrief heeft de infographic 34 stemmen' gekregen. De Rotterdammers die de infographic kozen vonden het overzichtelijk en duidelijk. Het is makkelijk te begrijpen. De Rotterdammers die geen Nederlands spraken en de jongen met autisme kozen allemaal voor de infographic. Vooral jongere Rotterdammers kozen voor deze bijsluiter. Al was het aantal oudere Rotterdammers (50 plus) die voor de illustratie kozen, verassend.

Wat we wel terugkregen op de illustratie van zowel Rotterdammers die kozen voor de infographic als Rotterdammers die kozen voor één van de andere opties is dat het erg druk is. Er gebeurt heel veel en het is heel kleurrijk. De stijl noemden vier Rotterdammers kinderachtig. Dat zat hem in de illustratie van de mensen.

## Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!

2-12-2021 13:54:03

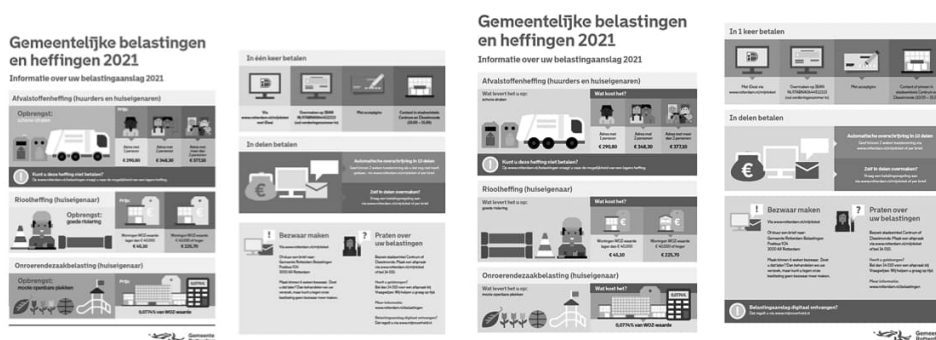
Wat interessant was te zien is dat mensen wel/niet kiezen voor een versie vanwege herkenning. Dat de interesse is gewekt (of juist niet) door 1 beeld. Dat bevestigt alleen maar de kracht van een afbeelding.

## Terug naar de tekentafel

Met de resultaten van de test kwam de vraag op, voor wie ontwerpen we nu een eigenlijk bijsluiter? Tuurlijk, de bijsluiter is voor alle Rotterdammers. We willen iedereen informeren over de gemeentelijke belastingen. Wat moet je betalen en wat kan je doen? En die informatie moet voor iedereen te snappen zijn. Dat is de reden dat we het vernieuwen.

Dus we ontwerpen voor de nieuwe Rotterdammers, de jonge Rotterdammers die hun eerste belastingaanslag ontvangen. En de Rotterdammers die graag zelf hun belastingzaken willen regelen, maar alle teksten niet snappen.

Dat is de reden dat de infographic verder doorontwikkelen. We nemen de opmerkingen mee en gaan terug naar de tekentafel.



De versie met verschillende kleuren kwam als eerste weer uit de koker. Een hele verbetering, maar nog steeds te druk. Een goed gesprek resulteerde in de groene versie. Met deze versie in de hand checken we weer bij Rotterdammers.

## Terug naar Rotterdammers

Deze keer sturen we de bijsluiter weer naar ons panel van Rotterdammers dat ons als hielp met de start van de vernieuwing. Vooral veel complimenten en een paar goede tips en vragen.

- Wat een (h)eerlijkheid in zijn eenvoud en duidelijkheid
- Wow, wat een verbetering!
- Het nieuwe ontwerp ziet er prima uit. Chapeau!

## **Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!**

2-12-2021 13:54:03

- De rioolheffing; bestaan er woningen met een waarde lager dan €40.000?
- De WOZ-waarde, kunnen we er geen rekensom bij doen per € 100.000? Percentage is te abstract.
- Praten over uw belastingen? Niemand wilt dat. Beter vragen over uw belastingen?

In de tussentijd vragen we ook onze collega's van JZ (juridische zaken) mee te kijken en onze huisstijlcoördinator Sanne Hendriks. Sanne kwam met een goed punt rondom inclusiviteit. In de bijsluiter is de man die alleen woont getint en de familie blank. Dat gaan we anders doen.

Bij JZ de vraag ook neer gelegd over de rioolheffing. En zij hadden nog een paar puntjes. Zoals het woord huiseigenaar. Niet alle huiseigenaren zijn bewoners (voor de afvalstoffenheffing) en het lage tarief is dus (zo hebben we geleerd) voor bijvoorbeeld garageboxen of parkeerplaatsen.

## **"Hoe duidelijk kan het zijn"**

Deze versie testen we ook met Rotterdammers met een licht verstandelijke beperking en met een autismespectrumstoornis. Tijdens de week van de Toegankelijkheid en een ochtend bij MEE Rotterdam Rijnmond. Stieken toch wel spannend. Snappen zij de illustraties? Zijn we de goede weg ingeslagen?

Gelukkig kunnen we daar 'Ja' antwoorden. Een mega compliment van 1 van de vrijwilligers. 'Hoe duidelijk wil je het hebben! Maar echt, dit is toch heel duidelijk'. We zitten op de goede weg. Maar we zijn er ook nog niet.

Wat hebben we hier opgehaald?

- Afvalstoffenheffing; schone straten? Zijn dit ook de mensen die de straten schoonvegen?
- De illustratie bij de rioolheffing; is het een hek, is het een riool? Zit dat poppetje in de put?
- Illustraties bij onroerendezaakbelasting roept vragen op. Het blaadje, het speetoestel met vlaggetje. Dat lijkt op een strandhuisje.
- Maar ook de illustratie met de huizen bij de ozb. Alles heeft een plat dak, waarom is dat? Huizen hebben toch vaak een puitdak.
- De illustratie bij iDeal roept andere associaties op. En je betaalt via Mijn Loket. Klopt niet.
- Betaal ik de bedragen per maand? 10 delen in 1 maand? Of meerdere?
- Een acceptgiro is toch geel?
- De afbeelding in delen betalen wordt niet begrepen.
- Naar welk adres kan de brief?
- Automatische afschrijving (automatische incasso)? Moet ik dat zelf instellen en overmaken?
- Bezwaar maken? Kan dat niet simpeler?

## Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!

2-12-2021 13:54:03

- En het laatste blokje is verwarrend. Het lijkt nu of bezwaar maken en praten over uw belastingen bij elkaar hoort.

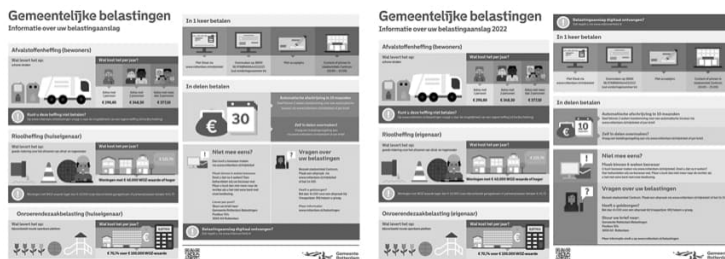


Alle punten zo opgeschreven lijkt het heel logisch. In een gesprek komt het veel beter binnen dat we niet allemaal hetzelfde denken. En dat, hoeveel we ons ook inleven in de doelgroep. Wij zijn niet onze doelgroep. Daarom levert het zoveel op, om te checken met je doelgroep of je op de juiste weg zit.

## Weer terug naar de tekentafel

Met alle inzichten van de afgelopen week in het hoofd. Zoveel gehoord en nagedacht. Wat neem je wel over, wat niet. Met zo'n 5 tot 8 testpersonen haal je ongeveer 75% van je input op. Daarna vlakt het af. Dus als 1 iemand iets zegt, betekent dat, dat eigenlijk veel meer mensen dit zouden kunnen denken/zeggen. Maar dat hoeft niet per se.

Voordat we gaan testen met taalambassadeurs van Stichting Lezen en Schrijven passen we alle veranderingen toe.



Twee versies in een dag. De onderkant onder elkaar in plaats van naast elkaar. En er was een wens het stukje over de 'Aanslag digitaal ontvangen' naar boven te plaatsen. Dan valt dat meer op. Tijd voor de laatste test!

## Een laatste check bij Rotterdammers

Een middag testen met taalambassadeurs van stichting Lezen en Schrijven. Rotterdammers die laaggeletterd zijn en een uurtje op de markt voor de afspraak. Op de markt eigenlijk alleen maar positieve geluiden. Komt ook omdat het een snelle check is, en Rotterdammers geen tijd hadden om er woord voor woord naar te kijken.

## **Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!**

2-12-2021 13:54:03

Bij de taalambassadeurs hebben we beide versies tegelijkertijd voorgelegd en dat gaf nieuwe inzichten. Een voorbeeld; bij de ene versie staat bij de Rioolheffing alleen het woord 'eigenaar' en bij de andere versie 'huiseigenaar'. Huiseigenaar was ook niet de goede benaming. Samen met JZ moesten we daar iets anders voor bedenken. Maar we wisten niet wat.

Tijdens het eerste gesprek raakte onze tester in de war over welke belastingen zij moet betalen. Ze woont in een huurhuis en zag het wordt huiseigenaar staan. "Maar ik ben toch eigenaar van mijn huis? Wie anders?" En een ander viel over alleen eigenaar". Want "eigenaar van wat?".

Wat haalden we verder nog op:

- Eerste indruk: duidelijk, fijn die illustraties en duidelijke kleur
- De balk over "Belastingaanslag digitaal ontvangen?" valt meer op beneden. Want Rotterdammers willen eerst weten wat ze moeten doen.
- DigiD nodig bij met iDeal betalen.
- Illustratie van 10 maanden duidelijker dan de 30. De 30 werd niet begrepen als een tijdsaanduiding
- De achterkant alles onderelkaar is duidelijker.
- Er kwam discussie over wat levert het op?

## **Laatste keer terug naar de tekentafel en klaar voor verzending!**

De laatste wijzigingen, laatste checks met collega's. De laatste fase heeft ook nog 3 versies geduurd, maar het was het waard.

In totaal 11 versies gemaakt van de infographic. Getest met Rotterdammers, gechecked door JZ.. Trots op het resultaat en vooral trots dat het gemaakt is met (wat) Rotterdammers.

Begin 2022 valt de nieuwe bijsluiter in zijn nieuwe jasje door de brievenbus. Want ook de envelop is vernieuwd. Een nieuw fris uiterlijk, passend bij de vernieuwde huisstijl.



# Gemeentelijke belastingen: duidelijker kunnen we het maken!

2-12-2021 13:54:03

