



Ipsos

Effectmeting **Heerlijk Helder**

21 november 2018

© 2018 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

Inhoud van het rapport



1

**Doelstellingen &
METHODOLOGIE**



2

**RESULTATEN
EVALUATIE**



3

**CONCLUSIES &
AANBEVELINGEN**



Doelstellingen en methodologie

Achtergrond en Doelstellingen

1



Achtergrond

In februari 2018 startte de “Heerlijk Helder”-campagne van de Vlaamse overheid. Einddoel is een efficiëntere en klantvriendelijkere communicatie tussen de Vlaamse overheid en burgers, bedrijven en organisaties. In dat kader hebben de organisaties van de Vlaamse overheid een actieplan uitgewerkt.



Doelstellingen

De werkgroep “Heerlijk Helder” wenst nu objectief vast te stellen in welke mate het Heerlijk Helder-initiatief bij verschillende organisaties effectief een bijdrage levert aan betere communicatie met burgers, bedrijven of organisaties. Dit onderzoek werd m.a.w. opgezet om de impact van (enkele) Heerlijk Helder-initiatieven te kwantificeren.

Onderzoeksoopzet: 3 brieven van de Vlaamse overheid werden opgenomen in dit onderzoek.

1

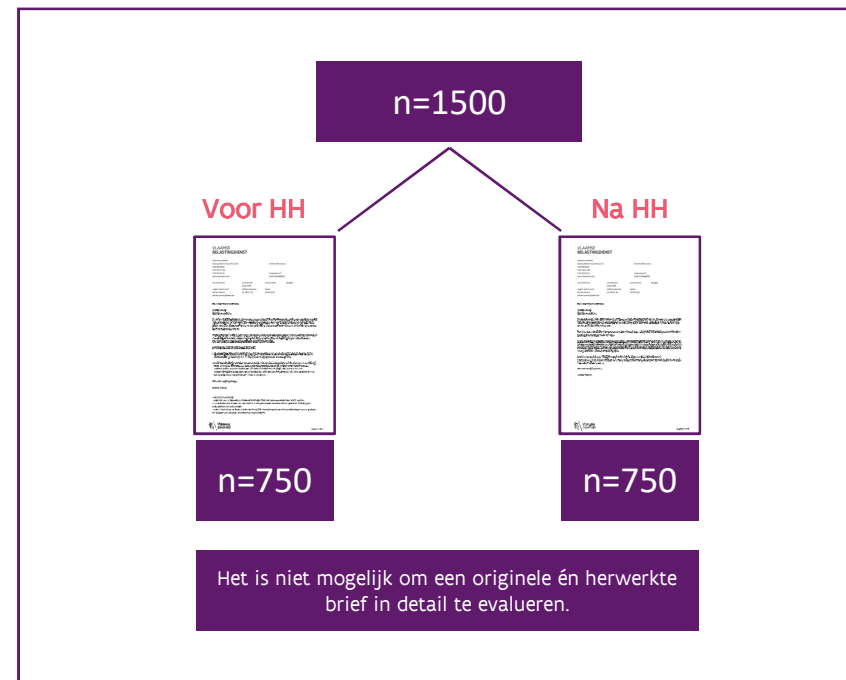
Om te beantwoorden aan de onderzoeksdoelstellingen, heeft Ipsos drie initiatieven laten beoordelen via een **sequentiële proto-monadische** onderzoeksoopzet.

Dit betekent dat een respondent **ofwel** de brief van *vóór* de Heerlijk Helder-revisie **ofwel** de brief van *na* de Heerlijker Helder-revisie evalueert.

Nadien wordt de respondent geconfronteerd met zowel de oude als de nieuwe brief, waarna we peilen naar de voorkeur. Deze voorkeursvraag wordt dan als 'lakmoesproef' gehanteerd bovenop de monadische evaluatie.

Elke respondent ziet maximaal 3 brieven.

Elke brief wordt geëvalueerd door **exact dezelfde doelgroepen**, dit zowel op het vlak van geslacht, leeftijd, provincie én sociale klasse (*).



* Sociale klasse is gebaseerd op de *CIM Golden Standard*. Ze wordt bepaald door het onderwijsniveau en huidige beroep van het gezinshoofd. Klasse 1 & 2 zijn hierbij de hoogste klassen. Klasse 7 & 8 zijn hierbij de laagste klassen.

Methodologie onderzoek

1



Beschrijving steekproef
Vlaamse 18-75-jarigen



Datacollectie
Online Interviews



Gemiddelde duur interview
26 minuten



Quota
Geslacht, leeftijd en provincie



Steekproefgrootte
n=1500



Veldwerkperiode
1/10/2018 – 11/10/2018

1

Methodologie: 3 brieven werden geselecteerd

Vlaamse Belastingdienst



n=750



n=750

De brief gaat over een (hypothetische) boete van 100 euro omdat de geadresseerde de ingebruikname van een woning of de voltooiing van verbouwingswerken niet tijdig heeft gemeld.

Vlaamse Zorgkas



n=683



n=683

De brief is een betalingsuitnodiging voor de zorgpremie van 2018, die 50 euro bedraagt.

Aangezien de zorgpremie betaald moet worden door iedereen die in Vlaanderen woont en minimum 25 jaar is, werden respondenten <25 jaar niet geconfronteerd met deze brief. Dit is de reden waarom de steekproefgrootte iets lager is.

Agentschap Wegen en Verkeer (AWV)



n=751

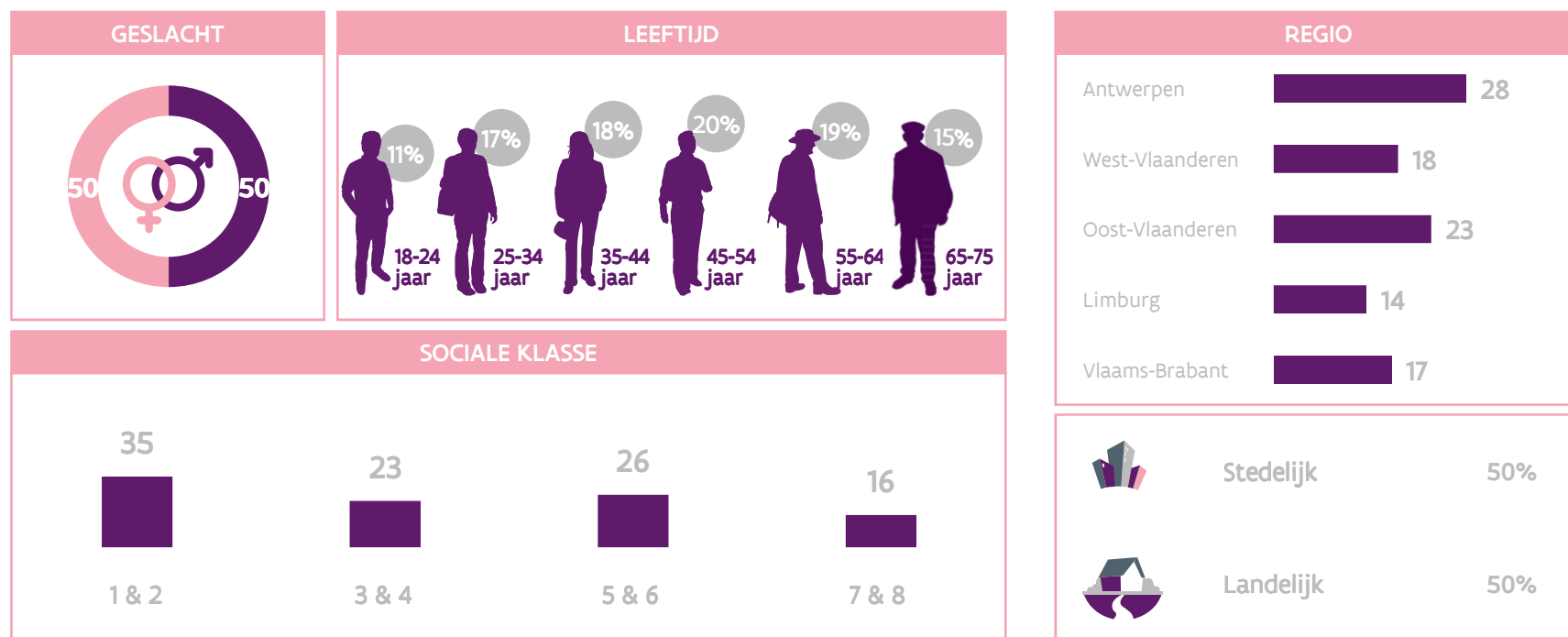


n=749

De brief deelt mee dat er van een proces-verbaal is opgesteld omdat er werd vastgesteld dat de geadresseerde mogelijk betrokken is bij sluikstorten of het achterlaten van zwerfvuil. Bij de brief zit een kopie van het proces-verbaal.

Socio-demografisch profiel

1



Basis: Totale steekproef (n=1500).

Vraag: S1. Identificeert u zich als...? / S2. Wat is uw leeftijd? / PROVINCE / URBANIZATION / SOCIALCLASS

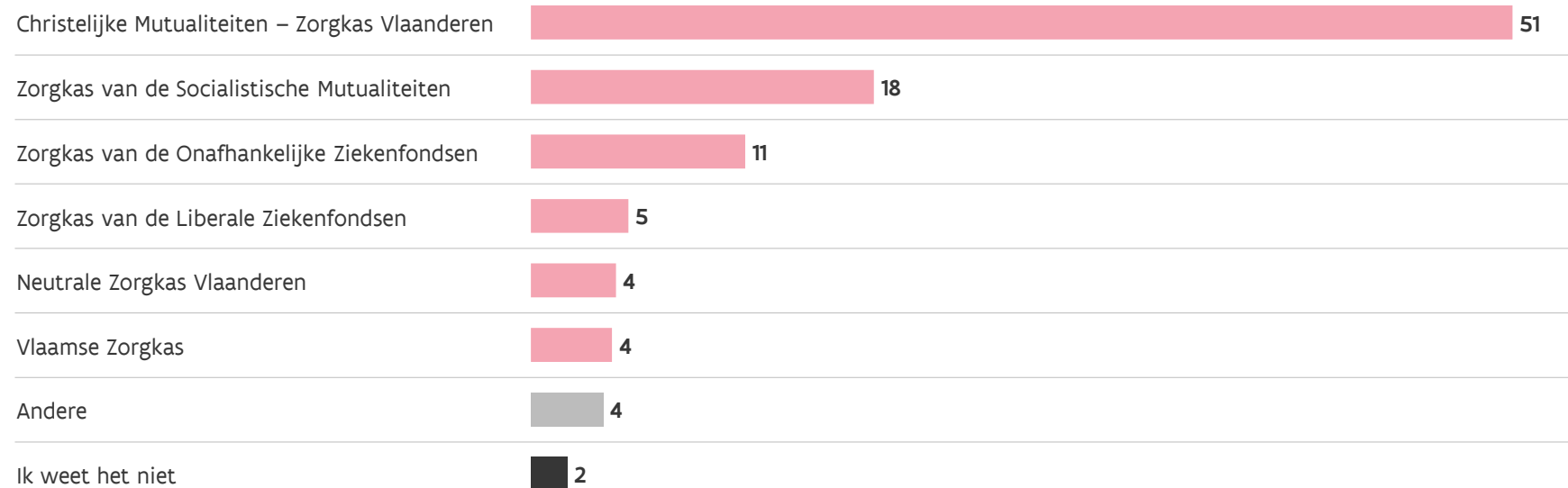
Noot: De verdeling hier weerspiegelt de werkelijkheid. Ze is gebaseerd op gegevens van STATBEL en CIM GOLDEN STANDARD.

Ipsos

8

De CM is de belangrijkste zorgkas. Slechts een minderheid is aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas.

1 Overzicht aansluiting zorgkas



Basis: Totale steekproef (n=1367). Respondenten onder 25 kregen deze vraag niet.

Vraag: S6 Bij welke zorgkas bent u aangesloten?



Resultaten evaluatie

Hoe de resultaten lezen?

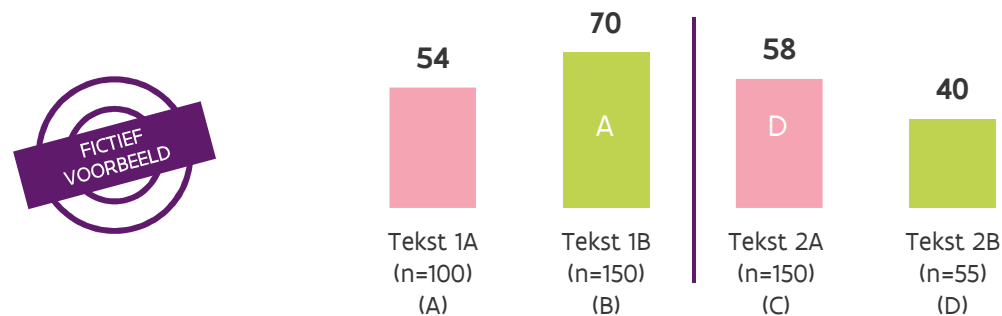
1

Alle gerapporteerde resultaten zijn **percentages (%)**, tenzij anders vermeld.

Significante verschillen tussen de verschillende groepen (95% betrouwbaarheidsniveau) worden aangeduid via letters: bijvoorbeeld (A), (B), (C), (D). Verschillen worden aangeduid bij het hoogste resultaat.

Hieronder een voorbeeld: de indicatie 'A' bij Tekst 1B duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A).

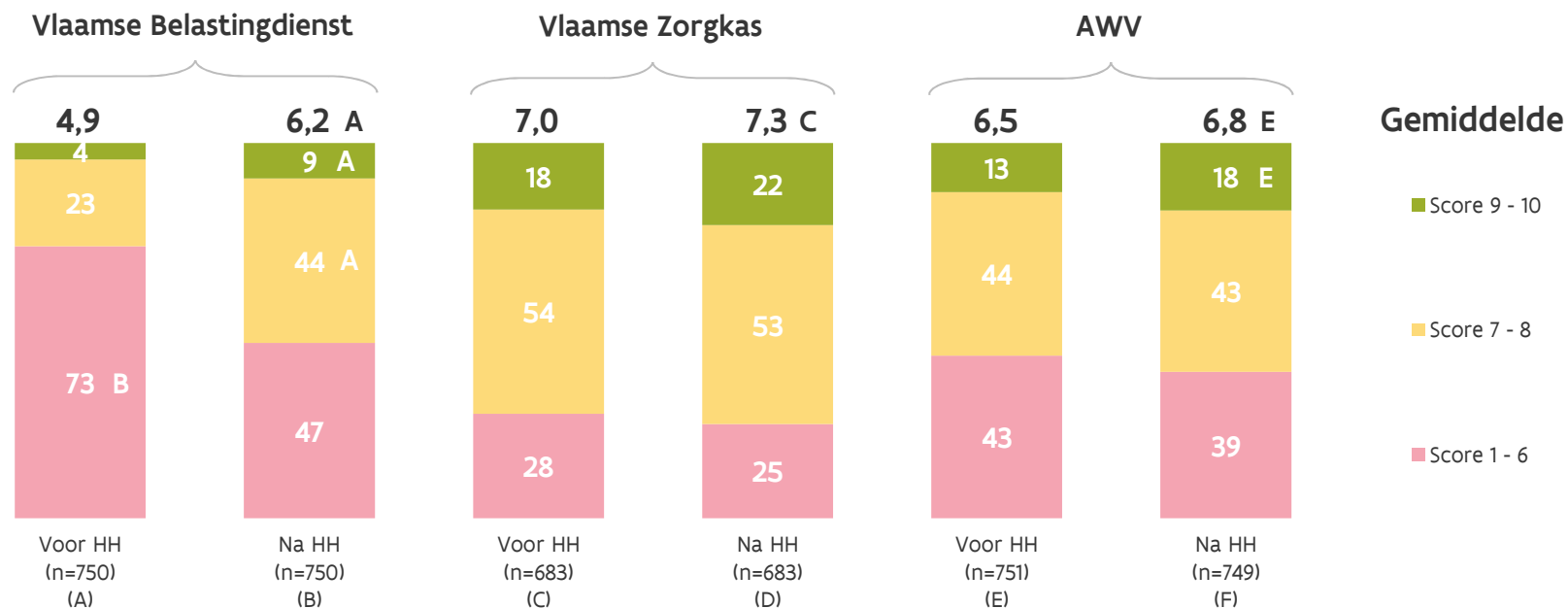
De indicatie 'D' bij Tekst 2A duidt dan weer op een significant verschil tussen 58% (C) en 40% (D).



In deze studie worden telkens de significanties tussen **twee teksten van dezelfde soort** (bv. Tekstsoort 1A en Tekstsoort 1B) vergeleken. Een tekst van de Vlaamse Belastingdienst wordt niet vergeleken met een tekst van het Agentschap Wegen en Verkeer.

De beoordeling van de teksten is steeds positiever *na revisie*. De impact van het HH-initiatief is het hoogst bij de brief van de Vlaamse Belastingdienst.

2 Algemene beoordeling brief Vlaamse overheid



! De positievere beoordeling van de gereviseerde brief van de Vlaamse Belastingdienst wordt gedeeld door alle leeftijdsgroepen, man/vrouw en verschillende sociale klassen.

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750), VZ voor HH (n=683), VZ na HH (n=683), AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749).
Vraag: Q3 Wat is in het algemeen uw mening over deze brief van de Vlaamse overheid? Score 1 betekent dat u over de brief in het algemeen een **slecht beeld** heeft en score 10 dat u over de brief in het algemeen een **goed beeld** heeft.

De gereviseerde brieven van de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Zorgkas worden spontaan positiever omschreven dan de niet-gereviseerde versie.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Spontane positieve commentaren

	Vlaamse Belastingdienst		Vlaamse Zorgkas		AWV	
	Voor HH (n=251) – A	Na HH (n=250) – B	Voor HH (n=249) – C	Na HH (n=248) – D	Voor HH (n=251) – E	Na HH (n=251) – F
TOTAAL POSITIEF	17	30 A	36	52 C	40	34
TOTAAL NEGATIEF	65 B	37	25 D	16	28	26

Basis: Steekproef VB voor HH (n=251), VB na HH (n=250), VZ voor HH (n=249), VZ na HH (n=248), AWV voor HH (n=251), AWV na HH (n=251)
Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.
 (!) Resultaten onder 3% zijn niet gerapporteerd.

De gereviseerde brieven van de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Zorgkas worden positiever omschreven dan hun tegenhangers. Belangrijkste reden hiervoor is de *duidelijkheid* van de communicatie, gevolgd door de hogere informatieve waarde.

2 Toelichting score algemene beoordeling - Spontane positieve commentaren

	Vlaamse Belastingdienst		Vlaamse Zorgkas		AWV	
	Voor HH (n=251) – A	Na HH (n=250) – B	Voor HH (n=249) – C	Na HH (n=248) – D	Voor HH (n=251) – E	Na HH (n=251) – F
TOTAAL POSITIEF	17	30 A	36	52 C	40	34
Duidelijk	8	20 A	27	37 C	26	19
Goed	3	4	6	6	8	8
Goede lay-out	2	2	1	5 C	5	1
Niet te moeilijke woorden/ verstaanbaar	1	2	2	2	1	1
Voldoende informatie	1	2	2	9 C	3	7 E
Duidelijk wat ik moet doen	1	5 A	0	0	0	0
Correcte toon/ aanspreking in de brief	0	1	0	2	3	4



Het toelichten van de score werd enkel gevraagd bij de **eerste brief** die een respondent te zien kreeg. Daarom zijn de steekproefgroottes hier ook kleiner.

Basis: Steekproef VB voor HH (n=251), VB na HH (n=250), VZ voor HH (n=249), VZ na HH (n=248), AWV voor HH (n=251), AWV na HH (n=251)
Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.
 (!) Resultaten onder 3% zijn niet gerapporteerd.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Enkele voorbeelden

Vlaamse Belastingdienst voor HH

Voor mij is de tekst duidelijk maar... deze tekst is totaal niet aangepast, waardoor zeker 95% van de bevolking dit niet kan begrijpen. Het kan veel duidelijker en met minder moeilijke woorden.

Het is duidelijk dat de geadresseerde niet in orde is en een boete riskeert.

Redelijk goede lay-out en in het algemeen goed begrijpbaar.

Onplezierige boodschap, maar goed geformuleerd.

De brief is duidelijk, maar... in ambtenarentaal.

Het is vrij duidelijk waarover het gaat. Het bedrag van de boete is duidelijk en er staat een duidelijk stappenplan van wat de klant moet doen.

Vlaamse Belastingdienst na HH

Het heeft een vrij duidelijke uitleg over wat je bent vergeten te doen en naar waar je moet gaan om het recht te zetten.

Duidelijk, eenvoudige woordkeuze, gestructureerde opbouw, vriendelijke maar kordate toon.

Geen leuke boodschap, maar wel duidelijk gebracht en met vermelding van de te ondernemen acties.

De brief is duidelijk opgesteld. En is goed te begrijpen. Er staat duidelijk vermeld waarover het gaat en welke stappen dienen ondernomen te worden. Je kan dus heel eenvoudig reageren.

Het is duidelijk weergegeven wat de reden is voor de geldboete en goed weergegeven wat te doen om de geldboete te vermijden.

Goed lettertype, taalgebruik, stijl/zinsbouw en algemene indruk.

Basis: Steekproef VB voor HH (n=251), VB na HH (n=250)

Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Enkele voorbeelden

Vlaamse Zorgkas voor HH

Het is duidelijk waarom je betaalt en welke andere mogelijkheid er is indien je niet kan betalen.

De brief is in een duidelijke taal opgesteld; het kan je ook niet ontgaan dat de brief afkomstig van de Vlaamse Zorgkas.

Duidelijke, overzichtelijke brief. Mogelijkheid om een Franse versie aan te vragen is pluspunt, maar mocht wel in groter lettertype staan. Alle nodige contactmogelijkheden zijn vermeld. De taal kan hier en daar nog wat beter, maar is zeer behoorlijk.

Omdat het duidelijk is waar de zorgpremie voor dient. Er staat ook in wat je moet doen wanneer je niet kan betalen. En er staan contactgegevens bij voor als je vragen hebt.

Neutraal opgesteld. Niet te veel tekst, maar bevat toch duidelijk alles dat er in zou moeten staan.

Duidelijk wie de afzender is, dat kan je niet ontgaan.

Vlaamse Zorgkas na HH

Wat mij betreft is de brief vrij duidelijk opgesteld in een begrijpelijke taal en geeft hij perfect weer wat over de zorgverzekering in dit stadium moet geweten zijn.

Het is een duidelijke brief die zegt wat/waarom/door wie. Alle noodzakelijke info staat er duidelijk in.

Alles is heel duidelijk en gedetailleerd uitgelegd. Ik vind dat de brief heel mooi is opgesteld en positief overkomt.

De brief is heel duidelijk en zeer transparant. Het heeft een mooie, overzichtelijke indeling en nodigt uit, ondanks het niet zo wervelende onderwerp, om te lezen.

Goed opgesteld, duidelijk, beleefd, toegankelijk geschreven, niet overdreven plechtig, goed gemotiveerd. Geen 10 omdat ik de vermelding i.v.m. vertaling naar het Frans ook in het Frans zou zetten.

De brief is goed opgesteld: toegankelijk taalgebruik, voldoende informatie, contactgegevens...

Basis: Steekproef VZ voor HH (n=249), VZ na HH (n=248)

Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Enkele voorbeelden

AWV voor HH

Er wordt goed in uitgelegd waarom sluikstorten niet kan en beboet wordt.

Duidelijke tekst met een redelijke argumentatie.

De brief is informatief genoeg in de zin dat er staat wat er met het proces verhaal gaat gebeuren (procureur des konings). Ook geeft het een goed beeld waarom sluitstorten een probleem is voor het imago van onze maatschappij, zowel voor onszelf alsook naar het buitenland.

Zeer vriendelijke brief die de burger aanspreekt op zijn verantwoordelijkheid om zijn omgeving rein te houden, redenen hiervoor zeer duidelijk geformuleerd.

Ik vind het goed dat er bij een vermaning de reden en uitleg staan.

In gewone mensentaal geschreven.

Duidelijk, geen ambtenarij-taal.

AWV na HH

De brief is ordelijk en goed opgesteld. De woordenschat is begrijpelijk voor alle personen.

Helder en duidelijk. Niet agressief en *to the point*.

Korte, zakelijke brief die de feiten weergeeft en dan probeert in te spelen op een gevoel van verbondenheid en verantwoordelijkheidszin.

Duidelijke boodschap, goed geformuleerd en met een klaar beeld van de gevolgen voor iedereen, zonder kinderachtig te wijzen.

Heel duidelijke uitleg die helemaal niet aanvallend werkt, maar wel goed terecht wijst op de reden waarom het fout is dat een persoon gesluikstort heeft.

De toon van de brief schrikt niet af, wat vaak wel zo is als je te maken krijgt met een proces verbaal of iets waarmee je in overtreding bent. Op een vriendelijke, verstaanbare manier wordt duidelijk gemaakt waarom er een proces verbaal werd opgesteld en waarom men sluikstorten intensief wil aanpakken.

Basis: Steekproef AWV voor HH (n=251), AWV na HH (n=251)
Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

De niet-gereviseerde brieven van de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Zorgkas genereren ook meer negatieve commentaren. De niet-gereviseerde brief van de Vlaamse Belastingdienst in het bijzonder wordt vooral als zéér onduidelijk omschreven, voornamelijk door het technische taalgebruik. Een andere dimensie die meespeelt, is de toonaard van de communicatie.

Toelichting score algemene beoordeling - Negatief

2

	Vlaamse Belastingdienst		Vlaamse Zorgkas		AWV	
	Voor HH (n=251) – A	Na HH (n=250) – B	Voor HH (n=249) – C	Na HH (n=248) – D	Voor HH (n=251) – E	Na HH (n=251) – F
TOTAAL NEGATIEF	 65 B	 37	 25 D	 16	 28	 26
Onduidelijk (1)	 29 B	 3	 4	 1	 3	 3
Te technisch taalgebruik/niet verstaanbaar (1)	 24 B	 2	 2	 2	 6	 3
Onvriendelijke toon/geen correcte toon (2)	 12	 17	 9 D	 2	 3	 4
Te weinig informatie	 9 B	 3	 5	 3	 4	 6
Moeilijke zinnen (3)	 4	 3	 1	 0	 0	 2
Moeilijke woorden (3)	 4 B	 0	 0	 0	 1	 0
Onduidelijk wat ik moet doen (1)	 3	 1	 0	 1	 1	 0
Onduidelijke datumverwijzing (1)	 2	 1	 0	 0	 0	 0
Niet goed (algemeen)	 1	 3	 0	 2	 0	 1
Onpersoonlijk/algemeen (2)	 1	 2	 3	 1	 2	 3
Te langdradig/niet <i>to the point</i>	 1	 2	 1	 4 C	 7	 4
Slechte lay-out/te kleine tekst	 1	 3	 1	 1	 7 F	 1
Te veel informatie	 0	 0	 0	 0	 1	 3
(1) ONDUIDELIJK	 48 B	 7	 6	 4	 8	 6
(2) TOON	 13	 18	 12 D	 3	 5	 7
(3) MOEILIK	 8 B	 3	 1	 0	 1	 2

Basis: Steekproef VB voor HH (n=251), VB na HH (n=250), VZ voor HH (n=249), VZ na HH (n=248), AWV voor HH (n=251), AWV na HH (n=251)

Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Enkele voorbeelden

Vlaamse Belastingdienst voor HH

Het is absoluut niet duidelijk uit deze brief waarover het precies gaat en waarom de briefschrijver eist dat er 100 € zou moeten betaald.

Opstelling van de brief is verwarrend. Woordkeuze die door de meeste 'gewone' mensen niet wordt verstaan. Heel dreigend ook.

De verwijzing van een overtreding wordt aangeduid met een artikelnummer wat zeer onduidelijk is. De ontvanger van de brief zal zich onmiddellijk zeer ongerust maken aangezien er enkel het bedrag van een boete duidelijk wordt vermeld. Er wordt niet vermeld bij wie men juist terecht kan. Voor sommige woorden gaan veel mensen een woordenboek nodig hebben.

Het omschrijven van de datum laat te wensen over. Geef alstublieft de exacte datum en niet de cryptische omschrijving van de woensdag volgend op 3de zondag na Pasen?

Vlaamse Belastingdienst na HH

Onbeleefde, onvriendelijke en ongepaste bewoording van dit probleem. Té bevelend en dwingend.

De brief is nogal bureaucratisch opgesteld met moeilijke woorden. Ook dient men internet te hebben om de gegevens op een site te gaan opzoeken. Niet iedereen heeft dit, vooral voor oudere mensen is dit niet evident.

"Briefftoon" komt eigenlijk "bedreigend" over. Er wordt geen verdere uitleg verstrekt en tijdsspanne schijnt mij eerder naar de korte tijd (één maand).

De formulering is ondermaats, ik zou eerst beginnen met uit te leggen waarom deze brief verstuurd werd. Daarna zou ik nagaan waarom de wetgeving ter zake niet opgevolgd werd en uitleggen wat de mogelijkheden zijn om de zaak alsnog in orde te brengen en het tijdsaspect benadrukken. Daarna zou volgen wat er gebeurt in geval van geen reactie.

Zit zo ingewikkeld in mekaar dat lezer niet meer weet waar hij aan toe is en bij welke instantie hij moet zijn.

Basis: Steekproef VB voor HH (n=251), VB na HH (n=250)

Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Enkele voorbeelden

Vlaamse Zorgkas voor HH

Te veel tekst.

Brief kwam over als een kopie van een kopie van een kopie...

De brief geeft geen details over wat er met je geld gebeurt. Ik zou graag specifiekere voorbeelden krijgen over waar al dat geld naartoe gaat.

Nergens melding wanneer, welke sanctie - geen mogelijkheid te betalen via domiciliëring (voor velen een echt hulpmiddel) - nergens vermelding van mindere bijdrage voor leeglopers e.d.

Het komt nogal koud en dreigend over.

Bij niet of laattijdige betaling zijn "sancties" van toepassing. Dit komt zeer negatief en weinig "solidair" over.

Boodschap is duidelijk, maar... erg vanuit de hoogte opgesteld.

Vlaamse Zorgkas na HH

Onduidelijke lay-out, te veel informatie, te veel terminologie.

Wat droge materie. en de noodzaak (betaal 50 euro op rekeningnummer) zou er moeten uitschieten.

Te veel tekst.

Saa! Echt een bureautaal.

Vooral gericht op verplichtingen, niet op het positieve achter de verplichting.

Nogal vaag wat het begrip "zorg" inhoudt. Dreigende administratieve taal.

De vormgeving nodigt niet echt uit om verder te lezen.

Vrij duidelijk, echter toch nogal omslachtig en te lang.

Basis: Steekproef VZ voor HH (n=249), VZ na HH (n=248)

Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

2

Toelichting score algemene beoordeling - Enkele voorbeelden

AWV voor HH

Te veel informatie. Maar dan ook weer te weinig. Waar, wanneer, wat, ...?

De brief is nogal droog geschreven. Misschien wat levendiger schrijven, met voorbeelden.

De uitleg is mooi, maar de meeste mensen doen jammer genoeg niet de moeite om dit te lezen. Ik zou om te beginnen het lettertype groter maken van de tekst die begint met "Onze wegen vormen..." zodat dit niet minder belangrijk lijkt dan de rest van de brief.

Het stuk met de info over hoe iedereen verantwoordelijk is voor een proper straatbeeld is wat langdradig, mag kernachtiger, eventueel op de achterkant van de brief. De hoofdboodschap is het P.V., dus ik denk dat de meeste geen behoefte hebben aan deze info, kan wat belerend overkomen. De vaststelling sluikstorten is heel vaag, deze zou veel specifiekere moeten zodat je weet waarover het gaat. Er ontbreekt ook een telefoonnummer (of andere contactgegevens) als je meer info over de overtreding wil vragen.

Officieel opgesteld, in lijn van de communicatie van de overheid, maar ik vind het een beetje te agressief, te direct.

AWV na HH

Veel te veel blabla. Kan korter, meeste mensen verstaan de argumenten ook niet. Beter één duidelijk argument dat mensen onthouden i.p.v. zoveel argumenten.

Te oppervlakkige informatie.

Komt wat dreigend over, ernstig te nemen.

Is heel erg betuttelend.

Brief zal niemand overtuigen om in de toekomst niet meer aan sluikstorten te doen. Is ook veel te langdradig waardoor veel mensen hem waarschijnlijk niet eens volledig en/of aandachtig gaan lezen. Is ook niet erg overtuigend.

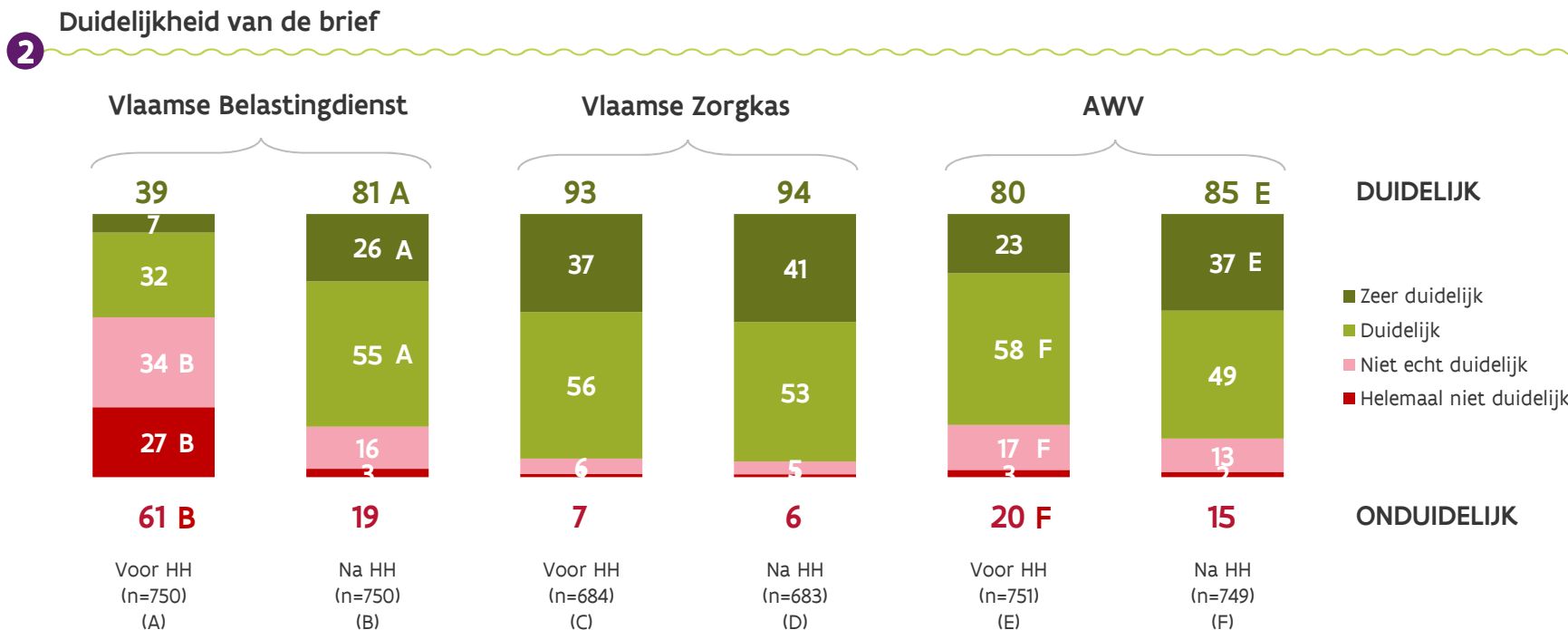
Door de opbouw van bepaalde zinnen vertrouw ik de brief en de afzender ervan minder.

Zeer denigrerend geschreven, ook al is men in de fout. De toon die hier gebruikt wordt gaat de boel enkel escaleren.

Duidelijk brief, maar er zou een foto of zo bij mogen.

Basis: Steekproef AWV voor HH (n=251), AWV na HH (n=251)
Vraag: Q4 Waarom gaf u die score? Licht uw score zo gedetailleerd mogelijk toe.

Bij de brieven van de Vlaamse Belastingdienst en het AWV heeft de revisie van Heerlijk Helder een positieve impact op de duidelijkheid van de communicatie.



Vlaamse Belastingdienst: we zien dezelfde trend bij mannen & vrouwen, de verschillende leeftijdsgroepen en sociale klassen.
 AWV: vooral Vlamingen die wonen in de rurale gebieden en/of enkel lagere school hebben afgerond, beoordelen deze brief als duidelijker.

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750), VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683), AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)
Vraag: Q5 In welke mate vindt u de boodschap van deze brief duidelijk?

Concept evaluator - Introductie

2

In deze studie werd ook gebruik gemaakt van de **Copy Evaluator**-tool.

Deze tool analyseerde welke zinnen of woorden in elke tekst als **minder duidelijk** of **vrij ingewikkeld** werden ervaren door de respondent.

Elke respondent kreeg maximum drie verschillende tekstsoorten te zien (maar nooit van hetzelfde type).

Deze teksten werden getoond in de **originale lay-out**. De respondenten konden vervolgens aanduiden via “markeren” wat ze minder duidelijk of vrij ingewikkeld vonden.

VLAAMSE BELASTINGDIENST

Vlaamse overheid
Koning Albert II-laan 35 bus 62
1030 BRUSSEL
T 02 553 17 00
F 02 553 54 61
www.vlaanderen.be

De heer/Mevrouw x

Vossenlaan 27
1030 SCHAARBEEK

uw bericht van

uw kenmerk
7019-3589

ons kenmerk

bijlagen

In de **output** geven we de volgende zaken weer:

- 1) Welk **percentage** van de respondenten duidde **min. 1 zin of woord** aan als onduidelijk of ingewikkeld? Hoe hoger dit percentage, hoe onduidelijker de tekst.
- 2) Daarnaast geven we ook een overzicht van de moeilijkste woorden en zinnen weer, volgens bepaalde “cut-offs”.

Bijvoorbeeld:

Art. 6. In de uitvoeringsfase wordt deze visie verder uitgewerkt in **deelproducten** zoals **ontwerpscenario's** en een toolbox voor kinderopparticipatie, **vakoverstijgende werkprocessen**, monitoring van het gebruik van plekken in de stad en **sturingsinformatie**.

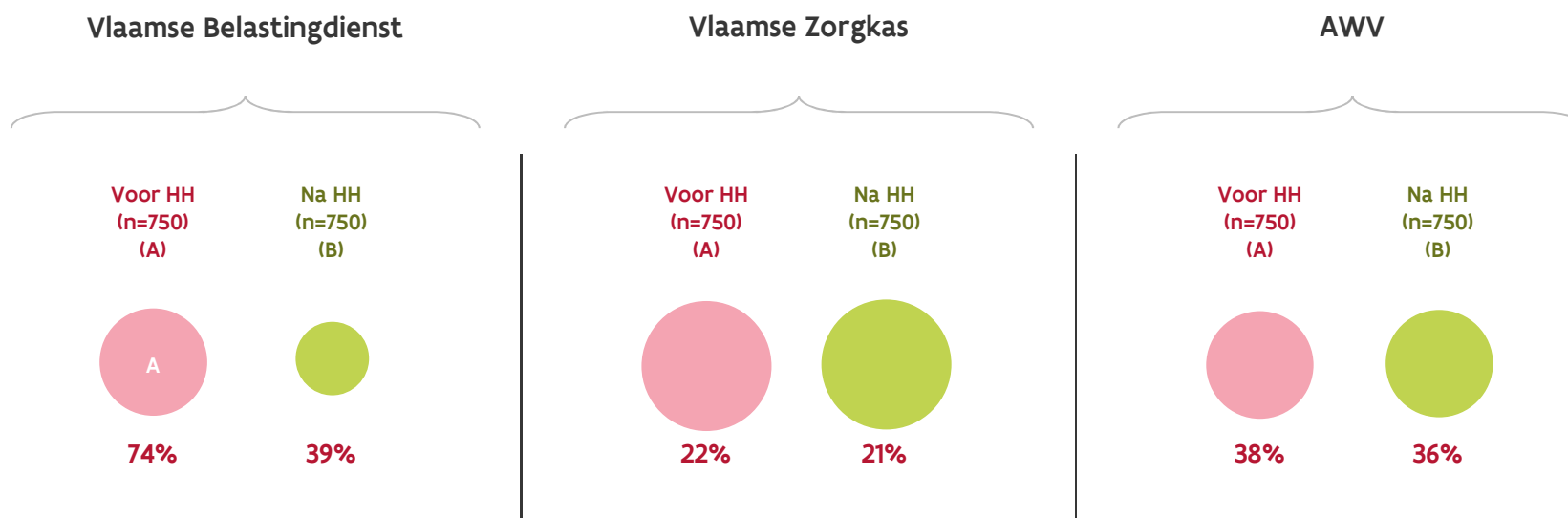
2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750), VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683), AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)
Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord “geen enkele zin of woord” aan

De gereviseerde brief van de Vlaamse Belastingdienst wordt duidelijk als minder ingewikkeld ervaren dan de oude versie. De nieuwe brieven van de Vlaamse Zorgkas en het AWV lopen gelijk op met hun tegenpolen. De brieven van de Vlaamse Zorgkas bevatten het minst onduidelijke woorden of zinnen.

2

Concept evaluator : % dat min. 1 woord selecteerde als minder duidelijk of vrij ingewikkeld



Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750), VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683), AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)

Vraag: Q10. Gelieve de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord "geen enkele zin of woord" aan.

Verscheidene termen en woorden worden door meer dan 25% van de respondenten als vrij ingewikkeld of onduidelijk ervaren. Weinig stukken van de tekst worden door niemand als onduidelijk gezien.

2

Concept evaluator – Vlaamse Belastingdienst – Voor HH

Vlaamse overheid Koning Albert II - laan 35 bus 62 1030 BRUSSEL T 02 553 17 00 F 02 553 54 61 www.vlaanderen.be De heer / Mevrouw x Vossenlaan 27 1030 SCHAARBEEK uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen 2018-2589 vragen naar / e-mail telefoonnummer datum Katrien Moons 02 430 52 56 20.09.2018 katrien.moons@vlabel.be Betreft : dossier 2018-2589 Geachte heer , Geachte mevrouw , **Overeenkomstig artikel 3.18.0.0.1 van de Vlaamse Codex Fiscaliteit (VCF)** kan het bevoegde personeelslid een geldboete opleggen voor iedere overtreding van de bepalingen van deze codexen de besluiten die genomen zijn ter uitvoering ervan. Ik meld u dan ook dat ik mij voorneem om u ter uitvoering van **artikel 3.18.0.0.1 VCF** een administratieve geldboete op te leggen van 100 EUR . Ik ben wel bereid de opmerkingen of rechtvaardigingen te onderzoeken waarvan u mij binnen de termijn van een maand te rekenen van de derde werkdag volgend op de verzending van dit bericht in kennis stelt . Als deze niet aanvaardbaar zijn , zal de hogervermelde boete worden **ingekohierd** en ingevorderd volgens de regels die ter zake van toepassing zijn . Verder moet u zich onmiddellijk in regel stellen bij de Algemene Administratie van de **Patrimoniumdocumentatie (AAPD)** door hen de datum van **ingebruikname** van de **woning / voltooiing van de werken** te laten weten . Met vriendelijke groeten , Katrien Moons

2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750).

Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord "geen enkele zin of woord" aan

Ipsos 25

De herschreven brief van de Vlaamse Belastingdienst scoort duidelijk beter, ook al blijven bepaalde termen onduidelijk voor sommige Vlamingen.

2

Concept evaluator – Vlaamse Belastingdienst – Na HH

Vlaamse overheid Koning Albert II - laan 35 bus 62 1030 BRUSSEL T 02 553 17 00 F 02 553 54 61 www.vlaanderen.be De heer / Mevrouw x Vossenlaan 27 1030 SCHAARBEEK uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen 2018-2589 vragen naar / e-mail telefoonnummer datum Katrien Moons 02 430 52 56 20.09.2018 katrien.moons@vlabel.be Betreft : dossier 2018-2589 Geachte heer , Geachte mevrouw , Omdat u **niet tijdig** de **ingebruikname** van uw woning of de **voltooing** van de **verbouwingswerken** gemeld hebt , zijn wij **van plan** om u een **administratieve geldboete** van 100 euro op te leggen . U kunt die boete alleen vermijden door ons binnen een maand voldoende **aanvaardbare redenen** mee te delen waarom u dat niet tijdig gedaan hebt . Iedereen die een woning nieuw bouwt of verbouwingswerken uitvoert , moet melden wanneer de werken voltooid zijn of wanneer de woning in gebruik genomen is . Door de beëindiging van de werken kan immers het **kadastraal inkomen** bepaald of aangepast worden . U moet dus de volgende twee dingen doen : - Neem contact op met de **Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie** (**AAPD**) om die datum toch nog door te geven . U vindt de **contactgegevens** op www.aapd.be . - Meld ons schriftelijk de redenen waarom u dat niet eerder hebt gedaan . U hebt daar een maand de tijd voor , dus tot 20 oktober 2018 . Als u dat niet tijdig doet , of als wij oordelen dat de redenen niet voldoende zijn , wordt de boete van 100 euro **definitief verschuldigd** . We sturen u dan een overschrijvingsformulier , dat u moet betalen net **alsof** het een belasting zou zijn . Dat betekent dat we het bedrag **desnoods** gedwongen zullen invorderen . Met vriendelijke groeten , Katrien Moons Toepasselijke wetgeving : - artikel 473 van het **Wetboek van Inkomstenbelastingen** (WIB) : dit artikel bepaalt dat iedereen die eigenaar , **vruchtgebruiker** , **opstalhouder** of **erfpachter** is o.a. de ingebruikname van een onroerend goed of de beëindiging van verbouwingswerken moet melden - **artikel 3.18.0.0.1** van de **Vlaamse Codex Fiscaliteit** (VCF) : dit artikel bepaalt dat de Vlaamse Belastingdienst een geldboete kan opleggen voor iedere overtreding van de fiscale wetgeving

2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef VB na HH (n=750).

Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord "geen enkele zin of woord" aan

In de brief van de Vlaamse Zorgkas zijn er slechts een aantal specifieke woorden die als minder duidelijk of vrij ingewikkeld worden ervaren.

2

Concept evaluator – Vlaamse Zorgkas – Voor HH

Agentschap Zorg en Gezondheid Vlaamse Zorgkas Koning Albert II - laan bus 36 1030 BRUSSEL T 02 553 45 90 www.vlaamsezorgkas.be Ons kenmerk Mailcode Email INSZ 0318 vlaamsezorgkas@zorg-en-gezondheid.be Uw **solidaire zorgbijdrage** voor de Vlaamse **sociale bescherming** Brussel, 02.03.2017 Geachte heer, Geachte mevrouw, Iedereen die in Vlaanderen woont en ouder is dan 25 jaar, betaalt elk jaar een zorgbijdrage voor de **Vlaamse sociale bescherming**. Dankzij die zorgbijdrages krijgen zo'n 350000 **zorgbehoevenden** in Vlaanderen elke maand een budget waarmee ze de zorg die ze nodig hebben, rond zich kunnen organiseren. En als u op een bepaald moment zelf die zorg nodig hebt, kunt ook u rekenen op de solidariteit van de Vlaamse sociale bescherming. Uw zorgbijdrage voor dit jaar bedraagt 50 euro. Deze bijdrage moet uiterlijk op 30 april 2017 gestort zijn. Vermeld de gestructureerde mededeling +++ 123 / 4567 / 89101 +++ bij de betaling. Indien u de zorgbijdrage niet of te laat betaalt, zijn **sancties van toepassing**. Want alleen als iedereen solidair bijdraagt, kunnen we elke zorgbehoevende in Vlaanderen financieel versterken. Als u uw bijdrage niet kunt betalen, neem dan contact op met het OCMW van uw gemeente. Meer informatie vindt u op de ommezijde van deze brief en in de folder als bijlage. Voor verdere inlichtingen kunt u altijd met ons contact opnemen. Vriendelijke groeten Catherine Vandemoortele Teamverantwoordelijke Afdeling Vlaamse sociale bescherming N.B.: U kan een Franse vertaling van deze brief vragen op het nummer 02 553 10 20. Vermeld uw rijksregisternummer en de mailingcode 0317.

2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef VZ voor HH (n=684).

Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord "geen enkele zin of woord" aan

Dezelfde woorden worden geselecteerd na revisie.

2

Concept evaluator – Vlaamse Zorgkas – Na HH

Agentschap Zorg en Gezondheid Vlaamse Zorgkas Koning Albert II - laan bus 36 1030 BRUSSEL T 02 553 45 90 www.vlaamsezorgkas.be Ons kenmerk Briefnummer Brussel INSZ 0318 02.03.2018 Telefoon Email 02 553 45 90 vlaamsezorgkas@zorg-en-gezondheid.be **Betalingsuitnodiging** zorgpremie voor de Vlaamse **sociale bescherming** Geachte heer , Geachte mevrouw , Hierbij vindt u de betalingsuitnodiging voor de zorgpremie van 2018 . De premie bedraagt 50 euro . De uiterste betaaldatum is 30 april 2018 . Waarom betaalt u de zorgpremie ? Iedereen die in Vlaanderen woont en ouder is dan 25 , betaalt elk jaar een zorgpremie voor de Vlaamse sociale bescherming . De Vlaamse sociale bescherming gebruikt die zorgpremies om meer dan 300 **zorgbehoevende** mensen in Vlaanderen te versterken met een maandelijks **zorgbudget** . Met uw **solidaire** zorgpremie verbetert u dus de levenskwaliteit van mensen die door ziekte , ouderdom of een beperking veel zorg nodig hebben . En als u op een bepaald moment zelf die zorg nodig hebt , kunt ook u rekenen op de solidariteit van de Vlaamse sociale bescherming . Wat als u de zorgpremie niet betaalt ? Wie de zorgpremie niet of te laat betaalt , loopt het risico op een **geldboete** . Want alleen als iedereen solidair zijn zorgpremie betaalt , kunnen we elke zorgbehoevende in Vlaanderen financieel versterken met een **zorgbudget** . Kunt u uw zorgpremie niet betalen ? Neem dan contact op met het OCMW van uw gemeente . Waar kunt u terecht voor meer informatie ? Meer informatie vindt u op de achterkant van deze brief en in de folder als bijlage . Als u nog vragen hebt , kunt u altijd contact opnemen met ons . U kunt een Franse vertaling van deze brief vragen op het nummer 02 553 10 20 . Vermeld uw rijksregisternummer en de briefnummer 0318 . Vriendelijke groeten , Catherine Vandemoortele Teamverantwoordelijke Afdeling Vlaamse sociale bescherming

2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef VZ na HH (n=683).

Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord "geen enkele zin of woord" aan

Ipsos 28

2

Concept evaluator – AWV – Voor HH

Agentschap Agentschap Wegen en Verkeer Brussel Aan Persoon X Koning Albert II - Laan 20 bus 4 Vossenlaan 27 1000 Brussel 1030 Schaarbeek www.wegenenverkeer.be uw Bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen X1X/Y1/23 datum 02.03.2018 betreft : **afschrift van ambtshalve proces-verbaal BXL.L3.123456/2018** Geachte heer , Geachte mevrouw , Naar aanleiding van de vaststelling van sluikstorten of het achterlaten van zwerfvuil , waarbij u **mogelijk betrokken** bent , is het origineel **proces-verbaal voor verder gevolg** gestuurd naar de **procureur des Konings van Brussel** . In bijlage kan u een kopie van het **proces-verbaal** terugvinden . Onze wegen vormen een **visitekaartje** voor ons land . Afval op onze wegen is erg zichtbaar . Het negatieve effect ervan mogen we niet onderschatten . Goed onderhouden **wegeninfrastructuur** en mooi aangelegde bermen zonder afval laten een goede en propere indruk na . Het straatbeeld geeft voor een stuk de **economische toestand** van een land weer . Dat is niet onbelangrijk om toeristen en investeerders aan te trekken . Een eerste indruk is eenmalig en speelt daarbij een grote rol . Ook voor de Vlamingen zelf is het **visuele aspect** belangrijk . Over een goed onderhouden **wegeninfrastructuur** rijden is aangenamer en het stimuleert om er respectvoller mee om te springen . Bovendien hebben studies aangetoond dat een verzorgde en ordelijke omgeving een positief effect heeft op veiligheid en **ontradend** werkt voor sluikstorters en vandalen . De hele maatschappij levert grote inspanningen om een degelijk **afvalverwijderingsbeleid** te voeren . Wie inspanningen levert om zijn afval op een legale manier te verwijderen , draagt ertoe bij dat de omgeving leefbaar blijft . Afval illegaal achterlaten brengt extra kosten voor de maatschappij mee omdat extra personeel en materiaal ingezet moeten worden voor de opruiming ervan . Met vriendelijke groet , **De gewestelijke toezichthouder**

2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef AWV voor HH (n=751).

Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord "geen enkele zin of woord" aan

Ook in de herschreven brief worden vooral technische termen als onduidelijk aangestipt. Bijkomend worden bepaalde woorden als “moeilijk” of “ingewikkeld” aangeduid (bv. representatief, ontradend, afvalverwijderingsbeleid...).

2

Concept evaluator – AWV – Na HH

Agentschap Wegen en Verkeer Aan Brussel Persoon X Koning Albert II - laan 20 bus 4 Vossenlaan 27 1000 Brussel 1030 Schaarbeek www.wegenenverkeer.be uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen X1X/Y1/23 datum 02.03.2018 Betreft : **kopie** van **ambtshalve proces-verbaal BXL.L3.123456/2018** Geachte heer , Geachte mevrouw , **Onlangs** is vastgesteld dat u **mogelijk betrokken** bent bij sluikestorten of het achterlaten van zwerfvuil . In de bijlage vindt u een kopie van het **proces-verbaal** met de vaststellingen . Het originele proces-verbaal is doorgestuurd naar de **procureur des Konings van Brussel** . Die zal beslissen wat er met uw dossier gebeurt . We proberen te vermijden dat onze **wegeninfrastructuur ontsierd** wordt door zwerfvuil . Goed onderhouden wegen en mooi aangelegde berm zonder afval maken immers een goede en propere eerste indruk . Het straatbeeld is voor een deel **representatief** voor de **economische toestand** van een land . Belangrijk om toeristen en investeerders aan te trekken . Ook wij Vlamingen rijden trouwens liever op goed onderhouden wegen . Uit studies blijkt dat een verzorgde en nette omgeving de veiligheid bevordert en **ontradend werkt** voor sluikestorten en vandalen . De hele maatschappij levert grote inspanningen om een degelijk **afvalverwijderingsbeleid** te voeren , want het houdt de omgeving leefbaar . Illegaal afval daarentegen jaagt de maatschappij op kosten , want iemand moet het opruimen . Met vriendelijke groet , **De gewestelijk toezichthouder**

2-5% vindt dit onduidelijk
5-10% vindt dit onduidelijk
10-25% vindt dit onduidelijk
25-50% vindt dit onduidelijk

Basis: Steekproef AWV na HH (n=749).

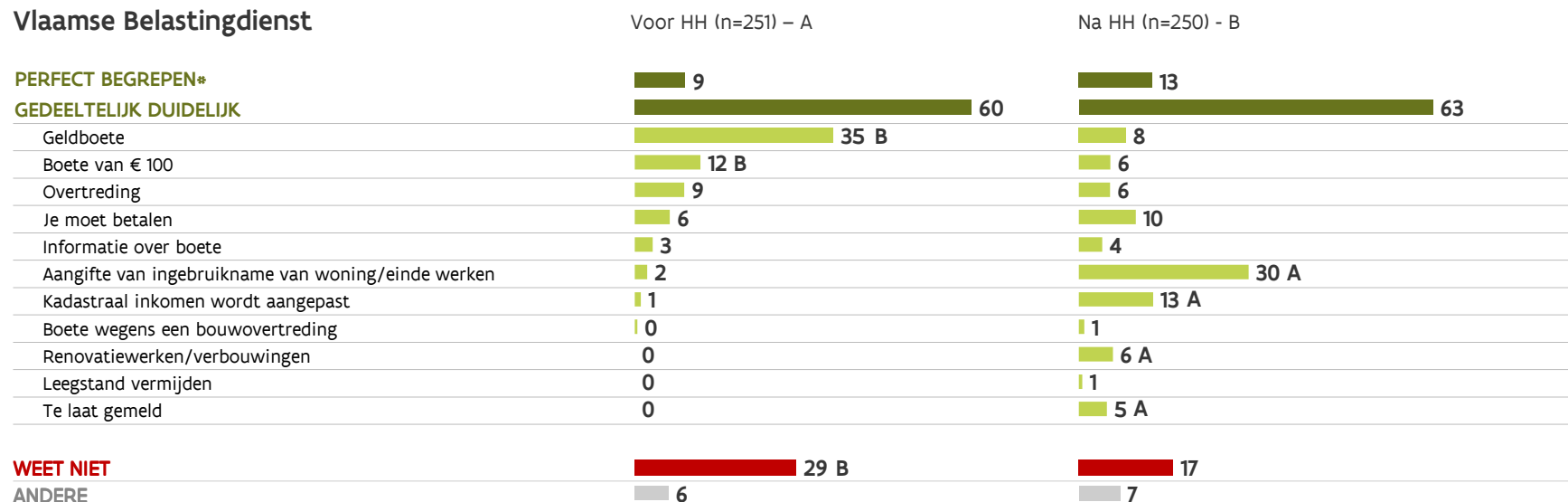
Vraag: Q10. Gelieve **de zinnen of woorden te selecteren die voor u minder duidelijk of vrij ingewikkeld zijn**. Als u geen enkele zin of geen enkel woord ingewikkeld of minder duidelijk vindt, duid dan onderaan het antwoord “geen enkele zin of woord” aan

Ipsos 30

De boodschap van de gereviseerde brief is duidelijker en wordt ook anders gedecodeerd. In de originele brief ligt de focus voornamelijk op een *boete*, in de gereviseerde brief komt *de motivatie en/of context* beter tot uiting.

2 Boodschap van de brief van de Vlaamse Belastingdienst - Spontane antwoorden

Vlaamse Belastingdienst



*PERFECT BEGREPEN = Hypothetische geldboete omdat de ingebruikname van een woning of de voltooiing van verbouwingswerken, niet tijdig is aangegeven.

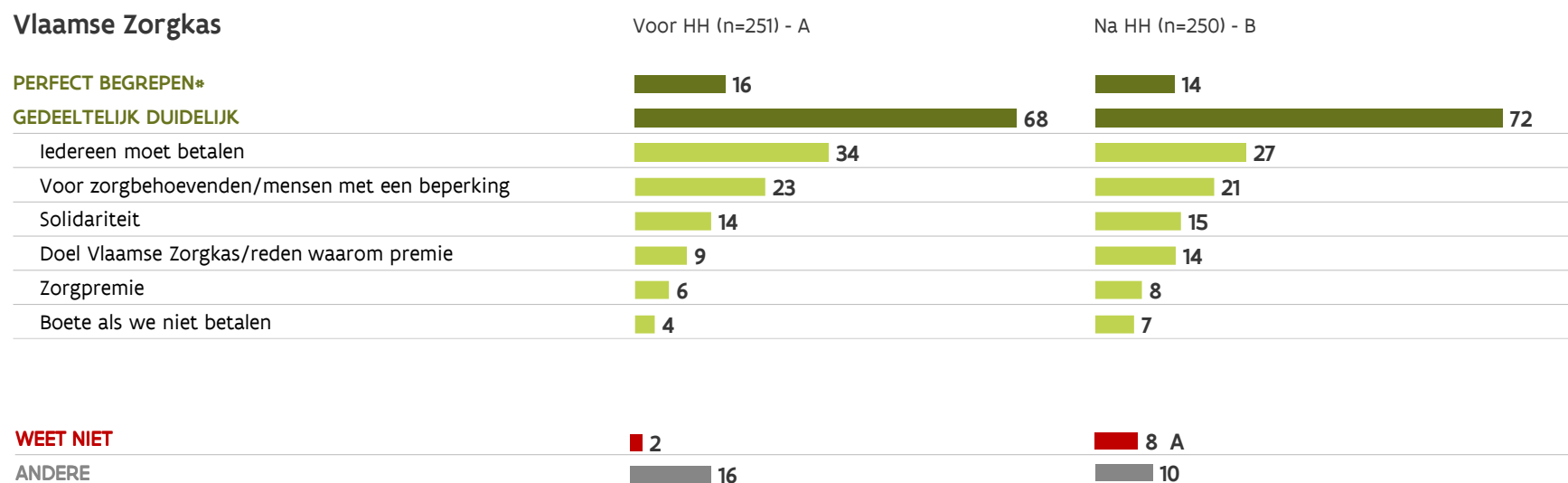
Basis: Steekproef VB voor HH (n=251), VB na HH (n=250)

Vraag: Q6 Wat wil de Vlaamse overheid volgens u communiceren met deze brief? Wat is de belangrijkste boodschap van deze brief?

De boodschap van de brief van de Vlaamse Zorgkas wordt na HH-revisie *iets* minder goed begrepen, maar niet anders.

2 Boodschap van de brief van de Vlaamse Zorgkas - Spontane antwoorden

Vlaamse Zorgkas



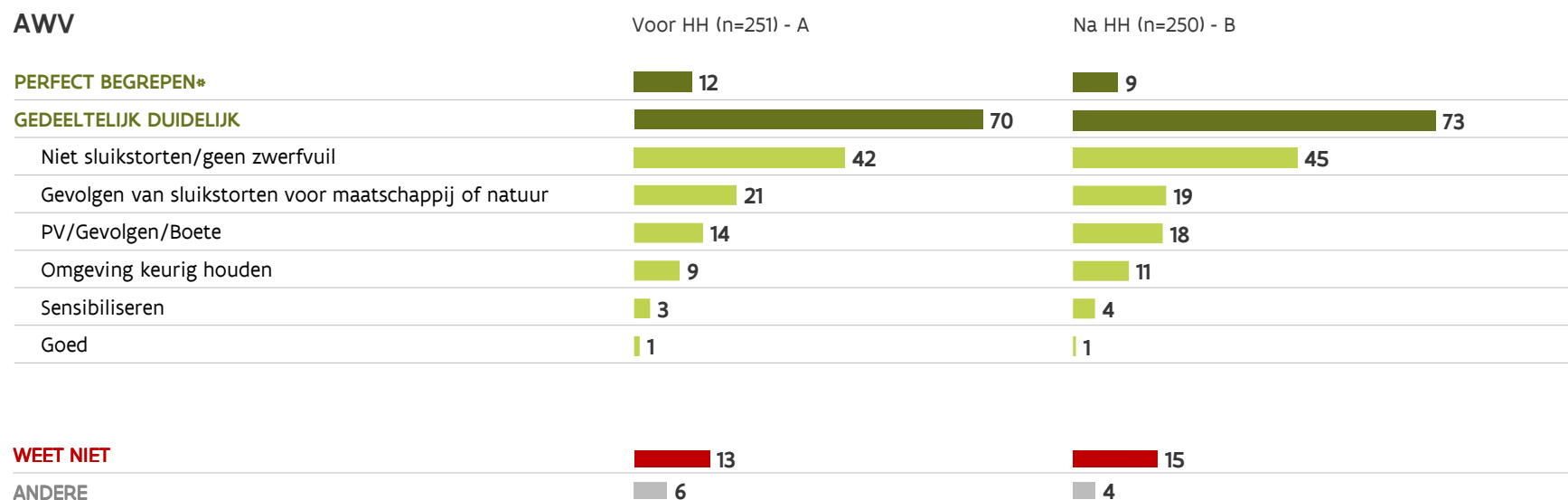
*PERFECT BEGREPEN = Verplichte zorgbijdrage van 50 euro.

Basis: Steekproef VZ voor HH (n=249), VZ na HH (n=248)

Vraag: Q6 Wat wil de Vlaamse overheid volgens u communiceren met deze brief? Wat is de belangrijkste boodschap van deze brief?

Beide brieven van het AWV zijn even effectief in het overbrengen van hun boodschap. Voor een aantal Vlamingen (13%-15%) blijft de boodschap evenwel onduidelijk.

2 Boodschap van communicatie



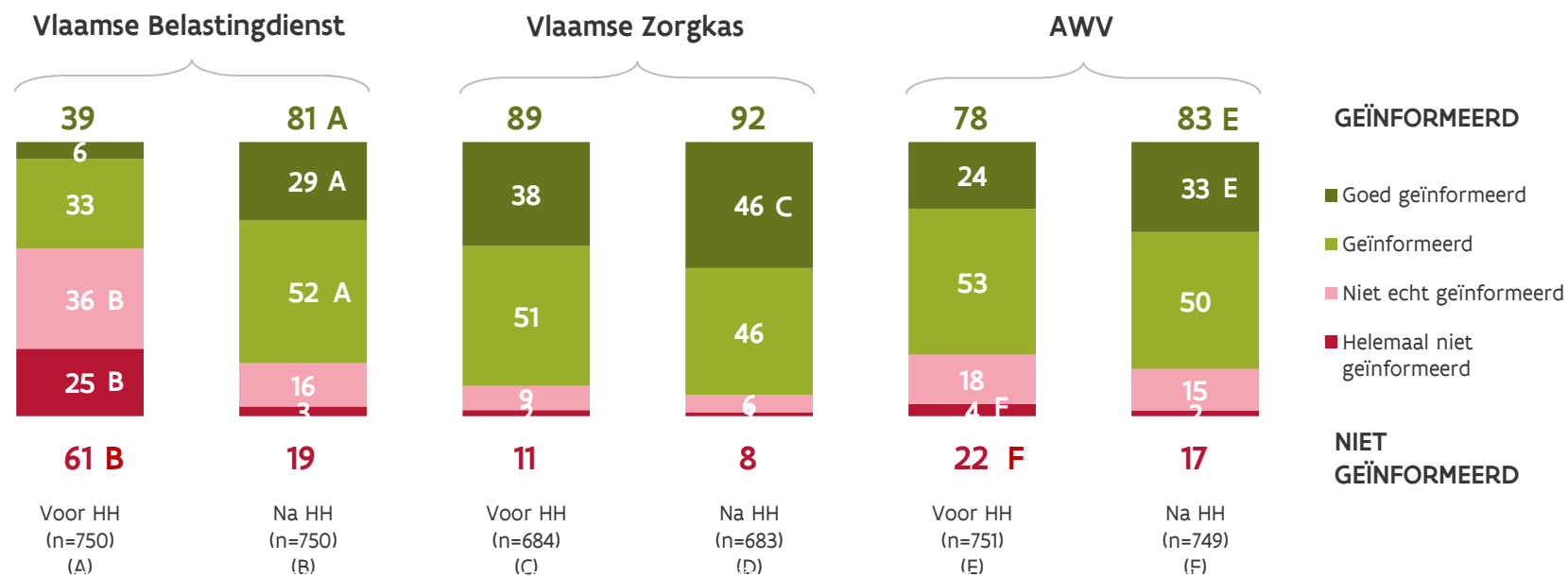
*PERFECT BEGREPEN = Ik krijg een PV wegens van sluikestorten. Sluikestorten ontsiert het straatbeeld.

Basis: Steekproef AWV voor HH (n=251), AWV na HH (n=251)

Vraag: Q6 Wat wil de Vlaamse overheid volgens u communiceren met deze brief? Wat is de belangrijkste boodschap van deze brief?

Toch slagen de gereviseerde versies er volgens de Vlaming beter in de lezer te informeren dan de originele versies.

2 Informatieve waarde van de brief



Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750), VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683), AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)

Vraag: Q7 Stel dat u deze brief zou ontvangen, in welke mate vindt u dan dat u geïnformeerd bent?

De gereviseerde brief van de Vlaamse Belastingdienst wordt positiever beoordeeld op verschillende aspecten. De communicatie is duidelijker, de structuur is beter, de kernboodschap is gemakkelijker terug te vinden en de manier waarop men wordt aangesproken, is meer gepast.

2 Evaluatie communicatie: detail

Vlaamse Belastingdienst	Voor HH (n=750) – A					TOP 2	Na HH (n=750) – B					TOP 2
Duidelijk wie deze brief heeft gestuurd	4 _B	6	17	49 B	25	74	14	15	40	39	A	79 A
Het is duidelijk wat ik moet doen	20 B	22 B	26 B	25	7	32	3	7	20	41 A	30 A	70 A
Informatie is duidelijk	26 B	25 B	24	20	5	25	2	8	23	42 A	25 A	68 A
Het is duidelijk bij wie ik terecht kan als ik vragen heb	7 _B	10 _B	27 B	41	15	56	3	7	22	42	25 A	67 A
Structuur is duidelijk	10 _B	15 _B	30	37	8	44	2	6	26	43 A	23 A	66 A
Bevat voldoende informatie	21 B	24 B	26	24	5	28	3	6	25	42 A	23 A	66 A
Ik vind de kernboodschap van de tekst snel terug	19 B	23 B	27 B	25	5	30	3	9	22	43 A	23 A	66 A
Ik word op een gepaste manier aangesproken in deze brief	10 _B	11	30 B	36	14	50	3	9	24	41 A	22 A	64 A

■ Helemaal niet akkoord ■ Eerder niet akkoord ■ Noch akkoord, noch niet akkoord ■ Eerder akkoord ■ Helemaal akkoord

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750)

Vraag: Q9 U krijgt nu enkele stellingen te zien. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over deze brief van de Vlaamse overheid?

Ipsos

35

Vlamingen vinden ook dat de tekst vlotter leest (minder moeilijke zinnen en woorden), dat de schrijfstijl is aangepast aan de boodschap en dat de toon beter past bij het onderwerp.

2 Evaluatie communicatie: detail - Vervolg

Vlaamse Belastingdienst	Voor HH (n=750) – A						TOP 2	Na HH (n=750) – B						TOP 2			
Bevat weinig moeilijke zinnen	25 B		25 B		24	20	6	26	2 9		26	42 A		21 A	63 A		
Bevat weinig moeilijke woorden	27 B		25 B		24	18	5	24	3 9		27	39 A		23 A	61 A		
Goede lay-out en vormgeving	7 B		10		31	43		10	52	3 10		30	39		18 A	57 A	
Leest vlot	27 B		28 B		20	20	5	26	4 14		26 A	39 A		18 A	57 A		
Schrijfstijl is aangepast aan de boodschap	13 B		16 B		37		27	6	33	2 8		33	39 A		17 A	56 A	
Toon van de tekst past bij het onderwerp van de brief	8 B		15 B		36		34	6	40	4 9		32	39		17 A	56 A	
Bevat te veel tekst	9		23		43 B		19	7	26	8		28	35		22	8	30
Bevat te veel informatie	17 B		29		35		15	4	19	11		34	34		15	5	20

■ Helemaal niet akkoord ■ Eerder niet akkoord ■ Noch akkoord, noch niet akkoord ■ Eerder akkoord ■ Helemaal akkoord

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750)

Vraag: Q9 U krijgt nu enkele stellingen te zien. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over deze brief van de Vlaamse overheid?

De impact van HH op de brief van de Vlaamse Zorgkas is minder groot dan op de brief van de Belastingdienst. Maar ook hier merken we op verschillende parameters een positieve evolutie (i.e. hoger percentage helemaal akkoord). Het is ook duidelijker bij wie men terecht kan met vragen.

Evaluatie communicatie: detail

2

Vlaamse Zorgkas	Voor HH (n=684) – A				TOP 2	Na HH (n=683) – B				TOP 2		
Structuur is duidelijk	2	16	51	30	81	2	16	46	36	A	82	
Informatie is duidelijk	13	15	48	B 33	81	13	14	42	40	A	82	
Het is duidelijk wat ik moet doen	13	12	43	41	84	2	15	40	42		82	
Duidelijk wie deze brief heeft gestuurd	23	12	43	41	83	13	15	39	42		81	
Ik vind de kernboodschap van de tekst snel terug	13	17	50	29	79	13	16	45	35	A	79	
Bevat weinig moeilijke woorden	14	19	46	30	76	2	18	41	38	A	79	
Bevat voldoende informatie	3	6	16	47	28	75	14	16	44	35	A	79
Het is duidelijk bij wie ik terecht kan als ik vragen heb	1	6	21	44	28	72	23	18	41	37	A	78

■ Helemaal niet akkoord ■ Eerder niet akkoord ■ Noch akkoord, noch niet akkoord ■ Eerder akkoord ■ Helemaal akkoord

Basis: Steekproef VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683)

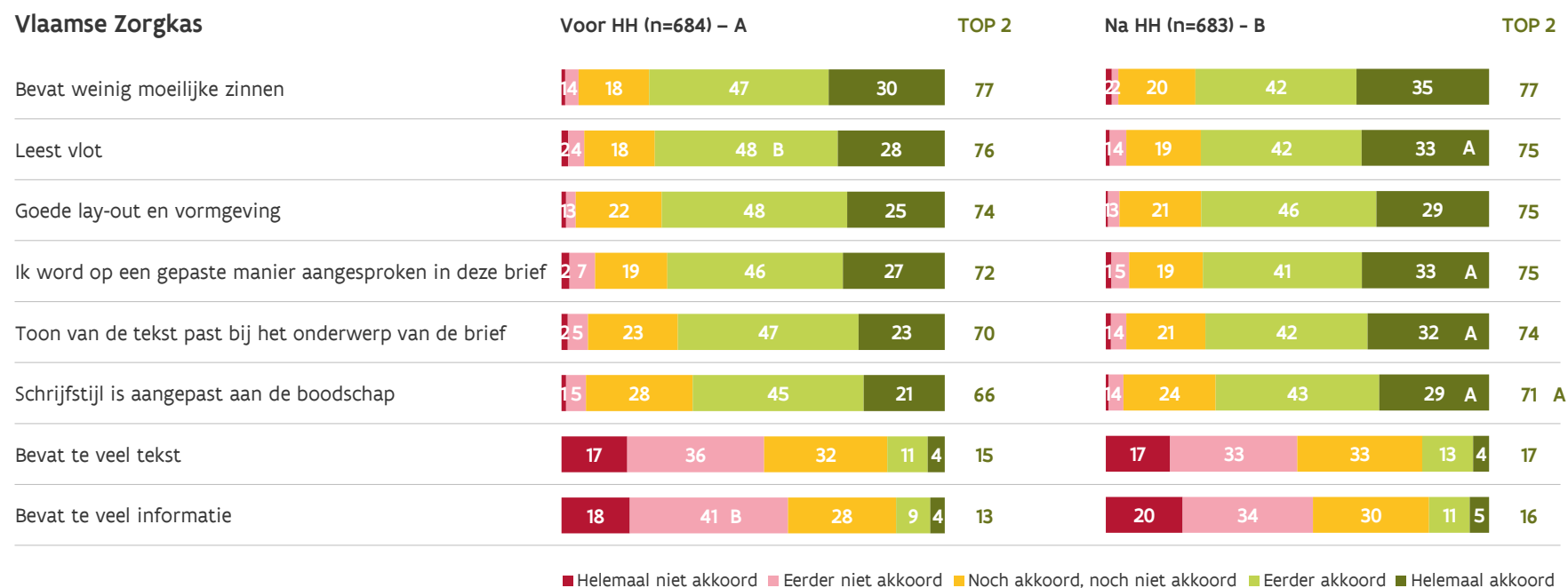
Vraag: Q9 U krijgt nu enkele stellingen te zien. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over deze brief van de Vlaamse overheid?

Ipsos

37

In de herschreven versie past de schrijfstijl beter bij de boodschap. Ook zijn er iets meer Vlamingen van overtuigd dat de toon van de tekst beter is en dat de brief vlotter leest.

2 Evaluatie communicatie: detail - vervolg



Basis: Steekproef VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683)

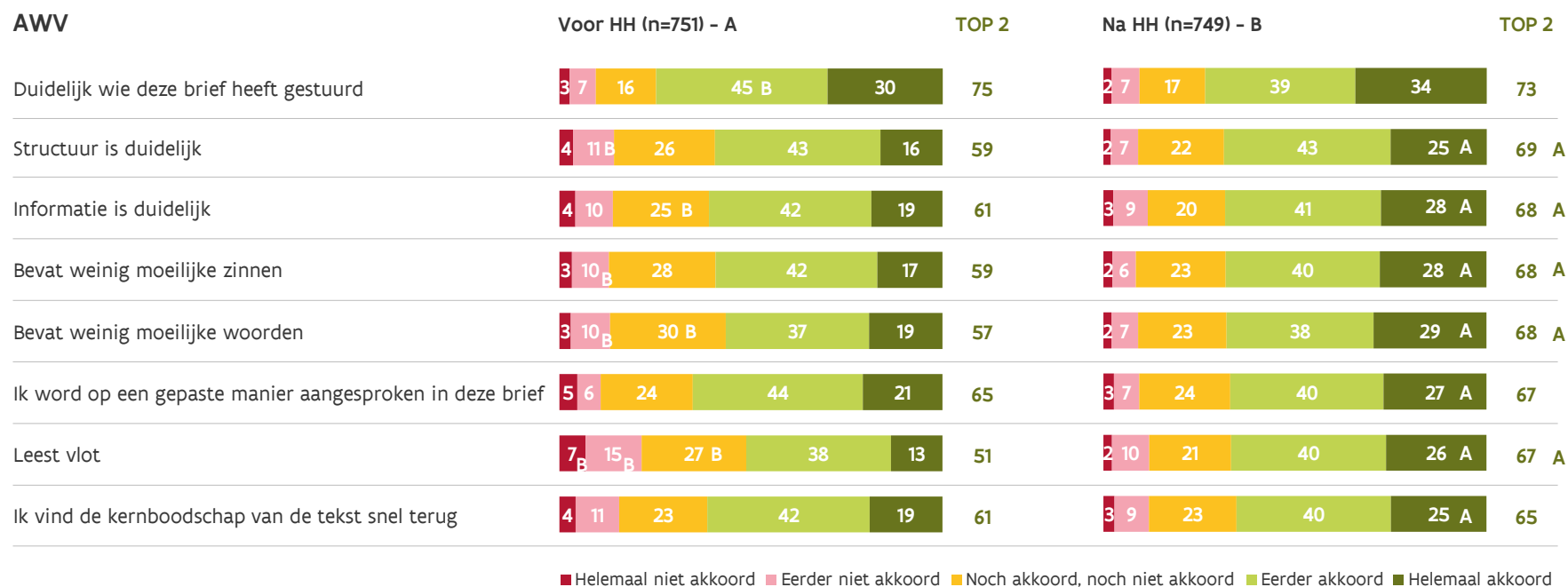
Vraag: Q9 U krijgt nu enkele stellingen te zien. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over deze brief van de Vlaamse overheid?

Ipsos

38

De gereviseerde brief van het AWV scoort duidelijk beter op verschillende parameters. Opnieuw is de tekst duidelijker en leest die vlotter. Men geeft ook aan dat deze minder moeilijke woorden en/of zinnen bevat.

2 Evaluatie communicatie: detail



Basis: Steekproef AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)

Vraag: Q9 U krijgt nu enkele stellingen te zien. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over deze brief van de Vlaamse overheid?

Bij de niet-gereviseerde brief is het wel duidelijker bij wie men terecht kan met vragen. De lay-out, de informatieve waarde en de schrijfstijl van de gereviseerde brief worden wel meer geapprecieerd.

2 Evaluatie communicatie: detail - Vervolg

AWV	Voor HH (n=751) - A					TOP 2	Na HH (n=749) - B					TOP 2
Goede lay-out en vormgeving	6 B	16 B	32 B	35	12	47	2	8	26	41 A	23 A	64 A
Toon van de tekst past bij het onderwerp van de brief	3	8	29	45	15	60	3	9	25	41	22 A	63
Bevat voldoende informatie	5	13	26	41	15	56	4	10	23	42	20 A	63 A
Schrijfstijl is aangepast aan de boodschap	4	9	32	41	14	55	3	8	29	39	21	60 A
Het is duidelijk wat ik moet doen	8	15	25	38 B	15	53	8	14	24	32	22 A	54
Het is duidelijk bij wie ik terecht kan als ik vragen heb	11	16	23	39 B	11	50 B*	10	17	29 A	28	16 A	44
Bevat te veel tekst	7	24	32	26 B	11	37 B	11 A	26	33	19	10	29
Bevat te veel informatie	10	26	35 B	20	9	29	12	32 A	29	19	8	27

■ Helemaal niet akkoord ■ Eerder niet akkoord ■ Noch akkoord, noch niet akkoord ■ Eerder akkoord ■ Helemaal akkoord

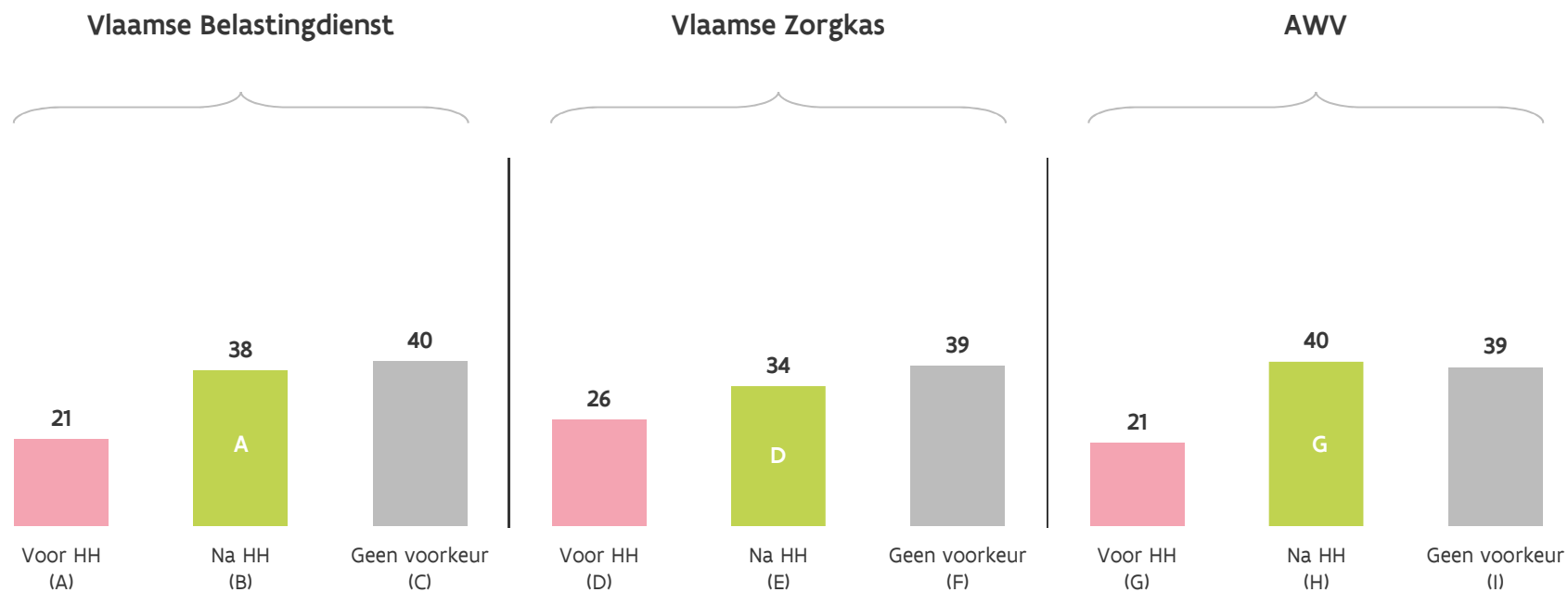
Basis: Steekproef AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)

Vraag: Q9 U krijgt nu enkele stellingen te zien. In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over deze brief van de Vlaamse overheid?

***Noot:** De significantie bij "Het is duidelijk bij wie ik terecht kan als ik vragen heb" wordt gedreven door 18-34-jarigen en de sociale klassen 1&2.

De gereviseerde brieven genieten de voorkeur (hoewel 4 op 10 Vlamingen heeft geen voorkeur heeft).

2 Voorkeur brief



Basis: Steekproef VB voor HH (n=1500), VB na HH (n=1500), VZ voor HH (n=1367), VZ na HH (n=1367), AWV voor HH (n=1500), AWV na HH (n=1500)

Vraag: Q11a Voor welke brief hebt u een voorkeur?

De duidelijkheid van de communicatie, de informatieve waarde, de lay-out, het vlot kunnen lezen en de “directheid” van een brief beïnvloeden de voorkeur. Dit is belangrijker voor de gereviseerde brieven.

2

Waarom is er voorkeur voor een bepaalde brief (spontane antwoorden)?

	Vlaamse Belastingdienst		Vlaamse Zorgkas		AWV	
	Voor HH (n=316) - A	Na HH (n=575) - B	Voor HH (n=355) - C	Na HH (n=469) - D	Voor HH (n=300) - E	Na HH (n=600) - F
De informatie is duidelijker	22	40 A	26	26	25	24
Vriendelijkere toon, meer gepastere toon	14	15	8	11	13	9
Bevat voldoende informatie	2	13 A	8	11	5	4
Eenvoudiger, beter verstaanbaar	4	13 A	7 B	4	7	5
Het is duidelijk wat ik moet doen	1	12 A	2	1	0	1
De structuur is duidelijker	9	7	10	23 A	8	28 A
De brief leest vlot	7	6	9	6	5	14 A
De brief bevat weinig moeilijke woorden	1	4 A	1	0	0	2
De lay-out/vormgeving	6	4	4	9 A	6	16 A
Directe communicatie	18 B	3	17 B	6	9	6
Beter (algemeen)	4	3	2	4	5	2
Persoonlijker	2	2	1	0	2	2
Het is duidelijk bij wie ik terecht kan	0	0	1	4 A	0	0
WEET NIET/GEEN ANTWOORD	20 B	7	10	10	17 B	9
ANDERE	3	3	5	3	6	3

Basis: Steekproef VB voor HH (n=316), VB na HH (n=575), VZ voor HH (n=355), VZ na HH (n=469), AWV voor HH (n=300), AWV na HH (n=600)

Vraag: Q12 Waarom hebt u een voorkeur voor deze brief?

(!) Resultaten onder 2% zijn niet gerapporteerd.

De herschreven brief van de Vlaamse Belastingdienst scoort op bijna elke parameter beter dan de originele versie.

2 Welke brief draagt voorkeur?

Vlaamse Belastingdienst	Voor HH (A)	Na HH (B)	Geen voorkeur
De lay-out/vormgeving	21	29 A	51
De schrijfstijl	19	35 A	46
Het taalgebruik (de brief bevat weinig moeilijk woorden of zinnen)	14	32 A	53
De duidelijkheid van de informatie	16	37 A	47
De hoeveelheid informatie	17	35 A	48
De hoeveelheid tekst	27	26	46
De duidelijkheid over wat u moet doen	15	34 A	51
De tijd waarin u de kernboodschap terugvindt	18	33 A	49
De manier waarop u wordt aangesproken	16	25 A	60
De toon van de tekst	20	34 A	47
De vlotte leesbaarheid van de brief	20	37 A	43
De mate waarin het duidelijk is wie deze brief heeft gestuurd	12	18 A	70
De structuur van de brief	22	33 A	45
De mate waarin het duidelijk is bij wie u terecht kan in geval van vragen	13	25 A	62

Basis: Totale steekproef (n= 1500)

Vraag: Q13 Gelieve bij elke onderstaande categorie aan te geven welke brief u verkiest.

Ook de gereviseerde brief van de Vlaamse Zorgkas geniet op bijna elke parameter de voorkeur. Qua hoeveelheid tekst wordt de originele versie geprefereerd.

2 Welke brief draagt voorkeur per stelling?

Vlaamse Zorgkas	Voor HH (A)	Na HH (B)	Geen voorkeur
De lay-out/vormgeving	21	30 A	49
De schrijfstijl	22	27 A	51
Het taalgebruik (de brief bevat weinig moeilijk woorden of zinnen)	17	19	65
De duidelijkheid van de informatie	18	27 A	54
De hoeveelheid informatie	20	23	56
De hoeveelheid tekst	26 B*	19	55
De duidelijkheid over wat u moet doen	18	23 A	59
De tijd waarin u de kernboodschap terugvindt	19	27 A	54
De manier waarop u wordt aangesproken	14	19 A	67
De toon van de tekst	19	25 A	55
De vlotte leesbaarheid van de brief	23	26	51
De mate waarin het duidelijk is wie deze brief heeft gestuurd	13	16 A	71
De structuur van de brief	22	31 A	47
De mate waarin het duidelijk is bij wie u terecht kan in geval van vragen	13	21 A	66

Basis: Totale steekproef (n= 1367)

Vraag: Q13 Gelieve bij elke onderstaande categorie aan te geven welke brief u verkiest.

***Noot:** De significantie bij "De hoeveelheid tekst" wordt gedreven door 35-54-jarigen en de sociale klassen 1&2.

Dit geldt ook voor de gereviseerde brief van het AWW. Deze geniet de voorkeur en dit over *alle* parameters heen.

2

Welke brief draagt voorkeur per stelling?

AWV	Voor HH (A)	Na HH (B)	Geen voorkeur
De lay-out/vormgeving	12	47 A	41
De schrijfstijl	16	40 A	43
Het taalgebruik (de brief bevat weinig moeilijk woorden of zinnen)	13	29 A	58
De duidelijkheid van de informatie	15	33 A	52
De hoeveelheid informatie	14	32 A	54
De hoeveelheid tekst	14	36 A	49
De duidelijkheid over wat u moet doen	12	24 A	63
De tijd waarin u de kernboodschap terugvindt	17	30 A	53
De manier waarop u wordt aangesproken	13	24 A	63
De toon van de tekst	16	34 A	49
De vlotte leesbaarheid van de brief	14	44 A	42
De mate waarin het duidelijk is wie deze brief heeft gestuurd	10	18 A	72
De structuur van de brief	14	46 A	40
De mate waarin het duidelijk is bij wie u terecht kan in geval van vragen	11	18 A	71

Basis: Totale steekproef (n= 1500)

Vraag: Q13 Gelieve bij elke onderstaande categorie aan te geven welke brief u verkiest.

Alle gereviseerde brieven hebben *potentieel* een positief effect op de diensten van de Vlaamse overheid. Die zullen mogelijk *minder* belast worden met extra vragen. Dit potentiële effect is vooral merkbaar bij de brief van de Vlaamse Belastingdienst.

2 Stappen om meer informatie te verkrijgen

	Vlaamse Belastingdienst		Vlaamse Zorgkas		AWV	
	Voor HH (n=750) – A	Na HH (n=750) – B	Voor HH (n=684) – C	Na HH (n=683) – D	Voor HH (n=751) – E	Na HH (n=749) – F
Bespreken met collega's, vrienden of familie	9 B	4	1	2	3	3
Informatie opzoeken op het internet	16 B	0	3	2	5	5
Contact opnemen met de overheidsdienst die de brief heeft gestuurd	38 B	7	3 D	1	10 F	6
Het gratis infonummer (1700) van de Vlaamse overheid bellen	16 B	0	2 D	1	4	3
Contact opnemen met een andere dienst of persoon	1 B	0	0	0	0	0
TOTAAL dat actie onderneemt voor extra info	57 B	16	7 D	4	18 F	13

Basis: Steekproef VB voor HH (n=750), VB na HH (n=750), VZ voor HH (n=684), VZ na HH (n=683), AWV voor HH (n=751), AWV na HH (n=749)

Vraag: Q8 Wat zou u doen om meer informatie te krijgen over deze brief?



Conclusies & aanbevelingen

Het Heerlijk Helder-initiatief werpt zijn vruchten af, maar de impact ervan is op sommige brieven hoger dan andere.

3

1 De Vlaming staat **positiever** tegenover brieven die gereviseerd werden. De belangrijkste reden hiervoor is een **duidelijkere communicatie**. Aangezien de revisies als duidelijker worden ervaren, voelt de lezer zich ook **beter geïnformeerd**. Voor sommige brieven zorgt dit er ook voor dat de motivatie of context beter wordt begrepen.

2 Daarnaast beoordeelt de Vlaming ook andere aspecten van goede communicatie beter: de **structuur** of lay-out, de **toon** waarmee men wordt aangesproken, de **leesbaarheid**, de **schrijfstijl** en de **complexiteit** van de woorden of zinnen.

3 Rekening houdend met het bovenstaande, spreekt de Vlaming dan ook een **voorkeur uit voor de gereviseerde teksten**.

4 Hoewel de meerwaarde van Heerlijk Helder voor de 3 cases geldt, is vooral de grote impact op de brief van de **Vlaamse Belastingdienst** opvallend. Het aantal Vlamingen dat aangeeft dat de tekst vrij moeilijk of onduidelijk was, is hier sterk afgenomen.

5 De hogere duidelijkheid en informatieve waarde van de brief zorgt er ook voor de Vlaming met minder vragen zit over de brieven. De **kans dat de Vlamingen de Vlaamse overheidsdiensten zullen contacteren is lager** (opnieuw meer uitgesproken bij de brief van de Vlaamse Belastingdienst).



Heerlijk Helder heeft een duidelijke meerwaarde voor de burger en de Vlaamse overheid. Dit onderzoek is een pleidooi om het Heerlijk Helder-initiatief te implementeren in de communicatie van de Vlaamse overheid.

Bedankt!



ILSE BRUWIERE

Senior Client Service Director

ilse.bruwiere@ipsos.com

+32 (0)9 216 22 03

AARON NUYTEMANS

Research Manager

aaron.nuytemans@ipsos.com

+32 (0)9 216 22 96