

45%  
328  
ingevuld

## Reacties (respons)

Het onderzoek is uitgevoerd in november 2021. Er zijn 735 panelleden uitgenodigd, uiteindelijk hebben 328 panelleden de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van 45%.\*



Barneveld

# Aanslagbiljet

## Aantal reacties per leeftijd

16 t/m 34 jaar	28
35 t/m 49 jaar	75
50 t/m 64 jaar	122
65 jaar en ouder	103

De gemeente Barneveld wil in 2022 een nieuwe belastingaanslag gaan gebruiken. De belastingaanslag is een brief waarop staat welke gemeentelijke belastingen inwoners moeten betalen en eventueel hoe zij dit kunnen doen. De gemeente vindt het belangrijk dat zo veel mogelijk mensen de belastingaanslag begrijpen. In opdracht van gemeente Barneveld heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek over de nieuwe belastingaanslag uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel Barneveld. Door dit onderzoek wil de gemeente een beeld krijgen of het voor de lezers nodig is om nog iets aan te passen zodat de brief nog beter wordt begrepen.

Deelnemers hebben twee verschillende aanslagbiljetten moeten beoordelen. Tussen de twee aanslagen was het grootste verschil wel of geen QR-code voor het betalen van de gemeentelijke belastingen.

## Aanslagbiljet 1: zonder QR-code

### Begrijpelijke taal 80%

van de deelnemers vindt dat de gemeente **begrijpelijke taal** gebruikt.



### Bezwaar indienen 84%

van de deelnemers vindt het **duidelijk** hoe zij bezwaar moeten indienen tegen de belasting aanslag.



### Aanslagnummer 94%

van de deelnemers vindt dat het aanslagnummer **makkelijk te vinden** is op het aanslagbiljet.



## Aanslagbiljet 2: met QR-code

### Begrijpelijke taal 78%

van de deelnemers vindt dat de gemeente **begrijpelijke taal** gebruikt.



### Bezwaar indienen 82%

van de deelnemers vindt het **duidelijk** hoe zij bezwaar moeten indienen tegen de belasting aanslag.



### Bedrag in één keer betalen 82%

van de deelnemers **weet wat zij moeten doen** als zij het bedrag in één keer willen betalen.



### Automatische incasso 83%

van de deelnemers vindt het **duidelijk** hoe zij een automatische incasso kunnen aanvragen.



### QR-code gebruiken 44%

van de deelnemers **zou gebruik maken** van een QR-code om het bedrag in één keer of in termijnen te betalen.



## Wat doen we met de uitkomsten?

Als gemeente zijn we blij met de cijfermatige uitkomsten (percentages) van de peiling. Dit steunt ons in de gedachte dat het nieuwe ontwerp voldoet aan de bedoeling die we ermee hadden. Ook zijn we dankbaar voor het feit dat zo veel inwoners de moeite hebben willen nemen om de vragen te beantwoorden!

De lijst met alle reacties bij de open vragen hebben we volledig met elkaar doorgenomen. Dit heeft rechtstreeks geleid tot aanpassingen in bijvoorbeeld tekstvolgorde, woordkeus en bladverdeling. We waren dus blij met de diverse suggesties, omdat dit ons nog meer leerde over hoe zaken op de lezer kunnen overkomen. Het gaf ons de kans om dit nog vooraf om te zetten in verbeteringen van de belastingaanslag. Op dit moment wordt het nieuwe biljet al ingebouwd in onze systemen, zodat we deze in 2022 naar iedereen kunnen versturen.

"Een QR-code kan ook gescand worden met de camera van een smartphone."



???

!!!

!!

