



Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

Instrumenten voor gebruikersgerichte communicatie

Nicolet Schrama
Margot Lagendijk

10 november 2016



Een paar vragen voordat we starten...



Waar draait het om bij gebruikersgerichte communicatie?



Om burgers

Voor Rijksoverheid.nl:

Burgers vinden informatie die specifiek is voor hun situatie en die aansluit bij hun behoeften.



Wat is het programma Informatie op Maat?

Basis: onderzoek “Informatie op Maat” (Ferro, 2014)

Doel: kanteling in informatie naar perspectief burger

Domein: Informatie Rijksoverheid & overheidsbreed

Vorm: Meerjarig verbeterprogramma



Instrumenten die we gebruikt hebben



- Bestaande data
- Persona's
- Klantreizen
- UXlab
- Research community
- Prototype testen



Hoe hebben wij het aangepakt?

De stappen:

1. Ruimte krijgen voor het perspectief van de gebruiker
2. Kijken naar wat je al weet
3. Nader onderzoek doen
4. Inzichten bundelen en ontdekken: persona's & klantreizen
5. Uitwerken van alternatieven en testen
6. Verbeteren, ervaren en checken of het werkt



Stap 1 Ruimte krijgen voor het perspectief van de gebruiker



- Realisatieopdracht Informatie op Maat
- Mag falen
- Samen met BZK en de Huurcommissie



Stap 2 Kijken naar wat je al weet



- Statistiek Rijksoverheid.nl en CBS-cijfers
- Welke vragen komen er binnen bij Vraagbeantwoording?
- Informatie van de Huurcommissie
- Zoekwoordenonderzoek



Zoekwoordenonderzoek | Huren

1. Recht op huurtoeslag | Inkomensgrens

Zoekterm	Aantal zoekopdrachten	Actie
huurtoeslag	49.500	
huursubsidie	22.200	
huursubsidiegrens	2.400	
huurtoeslaggrens	2.400	
grens huurtoeslag	1.300	
voorwaarden huurtoeslag	1.000	
recht op huurtoeslag	1.000	
inkomensgrens huurtoeslag	720	

2. Huurverhoging | Huurgrens (sociale sector + vrije sector)

Zoekterm	Aantal zoekopdrachten	Actie
sociale huurwoning	3.600	
vrije sector huur	1.600	
geliberaliseerde huurprijs	590	
vrije sector	590	
sociale huur	480	
inkomensafhankelijke huurverhoging	480	
huurverhoging vrije sector	480	
maximale huurverhoging	390	
maximale huurprijs	390	
inkomensgrens sociale huurwoning	320	
huurgrens	320	
inkomensgrens sociale huur	260	
particulier woning huren	210	
sociale woning	210	
vrije sector huren	210	
huren vrije sector	170	
sociale woning huren	140	
vrije sector woning	140	



Stap 3 Nader onderzoek doen



- Interviews met huurders uit eigen omgeving
- Interviews met stakeholders: woningbouwvereniging, woonbond, etc.
- Research community



Inzichten uit research community:

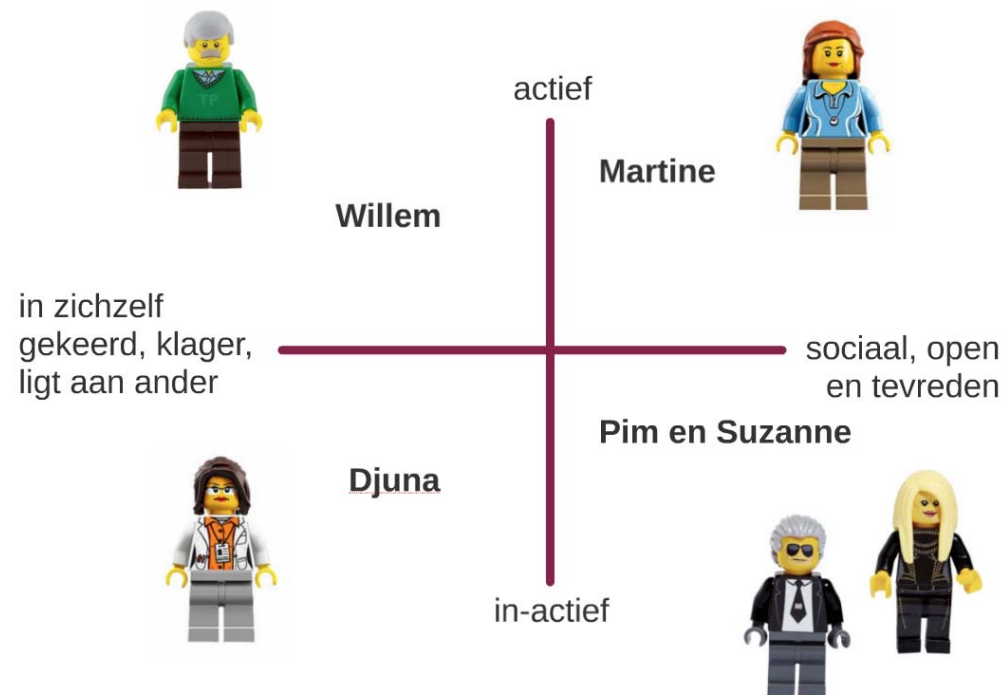
- Lastig informatie vinden bij RO.nl en Huurcommissie
- Graag alle info huren bij elkaar (ook onderwerpen waaraan zelf niet gedacht)
- Veel onderwerpen ontbreken: vooral wat te doen in specifieke situaties
- Rust en overzicht op de pagina
- Huurverhoging geaccepteerd maar weinig begrip



Verbeteren op vindbaarheid en relevantie

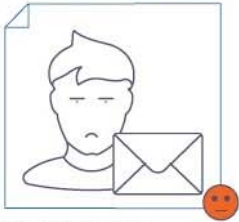


Stap 4 Inzichten bundelen en ontdekken: persona's & klantreizen





KLANTREIS // HUURVERHOOGING BRIEF ONTVANGEN



Brief over huurverhoging
Joost ontvangt een brief over huurverhoging. Dat had hij niet verwacht! Hij baalt dat zijn huur nog hoger wordt. Hij wil uitzoeken of het wettelijk is toegestaan.



Telefoongesprek met verhuurder
Joost belt boos zijn verhuurder: "5 procent verhogen, dat is toch van de zotte!". De verhuurder zegt dat hij in zijn recht staat en daarmee is wat hem betreft de zaak af. Maar Joost is niet van plan om het daarbij te laten zitten.



Online onderzoek
Joost gaat online op zoek naar lotgenoten en informatie die hem uiteindelijk in zijn gelijk kunnen stellen.



Terug op de juiste pagina
Een week later gaat Joost weer verder. Het was er niet van gekomen zijn contract op te zoeken. Joost had er ook even geen zin meer in, maar nu heeft hij zijn oude contract paraat. Waar was nu ook alweer die pagina? Hij is de titel vergeten... wat irritant! Na 5 minuten zoeken, vindt hij gelukkig weer het schema.



Joost schrijft een slechte review
Na lang puzzelen komt Joost er toch zelf uit. Boos schrijft hij op het forum over zijn ervaringen met de overheid en hoe ze hem aan zijn lot hebben overgelaten. Mensen als zijn huisbaas komen elke keer weer weg met hun kwalijke praktijken.



Stap 5 Uitwerken van alternatieven en testen



- Kansen klantreis gaven input voor aanpassingen: zoals over onduidelijkheid wanneer je wel/niet in een sociale huurwoning woont
- Selectietool ontworpen (in co-creatie)
- Ontwerp getest in UXlab
- Ook teksten aangepast

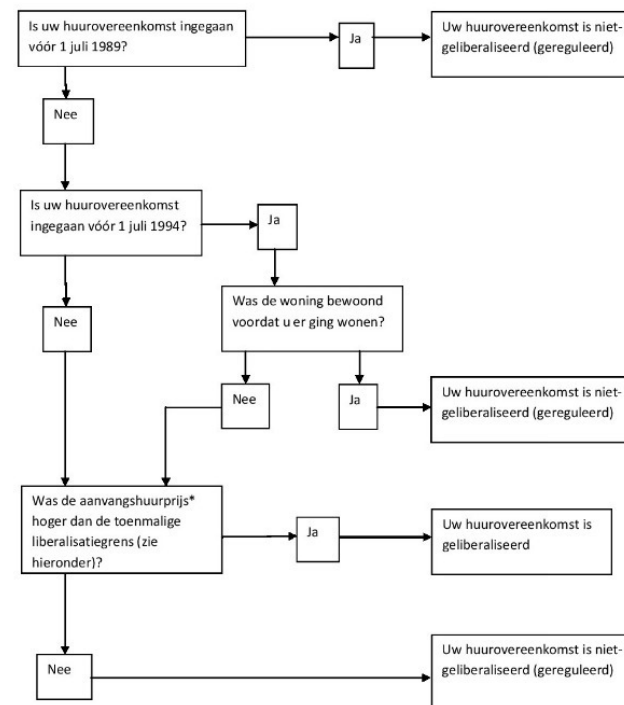


Stroomschema geliberaliseerde huurwoning



Huurovereenkomst geliberaliseerd of niet?

In onderstaand stroomschema kunt u zien of uw huurovereenkomst geliberaliseerd is of niet.





Geliberaliseerde huurwoning

Bij huurliberalisatie heeft de verhuurder meer vrijheid om de huurprijs te bepalen. Het puntenstelsel, de maximale huurprijzen en de maximale huurverhoging gelden namelijk niet voor geliberaliseerde huurwoningen. In de volksmond worden dit wel vrije sectorwoningen genoemd.

Geliberaliseerd huurcontract

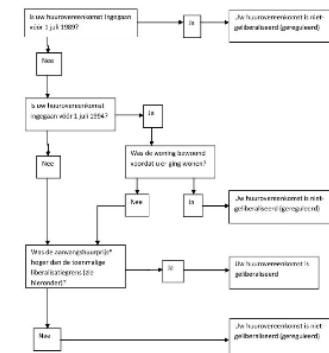
Een geliberaliseerd huurcontract voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De huur bij het afsluiten van het huurcontract ligt hoger dan de liberalisatiegrens van dat moment. De liberalisatiegrens per 1 januari 2016 is € 710,68. Dit betekent dat huurcontracten die ingaan in 2016 met een aanvangshuurprijs boven € 710,68 per maand, geliberaliseerd zijn. Dit bedrag is ook de grens voor de huurtoeslag in 2016.
- De woning is een zelfstandige woning. Bij onzelfstandige woningen (zoals kamers), woonwagens en woonwagenaandplaatsen is nooit sprake van huurliberalisatie.
- De huur van de woning gesplitst is in kale huur, servicekosten (en bij eigen meter: kosten voor gas, licht en water). Bij all-in-huur is namelijk onduidelijk of de kale huur boven de liberalisatiegrens ligt.

De aanvangshuurprijs van het huurcontract bepaalt of de huurovereenkomst geliberaliseerd is. Dus niet de huidige huurprijs (behalve als de huidige huurprijs de aanvangshuurprijs is).

Huurovereenkomst geliberaliseerd of niet?

In onderstaand stroomschema kunt u zien of uw huurovereenkomst geliberaliseerd is of niet.



*) Aanvangshuurprijs = kale huurprijs op de ingangsdatum van de huurovereenkomst. Dat is de kale huurprijs die in het huurcontract staat of door de Huurcommissie / rechter vastgestelde lagere aanvangshuurprijs die hieronder bij 'Toetsing huurprijs door Huurcommissie bij nieuw contract'

Liberalisatiegrenzen vanaf 1989

De huurliberalisatie trad in werking op 1 juli 1989 voor nieuwbouwwoningen en op 1 juli 1994 voor bestaande huurwoningen. Als het huurcontract is ingegaan voor die data, dan is het contract niet geliberaliseerd, ongeacht de hoogte van de beginhuur. Bekijk het overzicht van de liberalisatiegrenzen vanaf 1989.

Toetsing huurprijs door Huurcommissie bij nieuw contract

Verder in dit onderwerp

- Puntenstelsel huurwoning
- Huurverhoging
- Huurverlaging
- Sociale huurwoning (sociale huur)
- Onderhuur en onderverhuur
- Huuvestingoverneming
- Onderhoud huurwoning
- Renoveren huurwoning
- Servicekosten en kosten nutvoorzieningen
- Overleg huurders en verhuurders
- Huuvestingwet 2014
- Verhuurderheffing
- Meer ruimte voor tijdelijke huurcontracten

Vragen?
 Bel Informatie
 Rijksoverheid:
1400

Verantwoordelijk

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Wat is de huurliberalisatiegrens?

De huurliberalisatiegrens bepaalt of u een sociale huurwoning bewoont of een woning in de vrije sector. Was de huurprijs bij de start van de huurovereenkomst lager dan de toen geldende huurliberalisatiegrens? Dan heeft u een sociale huurwoning. Was de aanvangshuurprijs hoger? Dan heeft u een geliberaliseerde (vrije-sector)woning.

Tabel: Huurliberalisatiegrenzen vanaf 1989 tot 1 januari 2017

Jaargang	Huurprijs
2016	meer dan € 710,68
2015	meer dan € 710,68
2013	meer dan € 681,02
2012	meer dan € 664,66
2011*	meer dan € 652,32
2010	meer dan € 647,53
2009	meer dan € 647,53
2008	meer dan € 631,73
2007	meer dan € 621,78
2006	meer dan € 615,01
2005	meer dan € 604,72
2004	meer dan € 597,54
2003	meer dan € 585,24
2002	meer dan € 565,44
2001	meer dan f 1.193,00 (€ 543,36)
2000	meer dan f 1.140,00 (€ 521,30)
1999	meer dan f 1.107,00 (€ 502,35)
1998	meer dan f 1.074,00 (€ 483,40)
1997	meer dan f 1.041,00 (€ 464,45)
1996	meer dan f 1.008,00 (€ 445,50)
1995	meer dan f 975,00 (€ 426,55)
1994	meer dan f 942,00 (€ 407,60)

Van 1989 tot 1994 gold de liberalisatiegrens alleen voor nieuwbouwwoningen

1993	meer dan f 913,33 (€ 414,45)
1992	meer dan f 880,33 (€ 395,50)
1991	meer dan f 847,33 (€ 376,55)
1990	meer dan f 814,33 (€ 357,60)
1989	gelijk aan of meer dan f 781,33 (€ 338,65)

* Tot 2011 lag de liberalisatiegrens van 1 juli in een bepaald jaar tot 1 juli in het volgende jaar. Sinds 1 januari 2011 loopt een jaargang van de huurliberalisatie van 1 januari tot 1 januari.

De huurliberalisatiegrens van € 710,68 is sinds 1 januari 2016 voor 5 jaar bevroren.

Andere huurovereenkomsten

Is uw huurcontract van vóór 1 juli 1989 (nieuwbouwwoning) of vóór 1 juli 1994 (andere woning)? Dan geldt er op dat moment geen huurliberalisatiegrens. Uw huurcontract is dan niet geliberaliseerd.

Documenten

- Wat is het verschil tussen een sociale huurwoning en een huurwoning in de vrije sector?
- Bij een sociale huurwoning geldt maximale huurprijzen en een maximale huurverhoging. Als huurder van een sociale huurwoning...
- Woon ik in een sociale huurwoning of een vrije-sectorwoning?



Rijksoverheid

Home Actueel **Onderwerpen** Ministeries Regering Documenten Doe mee

Huurverhoging

Overzicht Inhoud Nieuws **Vraag en antwoord** Documenten

Woon ik in een sociale-huurwoning of een vrije-sectorwoning?

Geef antwoord op maximaal 4 vragen en u weet of u een sociale-huurwoning heeft of een woning in de vrije sector.

Om de vragen te beantwoorden heeft u nodig:

- de ingangsdatum van uw huurcontract;
- de huurprijs die in uw huurcontract staat.

Voer uw gegevens in en bekijk of u in een sociale- of vrije-sectorhuurwoning woont.

Vraag 1
Woon u in een zelfstandige woning? Ja Nee ?

Verder

Vraag 2
Wanneer ging uw huurcontract in? ?

Verder

Vraag 3
Welk bedrag staat als huurprijs per maand in het huurcontract? ?

Verder

Uitkomst

U woont in een sociale-huurwoning

[Doe de test opnieuw](#)

Ik heb de test gedaan. En nu?

U weet nu wat voor woning u heeft: sociale huur of vrije sector. Dat is belangrijk omdat de regels voor

- de maximale huur van uw woning;
- de maximale huurverhoging;
- de vraag wanneer u bezwaar kunt maken tegen huurverhoging;
- het recht op huurtoeslag;
- de regels voor huurverhoging in de vrije sector.

Documenten

→ Wat is het verschil tussen een sociale-huurwoning en een huurwoning in de vrije sector?

Bij een sociale huurwoning gelden maximale huurprijzen en een maximale huurverhoging. Als huurder van een sociale-huurwoning...

Vraag en antwoord



Stap 6 Verbeteren, ervaren en checken of het werkt

- Kijken naar statistiek, liefst voor en na
- Feedback verzamelen

Geeft deze pagina
antwoord op uw
vraag?

Ja

Nee

Omdat:

Ga verder

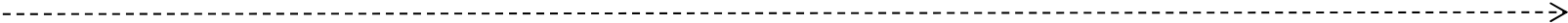


Aan de slag...

Hoe werken klantreizen nu?



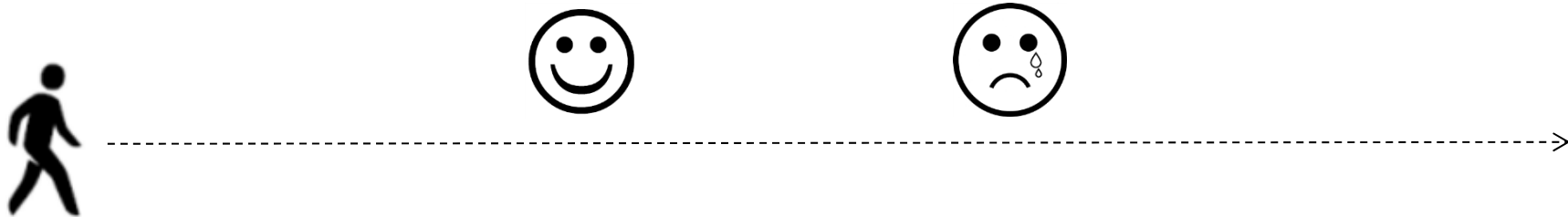
Stap 1: ervaringen boven halen



Vraag je buurman/vrouw over zijn/haar behoeften, activiteiten, ervaringen, communicatie, transacties, interactie en de informatie gedurende het proces

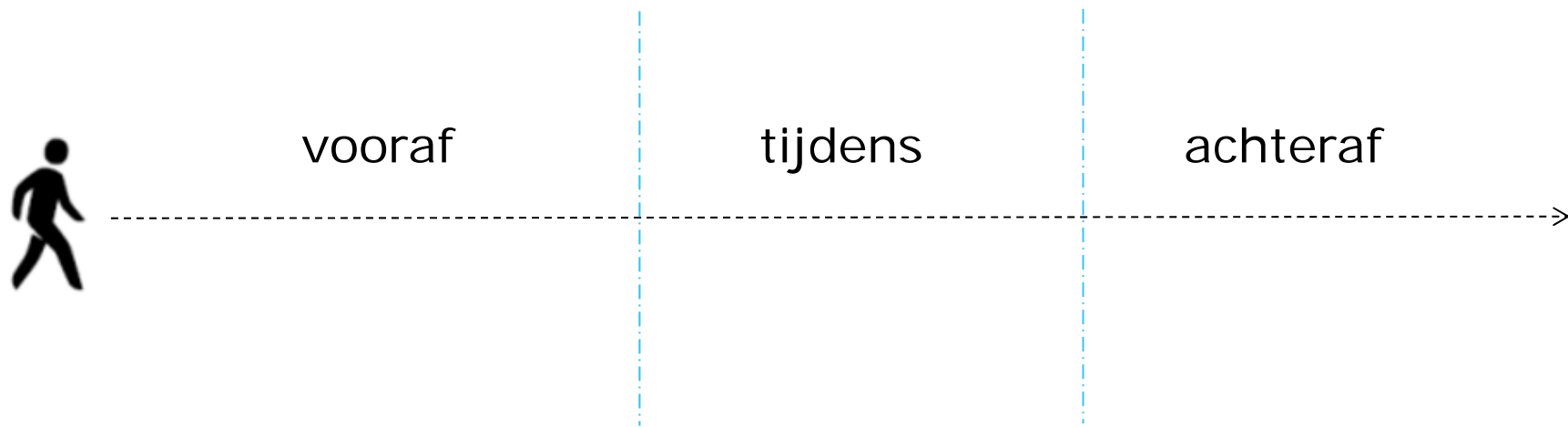


Stap 2: waar liep je tegenaan?



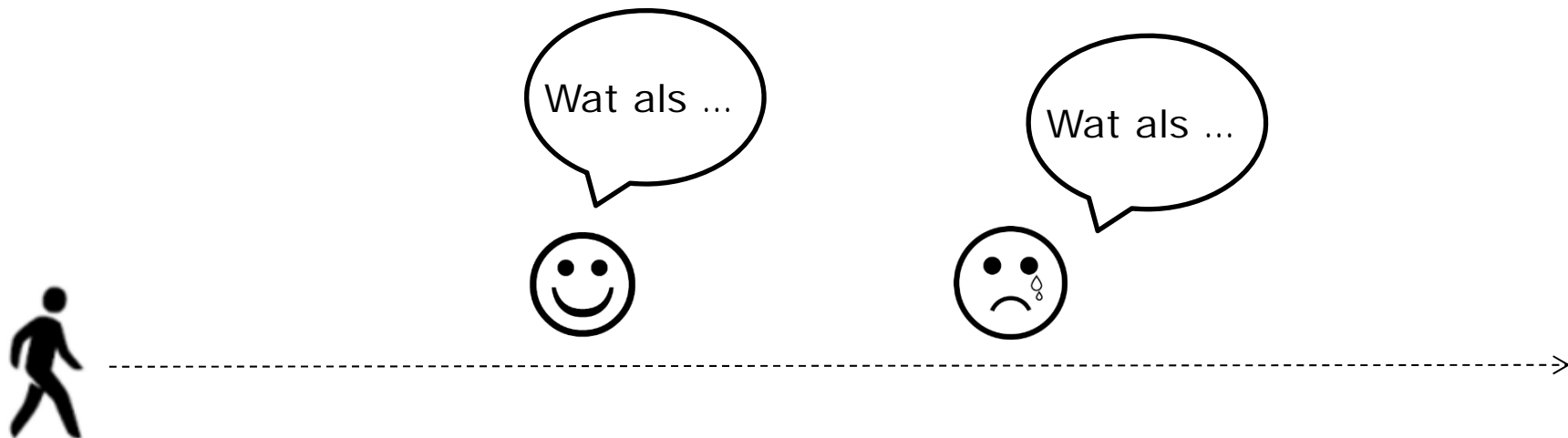


Tip: kijk naar het hele proces





Stap 3: bedenk kansen voor verbetering





Wat als ...



Kans / knelpunt:

Wat als ...



Kans / knelpunt:

Wat als ...



Kans / knelpunt:



Meer info:

Jaarpublicatie DPC “Van Den Haag centraal naar burger centraal”

- op www.CommunicatieRijk.nl (vanaf 14 november 2016)

Handleiding persona's en klantreizen

- bij Margot opvragen

Onderzoek “Informatie op Maat” (Ferro 2014)

- Op Rijksoverheid.nl

Contact:

Margot Lagendijk: m.lagendijk@minaz.nl

Nicolet Schrama: n.schrama@minaz.nl