Bundel van de MT Belastingdienst van 4 november 2013

1 Opening en vaststellen agenda

2 Actualiteiten: presentatie stand van zaken 1 rekeningnummer [redacted])

3 Rondvraag

4 Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 21 oktober 2013

Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst d.d. 2013-10-21.pdf

5 Onderzoek damage toeslagen (stukken bijgevoegd, [redacted])

begeleidend memo toeslagendamage.pdf

TSL damage rapportage.pdf

6 Apps en DigiD (stukken bijgevoegd, [redacted])

20131031 Aangifte App DigiD.pdf

Bijlage notitie aangifte App.pdf

7 Fiscale monitor (stukken bijgevoegd, [redacted])

Oplegmemo FM2013 MTBD 041113-def.pdf

Rapportage Fiscale monitor 2013 - v2 (2).pdf

8 Komende week/weken

8.1 Agenda's komende week (worden verspreid met het weekbericht)

9 Terugkoppelingen/mededelingen

BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

21 oktober 2013

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
43.01	**A**	*Nav 41.09*:flink aantal medewerkers met te veel afkoop vakantieuren; wordt verder uitgezocht	[redacted] allen
43.02	**A**	No organiseert 29 oktober rondetafelsessie over elektronische overheid; [redacted] vertegenwoordigt Belastingdienst; stas wordt geïnformeerd	[redacted]
43.03	**A**	Nogmaals aandacht voor achterblijvende inschrijving managersdag 14/11; MT-leden ondernemen de nodige actie	allen
43.04	**A** **A** **A**	MT bespreekt managementrapportage: • Belastingen organiseert waar nodig noodzakelijke expertise afhandeling bezwaarschriften • ziekteverzuim reeds besproken bij managementrapportage augustus • [redacted] maakt ronde CFO's over kadernota 2014 • uitval Toeslagen moet worden verminderd door foute, onvolledige aanvragen, etc. veel eerder in het proces af te vangen; vergt goede begeleidende externe communicatie	[redacted] [redacted]
43.05	**T**	MT neemt kennis van stand van zaken projecten SGO5	√
43.06	**B** **A**	MT stemt in met vrijgaveadvies 'business case XBRL stabiele productie' met als kanttekening dat batenrealisatie tijdige borging behoeft en inzichtelijk en monitorbaar moet worden gemaakt	[redacted]
43.07	**A**	Damage met verzending gebruikersnamen en wachtwoorden aan overleden ondernemers wordt verder onderzocht	[redacted]
43.08	**A**	MT bespreekt onder dankzegging aan [redacted] eindrapport iBelastingdienst; bevat veel aanknopingspunten die komende tijd verdere bespreking en uitwerking behoeven	allen
43.09	**T** **B** **A** **A** **A**	Berichtenbox: • [redacted] heeft 21/10 groen licht gegeven voor productietest en planning • Communicatie start pas nadat de berichten in de berichtenbox zijn afgeleverd • Stas zal waarschijnlijk zelf aftrap publiciteit geven; daarnaast communicatie met brief en mogelijk met massamediale uitingen; verder actuele FAQ's op website plaatsen • MT geeft opdracht voor opstellen brief en verdere uitwerking productieplanning; tekst brief breed afstemmen via projectboard; tone of voice brief cruciaal; ook rekening houden met samenloop plaatsing beschikking in berichtenbox en vulling toeslagenportal • Projectboard krijgt opdracht communicatietraject te bewaken, daarbij	[redacted]

[1] De nummering is als volgt: weeknummer.volgnummer.
[2] **A**=actiepunt; **B**=besluit; **C**=communicatie; **T**=terugkoppeling.

Nr.[1]	[2]	Omschrijving	Status
	A	rekening houdend met: productieplanning, capaciteit BelTel, verloop inzet berichtenbox, feitelijk gebruik berichtenbox en politieke schema wetsvoorstel soepel herzien/elektronisch berichtenverkeer • Samenloop met politieke schema wordt ook voorgelegd aan MT Belastingdienst	
43.10	T	CA heeft SEPA-incasso's afgeleverd bij banken; is nu afwachten of die goed worden verwerkt	√

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]

Datum
30 oktober 2013

Van
[redacted]

memo

Begeleidend memo bij de rapportage
Toeslagen Damage september 2013 (DMP 489)

De rapportage van de damage geeft het beeld van een aaneenschakeling van een aantal kleine fouten die samen toch leiden tot een ernstige damage. Een damage waarvan op moment van optreden op 18 en 19 september ook niet precies genoeg duidelijk is wat de omvang en impact is. De Staatssecretaris ziet zich genoodzaakt om de Tweede Kamer middels een brief te informeren zonder dat de feiten door analyse geheel zijn bevestigd. Dit is buitengewoon onwenselijk.

Er wordt door de betrokkenen keihard gewerkt om Toeslagen foutloos te laten functioneren. Desondanks duiden de oorzaken van de damage op een gebrek aan scherpte en op een gebrek aan het integraal overzien van mogelijke gevolgen.

Dit gebrek aan scherpte en aan integraal overzien van de mogelijke gevolgen (ook de politieke) blijkt bijvoorbeeld uit:

- het niet uitvoeren van een "source compare" op de aanpassing in de code;
- het niet bekend zijn van problemen met de Toeslagen gegevens bij degene die verantwoordelijk was voor de selectie van de acceptgiro's;
- het niet bekend zijn bij de [redacted] c.s. dat er reeds een selectie van acceptgiro's had plaatsgevonden;
- het niet onmiddellijk informeren en in stelling brengen van de betrokken M1 managers toen bleek dat er foutieve acceptgiro's waren bezorgd.

Investeren (in kennis, afstemming en communicatie) om de scherpte en het overzicht op peil te brengen en te houden lijkt noodzakelijk. Hiermee kunnen we dit soort damages nog verder terugbrengen.

Damages zullen zich ook in de toekomst ondanks alle maatregelen, blijven voordoen. Bij deze damage is de Staatssecretaris een aantal keren gaandeweg geïnformeerd zonder dat daarvoor goed onderbouwde informatie over de effecten van de damage beschikbaar was. Dat leidt tot onzekerheid en irritatie.
We willen de Staatssecretaris in één keer kunnen informeren over oorzaak, oplossing en afhandeling. We willen ook de damage naar de betroffen burgers sneller kunnen afhandelen. Dit betekent dat we met de betrokken partijen kritisch zullen kijken naar wat er nodig is om damages sneller af te kunnen handelen.

Ministerie van Financiën

Aan
MT Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

Datum
30 oktober 2013

Van

memo

Onderzoek naar de oorzaken van de damage
met Toeslagen (DMP 489)

Inleiding

Op 20 augustus is een aanpassing in de code van Toeslagen in productie genomen die een performanceverbetering heeft gebracht in een scherm met tijdlijnen in het kantoorportaal. Bij deze ogenschijnlijk lokale aanpassing is helaas ook een generieke setting in de code veranderd waardoor fouten zijn ontstaan bij de massale verwerking van posten. De schade ontstond als verschillende BSN's precies tegelijkertijd dezelfde verwerking ondergingen. De schade kent de vormen:

- potentieel foute betalingen bij juiste beschikkingen (30.000 posten geraakt);
- het door de Belastingdienst vastgestelde inkomen over 2012 is gebruikt als basis voor de VT 2013 i.p.v. het door de burger opgegeven inkomen met als gevolg verkeerde beschikkingen.

Per 6 september zijn maatregelen getroffen waardoor nieuwe gevallen zich niet meer voor kunnen doen. Drie productie runs (VT en DT) zijn geraakt door dit probleem. Er is met man en macht gewerkt om de ontstane fouten af te vangen vóór dat deze effect zouden hebben op de betreffende burgers.

Op 17 september bleek dat een aantal burgers onterechte acceptgiro's hadden ontvangen. Het eerste beeld was dat dit een nieuwe foutsituatie zou zijn. De veronderstelling was dat de selectie van acceptgiro's na het herstel van de gegevens zou plaatsvinden en dat deze acceptgiro's nog niet bezorgd konden zijn. Uit navraag bleek dat er op 10 september al een acceptgiro selectie was uitgevoerd die leidde tot de bezorging van acceptgiro's op 17 september. Hiermee was de situatie geheel veranderd. Het was nu noodzakelijk om de Staatssecretaris te informeren over de mogelijke impact van deze damage. Daarvoor was de aangeleverde informatie echter onvoldoende precies, de analyses liepen nog. Dit gaf grote spanning.
Op 20 september heeft de Staatsecretaris de Tweede Kamer middels een brief geïnformeerd over de ontstane situatie.

De ontstane situatie is buitengewoon vervelend. Het correct functioneren van Toeslagen is zeer kritisch. Daarom is onderzocht welke oorzaken hebben geleid tot de ontstane situatie om zo ook in een vervolgstap te kunnen bepalen welke aanvullende maatregelen genomen kunnen worden om de risico's in de toekomst verder te verkleinen.
De [ ] heeft daarom in afstemming met Kantoor Toeslagen besloten om een onafhankelijk onderzoek in te stellen. Deze rapportage bevat de uitkomsten van het onderzoek.

Inhoud

Inleiding 1
1 Het onderzoek 2
2 Resultaten van het onderzoek 3
2.1 Drie vraagstukken 3
2.2 Verloop van de damage, de tijdlijn 3
2.3 De omstandigheden en randvoorwaarden 6
2.4 Hoe het testen van de programmatuur aanpassing is uitgevoerd 6
3 Conclusies 7
3.1 Oorzaken van de hoe de effecten van de aanpassing in de code niet werden opgemerkt 7
3.2 Oorzaak van de onduidelijkheden over de impact van de damage 7
3.3 De behandeling van de damage en de communicatie tussen de betrokken partijen 8
4 Bijlage I: Interviewlijst Toeslagen damage. 9

1 Het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op het achterhalen van de oorzaken van de damage met Toeslagen. Het doel is om hiervan gezamenlijk te leren en om deze oorzaken voor zover mogelijk weg te nemen dan wel te beheersen.
Onderzocht is hoe de damage is ontstaan en welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen. In een volgende stap willen we de maatregelen benoemen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.

Als onderzoeksvragen zijn vooraf benoemd:
1) Er is een ingreep gedaan door CIE in de productie. Vragen zijn:
- was deze ingreep noodzakelijk;
- waren de mogelijke gevolgen van de ingreep vooraf in beeld;
- wie heeft de ingreep gesanctioneerd.

2) Als gevolg van de ingreep is eind augustus een damage ontstaan. Het heeft geruime tijd geduurd voordat de damage en de gevolgen daarvan op het niveau van het MT BD bekend werd. Vragen zijn:
- wie heeft de damage ontdekt;
- wanneer was de aard en de omvang van de damage inzichtlijk;
- aan wie is damage gemeld, en welke informatie is daarbij verstrekt;
- hoe is de communicatie over de damage naar het MT-BD verlopen;
- is de afgesproken procedure bij damages goed gevolgd? Wie neemt initiatief, hoe wordt de keten betrokken etc.

Opvallende bevindingen en oorzaken zijn vastgelegd in deze rapportage. Na review door de betrokkenen zullen de conclusies worden voorzien van aanbevelingen. De aanpak daarvoor wordt besproken in het IV-overleg.
Voor het onderzoek zijn 24 medewerkers van alle betrokken organisaties geïnterviewd (zie bijlage). Daarnaast is een grote hoeveelheid aan documenten doorgenomen.

Met dank aan alle geïnterviewden die tijd hebben vrijgemaakt om met hun input bij te dragen aan verdere verbetering.

2 Resultaten van het onderzoek

2.1 Drie vraagstukken

In het onderzoek is het inzicht ontstaan dat er bij de damage sprake is drie vraagstukken:

1) Hoe de effecten van een aanpassing in de code niet werden opgemerkt.
2) De onduidelijkheid over de impact van de damage in de periode van 3 september tot 20 september;
3) De behandeling van de damage en de communicatie tussen de betrokken partijen;

In de conclusies worden per vraagstuk de relevante oorzaken aangegeven. Dit onderscheid is niet gehanteerd in de volgende paragrafen.

2.2 Verloop van de damage, de tijdlijn.

In onderstaande tijdlijn is het verloop van de damage in de tijd geschetst.

20 augustus 2013
B/CIE heeft op 20 augustus in opdracht van B/CA een fix in productie gezet ter verbetering van de performance van een scherm met tijdlijnen in het kantoorportaal. De fix was volgens de afspraken aan B/CIE voor implementatie opgeleverd inclusief testrapporten.
In de door B/CAO opgeleverde fix is onbedoeld een regel verwijderd in de class "TimeContext". Deze regel bevatte het keyword "THREADSTATIC" voor de variabele _forPeriod. Het gevolg is dat de gegevens van verschillende processen (threads) vermengd kunnen raken (als meerdere threads worden gebruikt in het proces, wat vooral gebeurt bij massale verwerkingen) omdat deze niet meer voor ieder proces afzonderlijk beschermd zijn.
De implementatie van de fix is op 23 augustus geregistreerd.

30 augustus 2013
Start van de massale voorschotverwerking (VT run) met betaaldatum 20 september 2013. Deze verwerking vindt in een aantal stappen plaats en duurt enkele dagen.

2 september 2013
Start van de definitief toekennen run 6 (DT run). Deze verwerking vindt in een aantal stappen plaats en duurt enkele dagen.

3 september 2013
De eerste voorlopige kwaliteitschecks op de massale VT run hebben plaatsgevonden. Er zijn 11 bevindingen op de run gedaan waaronder 1511 afwijkingen op de omvormer. De omvormer is een verzamelplaats waarin toeslagen de output van de eventgerichte verwerking plaatst voor invordering en waar batches worden samengesteld. Service calls voor de behandeling van de 11 bevindingen zijn aangemaakt.

4 september 2013
Analyse op de bevindingen van de vorige dag lopen, er zijn nog geen oorzaken gevonden.
De fysieke betaalbestanden voor de VT zijn de vorige avond aangemaakt en inmiddels voor analyse beschikbaar.

5 september 2013
Besteed aan analyse VT en begeleiden van de DT run 6. B/CAO heeft op basis van de signalen een analyse uitgevoerd op basis van de logging van de changes die TSL bijhoudt. Daaruit bleek dat het voor de hand lag waar de oorzaak zou kunnen liggen en werd de fout in de code gelokaliseerd. Door B/CIE is op 6 september aan het eind van de dag een tijdelijke fix uitgevoerd door in de parametersetting van de betreffende applicatie instance single threading te maken (een tijdelijke systeemsoftware aanpassing).

6 september 2013
Op vrijdag 6 september was duidelijk dat de oorzaak lag in de fix die was geïnstalleerd op 20/8. Deze fix veroorzaakt in TSL een probleem bij massale verwerking van posten (er wordt dan op een niet bedoelde manier multithreading toegepast). Daardoor is schade ontstaan bij het massaal verwerken van posten. De schade ontstond als

verschillende BSN's precies tegelijkertijd dezelfde verwerking ondergingen. De (tot dan toe bekende) schade kende de vormen:
- foute betalingen bij juiste beschikkingen;
- het door de Belastingdienst vastgestelde inkomen over 2012 is gebruikt als basis voor de VT 2013 i.p.v. het door de burger opgegeven inkomen met als gevolg verkeerde beschikkingen.

9 september 2013
Op maandag 9 september hebben UPG en B/CAO afspraken gemaakt m.b.t. de definitieve reparatie van de fix met het oog op de komende DT runs van die week
Het was tevens bekend dat er sprake was van schade in de massale runs die plaatsgevonden hadden tussen 20 augustus en 7 september. De gedachte op dat moment was dat schade richting de burger voorkomen kon worden door slim ingrijpen.

10 september
In de ochtend heeft de exploitatietafel plaatsgevonden. Tijdens dit overleg is het issue besproken:
> "Incidenten
> Gisteren was het systeem wat traag. De oorzaak hiervan waren de tijdlijnen. Men heeft de performance van het systeem wat moeten knijpen. Er zijn maatregelen genomen maar er is wel wat damage ontstaan. In 1500 gevallen zijn er inkomens over de jaren 12 en 13 heen verwisseld. Om 16.00 uur vandaag vind er een damage overleg plaats" (zie verslag van de exploitatietafel).

Vanuit de gedachte dat er nog ruimte was voor herstel, de burger zou er niets van merken, zag de exploitatietafel niet direct aanleiding voor een damage call. Wel is toen afgesproken het issue bij de Controlroom de volgende dag in te brengen.
B/CIE heeft een aangepaste (software) fix in productie gezet waardoor zich bij massale verwerkingen geen multithreading problemen meer konden voordoen (de tijdelijke systeemsoftware aanpassing is toen weer teruggedraaid).
Einde middag heeft er overleg plaatsgevonden tussen B/CAO, UPG en CAPGEMINI m.b.t. het herstel van de schade. Gebleken is toen dat het herstel een zeer complex traject zou worden.
Op 10 september was bekend wat de maximale omvang van de schade was. Inzichtelijk was welke burgers in welke massale verwerkingsruns geraakt waren. Ook was bekend welke fout situaties zich manifesteerden. Bekend was nog niet in welke gevallen in de komende week damage voorkomen zou kunnen worden door slimme reparatie acties.
De (tot dan toe bekende) maximale schade manifesteert zich op de volgende wijze:
- foute betalingen bij juiste beschikkingen (30.000);
- het door de Belastingdienst vastgestelde inkomen over 2012 is gebruikt als basis voor de VT 2013 i.p.v. het door de burger opgegeven inkomen met als gevolg verkeerde beschikkingen (1500).

11,12, 13 en 16 september 2013
Tijdens de controlroom bijeenkomst op 11 september is besloten om gezien de onzekere situatie m.b.t. het herstel en het feit dat de conceptbeschikkingen voorschot voor de klant op het portal zichtbaar zijn toch een damagecall te doen. Op 11 september is er toen een damagemelding bij het damagemeldpunt gedaan. Om 16.52 is DMP489 vervolgens aangemaakt en middels de signaleringslus gecommuniceerd.
Vastgesteld was dat:
- de VT run geraakt was, betaalselecties op 13 en 16 september zouden plaatsvinden.
- de DT run 6 geraakt was, uitbetaling en printen beschikkingen geblokkeerd was.
- Ingrijpen de schade richting burger voor een deel zou kunnen voorkomen.

Op basis van bovenstaande is voor de rest van de week de prioriteit gezet op de VT run. Als voor 13 september een herstelbestand met nabetalingen huur in de COA zou staan, en op 16 september voor de overige regelingen, zou de uitbetaling richting klant goed moeten gaan.
Op 13 september is er een damagetafel op exploitatietafelniveau waarbij alle BT/BCA/BCIE/DV de actuele situatie bespreken als de dan bekende damagepopulatie en de vanuit UPG voorgestelde herstelperspectieven. Tevens worden de gevolgen voor de (vanwege de damage) geblokkeerde DT productie op de planning besproken.
Uiteindelijk zijn op 13 september alle herstelbestanden aan de COA geleverd. De COA heeft deze weggedraaid vóór start betaalselecties. We hebben damage m.b.t. deze run voorkomen.Op 16 september is vastgesteld dat er correcte bedragen in de COA (DACAS) opgenomen waren.

17 september 2013

Op 17 september was bekend dat DT run 6 zonder schade naar de klant zou gaan. De reparaties hiertoe gingen de goede kant op en alle output richting burger was geblokkeerd tot na herstel. Vanaf dit moment draaide de damage dus om de VT run met betaaldatum 20 september.
Door de [redacted] is richting [redacted] gecommuniceerd dat de schade zich beperkt tot de VT run en dat de maximale omvang schade rond de 32.000 geraakte posten betreft. De werkelijke omvang zou kleiner zijn maar dit was nog niet inzichtelijk. De geraakte burgers zouden middels een excuusbrief geïnformeerd gaan worden over de situatie. In de exploitatie (cq damage) tafel wordt tussen B/CA / BT/ DV gesproken over excuusbrieven.

Op 17 september later op de dag kwamen er signalen van de Beltel dat er veel gebeld werd m.b.t. het ontvangen van onterechte acceptgiro's. Het eerste beeld was dat dit een nieuwe foutsituatie zou zijn. De veronderstelling was dat de selectie van acceptgiro's in het afgelopen weekend plaatsgevonden zou hebben en dat deze acceptgiro's dus onmogelijk nu al bezorgd zouden kunnen zijn.

18 september 2013
Uit navraag bij het IPPS van UPB bleek er op 10 september al een OLA selectie te zijn uitgevoerd die leidde tot de aanmaak en verzending van acceptgiro's op 15/16 september. Het selecteren van acceptgiro's is niet gekoppeld aan het draaien van COA betaalselecties maar is het gevolg van het inlezen van initiële betaalbestanden. Deze (foutieve) betaalbestanden waren al eerder ingelezen. De veronderstelling dat de betaalselecties het aanmaken van OLA's triggert bleek dus een verkeerde veronderstelling.
Op dit moment veranderde de situatie en verschoof het accent van het 'het voorkomen van een damage' naar 'er is sprake van een damage'.
Er heeft toen overleg plaatsgevonden met de damagebeslissers. Afgesproken is toen een excuusbrief op te stellen richting de getroffen klanten. Echter op dat moment was vanuit het toeslagen systeem niet mogelijk aan te geven hoeveel, en welke burgers een onterechte acceptgiro hebben ontvangen. Dit doordat de COA de door Toeslagen aangeleverde jaarbedragen terugrekent naar maandbedragen en eventueel nog openstaande schulden verrekent. Nader onderzoek binnen de COA was dus noodzakelijk. Hiertoe zijn direct de afspraken met invordering gemaakt.
Bij B/CA werd duidelijk dat [redacted] de Staatssecretaris had ingelicht en dat deze een persbericht uit wilde doen met het oog op de betaaldag (20 september). De Staatssecretaris vindt de aangeleverde informatie over de impact van de damage onvoldoende duidelijk om te kunnen communiceren en vraagt om betere onderbouwing.
Door de B/CA is toen aangegeven dat de analyses op basis van de inzichten op 17 september nog liepen en dat er echt meer tijd nodig was om de analyse af te ronden. Alleen de maximale populatie was op dat moment bekend, de werkelijke schade zou minder zijn.

19 september 2013
Deze dag is met name besteed aan het inzichtelijk krijgen van de werkelijke schade.
[redacted] vraagt diverse keren om meer duidelijkheid over de omvang en impact van de damage om daarmee de Staatssecretaris goed te kunnen informeren.
De druk werd door de bestuurders opgevoerd, echter het is niet gelukt om op deze dag de COA analyses afgerond te krijgen. Dit moest gebeuren door B/CA CIV binnen de bestaande planning. Op 17 september is een queryverzoek bij de B/CA CIV gedaan om op de COA base de stand terugvorderingen behorende bij de damagepopulatie terug te leveren, zodat we inzicht zouden krijgen in het werkelijk verzonden aantal acceptgiro's. Door een verkeerde specificatie moest de query op 19 september opnieuw worden uitgevoerd.

20 september 2013
In de ochtend is er een brief met uitleg richting de tweede kamer was gegaan. Deze brief is opgesteld op basis van de maximale populaties aangezien de analyse op de werkelijke schade op basis van de 17 september inzichten nog liep. Op de 20ste is de kamerbrief tevens een item in de landelijke media geworden.
Later op de dag waren de resultaten van de analyses op het COA systeem bekend en was dus ook de werkelijke omvang van de schade inzichtelijk. Gebleken is toen :

- De door B/CA UPG Toeslagen bepaalde foutpopulatie bedroeg **31.897** beschikkingsnummers die mogelijk een terugvordering in de vorm van een OLA zouden kunnen krijgen.
- In van de **10.641** gevallen heeft de terugvordering alleen geleid tot het verlagen van het lopende voorschot. Deze klanten hebben géén OLA ontvangen.
- Daadwerkelijk zijn er op 15/16 september **21.256** acceptgiro's met foute bedragen verstuurd.

Al eerder was bekend dat:

- De beschikkingen juist zijn;
- Nieuwe toekenningen een maand later dan gepland worden uitbetaald.

21 september 2013
Het eerste concept van de excuusbrieven is opgeleverd door BT. Gezien de complexiteit van populaties is besloten niet twee briefvarianten maar één briefvariant te ontwikkelen, waarin in het midden gelaten wordt welke situatie de klant precies getroffen heeft.

Weekend van 22 en 23 september 2013
De briefvariant is verder ontwikkeld geaccordeerd door de bestuurders

26 september 2013
Matdatum van de excuusbrief.

30 september 2013
Extra COA betaalselectie zodat de op 13 september geleverde herstelbestanden alsnog richting burger geeffectueerd konden worden.

3 oktober 2013
Extra betaalmoment als gevolg van de COA betaalselectie op 30 september.
Burgers hebben nu: een juiste OLA of een juiste nabetaling ontvangen zoals in de excuusbrief van 26 september al is medegedeeld.

2.3 De omstandigheden en randvoorwaarden

Event driven en massale verwerkingen
Toeslagen is een event driven systeem waardoor er voortdurend veranderingen plaatsvinden. Op een aantal plekken worden de veranderingen verzamelt op zo genoemde parkeerplaatsen (bv. de omvormer). Vanaf die parkeerplaatsen worden in een aantal gevallen massaal posten verwerkt.
B/CA heeft in beperkte mate zicht op de manier waarop posten worden verwerkt in het toeslagen systeem. Door de eventsgewijze verwerking is het bij fout situaties moeilijk om te bepalen tot hoever in de toeslagen administratie en in de omliggende systemen de verwerking al heeft geleid tot aanpassingen die moeten worden gecorrigeerd. Om dat te kunnen bepalen is veel analyse werk met veel queries nodig en dat vraagt doorlooptijd.
(De risico's betreffende de beperkte hulpmiddelen op dit vlak zijn zorgvuldig besproken en in een risc and issue log van Toeslagen opgenomen).

Samenwerking
De samenwerking in de keten wordt door de geïnterviewden als goed ervaren en gericht op het goed laten functioneren van Toeslagen.

2.4 Hoe het testen van de programmatuur aanpassing is uitgevoerd

Het probleem van het scherm met de tijdlijnen in het kantoorportaal leek een lokaal probleem waarvoor in een aantal stappen vanaf 5 juli een oplossing is gemaakt waarvan de werking ook enkele keren gaandeweg is uitgeprobeerd. In de code is, naast de benodigde aanpassing om het incident op te lossen, onbedoeld ook een generieke setting aangepast. Dit is gebeurd bij het terugdraaien van een eerdere oplossingspoging – hierbij is per abuis een regel code teveel verwijderd. Degene van het TSL team die deze aanpassingen heeft gedaan, heeft zijn oplossing voor het incident ter collegiale review aangeboden. De onbedoelde aanpassing op een andere plaats in de broncode kan daarbij echter niet gevonden worden. Die kan alleen aan het licht komen bij een source compare, die overigens bij dit soort technische aanpassingen vrijwel altijd wordt uitgevoerd in het team. Waarom dit keer geen source compare is gedaan is ook bij de betrokkenen niet duidelijk.
De oorspronkelijke analyse dat het om een lokaal probleem ging heeft ook de testaanpak bepaald. Besloten is om een integratietest uit te voeren en een regressietest (Error report TFS 651158 en Error report ST005 6.05.109.00). In deze testen kunnen de effecten van de oplossing bij massale verwerkingen niet worden vastgesteld.

3 Conclusies

Toegewijd

De medewerkers in de Toeslagen keten zijn uitermate toegewijd. De betrokkenen dachten tot 17 september dat zij de damage onder controle hadden. Dat de damage toch een aantal burgers heeft geraakt en dat daardoor ook de Tweede Kamer moest worden geïnformeerd wordt door de betrokkenen zeer betreurd.

3.1 Oorzaken van de hoe de effecten van de aanpassing in de code niet werden opgemerkt

- De oorzaak van de damage ligt in een aanpassing in de code. In de code is, naast de benodigde aanpassing om het incident betreffende het scherm met de tijdlijnen op te lossen, onbedoeld ook een generieke setting aangepast. Dit is gebeurd bij het terugdraaien van een eerdere oplossingspoging – hierbij is per abuis een regel code teveel verwijderd. Degene van het TSL team die deze aanpassingen heeft gedaan, heeft zijn oplossing voor het incident ter collegiale review aangeboden. De onbedoelde aanpassing op een andere plaats in de broncode kan daarbij echter niet gevonden worden. Die kan alleen aan het licht komen bij een source compare, die overigens bij dit soort technische aanpassingen vrijwel altijd wordt uitgevoerd in het team. Waarom dit keer geen source compare is gedaan is ook bij de betrokkenen niet duidelijk.

- De oorspronkelijke analyse dat het om een lokaal probleem ging heeft ook de testaanpak bepaald. Besloten is om een integratietest uit te voeren en een regressietest (Errorreport TFS 651158 en Error report ST005 6.05.109.00). In deze testen kunnen de effecten van de oplossing bij massale verwerkingen niet worden vastgesteld.

3.2 Oorzaak van de onduidelijkheden over de impact van de damage

- Op vrijdag 6 september was duidelijk waardoor de geconstateerde fouten waren veroorzaakt en werd meteen ingezien dat onmiddellijk een ingreep in productie nodig was om erger te voorkomen. Daarop is diezelfde middag de productie op 'single threaded' ingesteld. Tevens werd duidelijk in welke richting verder moest worden gezocht naar te herstellen foutieve gegevens.

- Op 10 september werd aan het einde van de middag duidelijk dat het herstel een zeer complex traject zou worden. Door de eventsgewijze verwerking is het bij fout situaties zoals deze moeilijk om te bepalen tot hoever in de toeslagen administratie en in de omliggende systemen de verwerking al heeft geleid tot aanpassingen die moeten worden gecorrigeerd. Om dat te kunnen bepalen is veel analyse werk met veel queries nodig en dat vraagt doorlooptijd.

- Op 11 september was duidelijke in welke runs fouten waren ontstaan. Beeld was dat deze fouten op tijd opgespoord en gecompenseerd konden worden. Prioriteit is gezet op herstel voor de VT run. Als voor 13 september een herstelbestand met nabetalingen huur in de COA zou staan, en op 16 september voor de overige regelingen, dan zou de uitbetaling richting klant goed moeten gaan. Hierop werden de activiteiten gericht.

- Op 17 september kwamen er signalen van de Beltel dat er veel werd gebeld m.b.t. het ontvangen van onterechte acceptgiro's. **Het eerste beeld was dat dit een nieuwe foutsituatie zou zijn.** Bij nader onderzoek bleek dat de acceptgiro's als onderdeel van de VT run al een week eerder al waren aangemaakt. Tot dan heerste de veronderstelling dat de betaalselecties het aanmaken van acceptgiro's triggert. Die veronderstelling bleek fout. Er waren dus al acceptgiro's aangemaakt en verzonden op basis van foutieve gegevens. Daarmee was er op dat moment ook sprake van een daadwerkelijke damage.
  Op 17 september is een queryverzoek bij de B/CA CIV gedaan om op de COA base de stand terugvorderingen behorende bij de damagepopulatie terug te leveren, zodat we inzicht zouden krijgen in het werkelijk verzonden aantal acceptgiro's.

In de loop van 18 september zijn de resultaten terug geleverd. Bij het bekijken van de resultaten bleek dat de query niet juist was gespecificeerd. De query was gedraaid met de betaaldatum (20 september) als peildatum. Gezien we een week eerder al de herstel tegenboekingen hadden laten verwerken kregen we het beeld van ná de tegenboekingen terug.
Laat in de middag van de 18e is vervolgens een nieuw queryverzoek naar B/CA CIV gegaan waarbij het verzoek was 11 september als peildatum te gebruiken. De herstelbestanden waren namelijk op 13 september verwerkt. De peildatum van de query moest dus een datum vóór de 13e september zijn om de gewenste resultaten te krijgen. Op 20 september later op de dag waren de resultaten van de analyses op het COA systeem bekend en was dus ook de werkelijke omvang van de schade inzichtelijk.

- Op 18 september heeft [redacted] de staatssecretaris ingelicht. Deze wilde een persbericht uit doen met het oog op de betaaldag (20 september). Door de B/CA is aangegeven dat de analyses op basis van de inzichten op 17 september nog liepen en dat er meer tijd nodig was om de analyse af te ronden. Alleen de maximale populatie was op dat moment bekend, de werkelijke schade zou minder zijn.

3.3 De behandeling van de damage en de communicatie tussen de betrokken partijen

De werkwijze bij damages, zoals beschreven in de damageprocedure (versie 1.1, d.d.17 november 2011) is tot 18 september gevolgd en de stappen zijn ook herkenbaar in de tijdlijn (zie 2.2).

- In de exploitatietafel van 10 september is het incident besproken en zijn ook de eerste indrukken van de damage benoemd. Vanuit de gedachte dat er nog ruimte was voor herstel, de burger zou er niets van merken, zag de exploitatietafel nog niet direct aanleiding voor een damagecall. Wel is toen afgesproken het issue bij de Controlroom de volgende dag in te brengen.

- Op 11 september is in de controlroom besloten toch een damagecall te doen. Een damagemelding is bij het damagemeldpunt gedaan. Om 16.52 is DMP489 aangemaakt en middels de signaleringslus gecommuniceerd.

- Op 13 september is er een damagetafel op exploitatietafelniveau geweest waarbij BT/BCA/BCIE/DV de actuele situatie bespreken als de dan bekende damagepopulatie en de vanuit B/CA voorgestelde herstelperspectieven. Tevens zijn de gevolgen voor de (vanwege de damage) geblokkeerde DT productie op de planning besproken.

- Op 17 september is in de exploitatie (cq damage) tafel tussen B/CA / BT/ DV gesproken over excuusbrieven.

Damage 489 leek tot 17 september te kunnen worden beheerst zonder dat dit grote externe zichtbaarheid zou krijgen. Hier was ook de onderlinge afstemming tussen de partijen op ingericht. De aandacht was er op gericht om de fouten in de verwerking op te sporen en zoveel mogelijk te compenseren. Hier werd erg hard aan gewerkt.
Op 18 september werd duidelijk dat de vroegtijdige aanmaak en verzending van acceptgiro's aan de aandacht was ontsnapt. Hierdoor werden een aantal burgers geconfronteerd met foutieve acceptgiro's.
De situatie was nu ineens geheel veranderd.
Op dat moment zijn niet onmiddellijk alle betrokken managers over de nieuwe situatie geïnformeerd en ontstond er een informatie achterstand bij een aantal betrokken managers.
[redacted] kwam in een spagaat omdat er snel duidelijkheid nodig was over de damage die nu dus wel zichtbaar bleek bij burgers. Die duidelijkheid kon niet worden geboden, daarop is door [redacted] bestuurlijke aandacht gevraagd.

Het management van kantoor Toeslagen had verwacht, gezien de situatie, direct benaderd te worden door het M1 management van B/CA. Dat is niet gebeurd.
Op donderdag 19 september ontving [redacted] Toeslagen een mail van [redacted] dat er problemen waren.
Op 20 september heeft het management van kantoor Toeslagen een damage tafel bij elkaar geroepen. Er was voor dat moment geen damagetafel op M1 niveau geweest.

4 Bijlage I: Interviewlijst Toeslagen damage.

	Naam	Organisatie	Datum
1		B/T M1	14/10/2013
2		B/T IM team 1	14/10/2013
3		B/CA M1	15/10/2013
4		B/CA	15/10/2013
5		B/T M1 IM	16/10/2013
6		B/CIE infra Toeslagen nieuw	18/10/2013
7		B/CAO M2	21/10/2013
8		B/CIE M2	21/10/2013
9		B/T M2 Productie Regie	21/10/2013
10		DGbel Cluster Uitvoeringsbeleid	24/10/2013
11		B/CA Toeslagen	23/10/2013

.

Belastingdienst

Aan: MTBD

IM Dienstverlening
Belastingdienst
Herman Gorterstraat 5 | 3511 EW
| Utrecht | 2e verdieping

Ingediend door

Datum
31-10-2013

Versienummer
1.0

Datum behandeling
04-11-2013

Contactpersoon

Bijlagen
Geen

memo

Aangifte App: risico-analyse en DigiD

Aanleiding

De belastingdienst wil per maart 2014 een No-touch aangifte App lanceren, ten behoeve van de IH 2013. Ook bij Toeslagen is een lancering van een App in voorbereiding. Het betreft hier de aanvraag van zorgtoeslag. Om de transactie en het gebruik van persoonsgegevens beheerst en zorgvuldig in te richten, wordt gebruik gemaakt van DigiD. Zoals bekend is deze toepassing nieuw binnen overheidsland en hebben verschillende partijen, waaronder Logius, vragen gesteld bij de implementatie van DigiD *in* Apps. Inmiddels zijn verschillende maatregelen in gang gezet, maar is ook een restrisico in kaart gebracht waarvoor een besluit van het MTBD wordt gevraagd. Dit memo beschrijft de gerelateerde risico's (+maatregelen) en vraagt om een besluit.

Uitgangspunt

Het gebruik van mobiele Apparaten en Apps is niet meer weg te denken uit de maatschappij en maatschappelijke ontwikkelingen. De Belastingdienst is hierin een trendvolger. De introductie van Apps wordt gezien als de introductie van een nieuw kanaal. Een beperkte lancering geeft inzicht in alle aspecten, die daarmee te maken hebben. Op basis daarvan kunnen vervolgbeleid en –stappen worden bepaald. Deze notitie gaat uit van het daadwerkelijke voornemen van de Belastingdienst om de lancering van Apps te verkennen door het te doen.

Vertrouwelijkheid

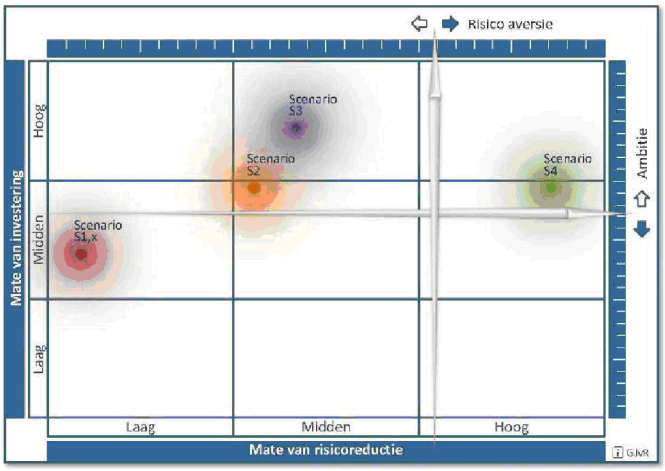
Fiscale gegevens van de burger zijn vertrouwelijk en moeten worden beschermd. Toegang tot de gegevens moet worden gecontroleerd op basis van bevoegdheid en authenticatie. De rol van DigiD is hierin cruciaal.

Risicoanalyse

Het gebruik van Apps, die vertrouwelijke fiscale informatie verwerken, is onderworpen aan een risicoanalyse. Er is hierbij gekeken naar de interne kwetsbaarheden, de externe dreigingen, de effecten en de maatregelen om deze effecten te mitigeren. De belangrijkste kwetsbaarheid is de keuze om de burger zijn credentials in te laten vullen in de App om zich te authenticeren. De belangrijkste dreiging is fishing door malafide Apps. Omdat het in laten vullen van credentials in de mobiele wereld niet tot de best practices behoort en er andere mogelijkheden gepraktiseerd worden – denk hierbij aan uw bank App – is de kans op imagoschade voor de overheid c.q. Belastingdienst door lancering van de App significant. Duidelijk is dat beide risico's onderling sterk gecorreleerd zijn.

Scenario's

Er zijn verschillende wegen te bewandelen om de risico's te verminderen. Deze zijn uitgewerkt in scenario's. Elk scenario hanteert een practice en een set van maatregelen. Afhankelijk van het maatregelpakket vereist dit meer of minder investering. Dit kan afgezet worden tegen de behaalde risicoreductie. Dit geeft onderstaand beeld.



Maatregelen:
[M1] Gebruik beeldmerk DigiD
[M2] Monitoren App stores op malafide apps
[M3] Publiceren black list van niet te vertrouwen Apps en/of
[M4] Publiceren white list van te vertrouwen Apps
[M5] Communicatie rond M1 t/m M4
[M6] Sterkere inzet op verleiding burgers om standaard DigiD-midden te gebruiken, dus altijd gebruik te maken van authenticatie met SMS.

Scenario's:
[S1] Practice [P1] inclusief elk maatregelpakket waarin minstens 1 maatregel uit M1 t/m M5 ontbreekt.
[S2] Practice [P1] inclusief een maatregelenpakket bestaande uit alle maatregelen M1 t/m M5.
[S3] S2 inclusief maatregelen M6. Hogere SMS-kosten!
[S4] Uitstel van 1 jaar, inzet op practice [P3] inclusief maatregelen M1, M2 en M5

Linialen:
De maten voor risicoaversie en ambitie zijn subjectief. De positionering van de wijzers op de schaal is hier slechts indicatief.

Practices:	Haalbaarheid in tijd	Praktisch in gebruik
[P1] Credentials invullen in de App	Nu	0 (neutraal)
[P2] Elke App, die gebruik maakt van DigiD, moet aangemeld zijn en te beheren door de gebruiker	< 1 jaar	- (bewerkelijk)
[P3] Structurele DigiD-inrichting voor App-authenticatie waarvan andere apps gebruik kunnen maken.	1 à 2 jaar	+ (rel. eenvoudig)
[P4] eID-kaart icm NFC mogelijkheden mobiel device	2 à 5 jaar	++ (eenvoudig)

Notitie

De notitie in de bijlage werkt de aanpak en de daaruit verkregen resultaten een spade dieper uit.

Gevraagde besluitvorming

Onderstaande overwegingen worden meegegeven om tot een keuze te komen hoe de lancering van Apps wordt voorgezet. Het MTBD wordt gevraagd hierover een besluit te nemen.

1) Ik handel ***RISICOAVERS***. Ik kies voor scenario S4. Daarom handel ik als volgt.
   a) De aangifte App wordt in de huidige vorm (gelijk aan authenticatie-principe in Zorgtoeslag App) doorontwikkeld.. De authenticatiefunctionaliteit wordt hierbij 'open' gehouden.
   b) De release van de Apps wordt minimaal 1 jaar uitgesteld
   c) In overleg met BZK c.q. Logius wordt er een apart DigiD Apps-koppelvlak ingericht.
      i) Er wordt een juridische toets uitgevoerd.
      ii) De aansluitvoorwaarden worden hierop aangepast.
   d) Logius ontwikkelt de DigiD-App solution.
   e) Logius ontwikkelt een beheerapplicatie om de DigiD App aan te melden of te blokkeren.
   f) Het monitoren van de app stores wordt voorbereid en geïmplementeerd.
   g) De communicatiemaatregelen rond de lancering gedurende de levenscyclus van de DigiD-App solution worden voorbereid en geïmplementeerd.
   h) Voor het initiëren van de acties maak ik gebruik van het DigiD afnemersoverleg.

2) Ik handel ***TACTISCH***. Ik kies voor scenario S2. Ik zie de huidige stap als kort (1 jaar), overzichtelijk en als eerste stap naar scenario S4 en daarom goed te verdedigen bij kritiek. Daarom handel ik als volgt.
   a) De aangifte App wordt in de huidige vorm (gelijk aan authenticatie-principe in Zorgtoeslag App) doorontwikkeld. De authenticatiefunctionaliteit geschiedt door het invullen van DigiD-credentials.
   b) Ik verzoek Logius om in aansluitvoorwaarden/gebruikersvoorwaarden het aanroepen van DigiD vanuit een App toe te staan, onder voorwaarde van onderstaande maatregelen.
   c) Ik implementeer de maatregelen M1 t/m M5.
      i) Gebruik beeldmerk DigiD
      ii) Monitoren App stores
      iii) Publiceren white en/of
      iv) black list
      v) Communicatieplan
   d) Ik grijp naar voren en zet de acties rond de DigiD-App solution in gang en ik benut de resultaten van de dan reeds geïmplementeerde maatregelen M1 t/m M5.
   e) Ik bereid bestaande en nieuwe Apps voor op het gebruik van de DigiD-App solution.
   f) Voor het initiëren van de acties maak ik gebruik van het DigiD afnemersoverleg.

3) Ik handel *TACTISCH* [EXTRA]. Ik kies voor scenario S3: gelijk aan S2, maar uitgebreid met actieve verleiding van de burger om DigiD Midden standaard te gebruiken. Ik zie de huidige stap als kort (1 jaar), overzichtelijk en als eerste stap naar scenario S4 en daarom goed te verdedigen bij kritiek. In aanvulling op S2 zet ik daarom in op:
   - Verleiding van de burger naar DigiD-midden (BD accepteert stijgende kosten voor SMS DigiD Midden).

Notitie risicoanalyse Belastingdienst Apps

Steller: Belastingdienst
Auteur:
Versie: 0.5
Status: Concept

Deze notitie is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met Logius.

1873433 00318

Managementsamenvatting

Inleiding

De belastingdienst wil per maart 2014 een No-touch aangifte App lanceren. Het betreft hier de IB-aangifte 2013 gebaseerd op een subset van de VIA-gegevens. De burger controleert de gegevens en kan aangifte doen zonder iets te wijzigen of toe te voegen: no touch. Ook bij Toeslagen is een lancering van een App in voorbereiding. Het betreft hier de aanvraag van zorgtoeslag.

Uitgangspunt

Het gebruik van mobiele Apparaten en Apps is niet meer weg te denken uit de maatschappij en maatschappelijke ontwikkelingen. De Belastingdienst is hierin een trendvolger. De introductie van Apps wordt gezien als de introductie van een nieuw kanaal. Een beperkte lancering geeft inzicht in alle aspecten, die daarmee te maken hebben. Op basis daarvan kunnen vervolgbeleid en –stappen worden bepaald. Deze notitie gaat uit van het daadwerkelijke voornemen van de Belastingdienst om de lancering van Apps te verkennen door het te doen.

Vertrouwelijkheid

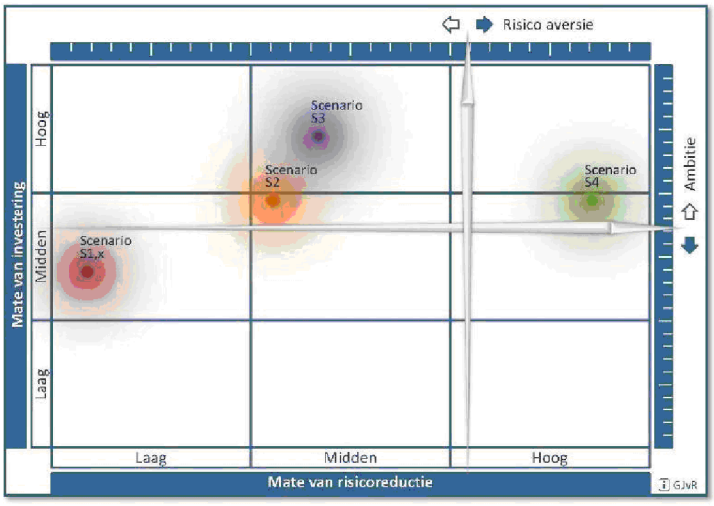
Fiscale gegevens van de burger zijn vertrouwelijk en moeten worden beschermd. Toegang tot de gegevens moet worden gecontroleerd op basis van bevoegdheid en authenticatie. De rol van DigiD is hierin cruciaal.

Risicoanalyse

Het gebruik van Apps, die vertrouwelijke fiscale informatie verwerken, is onderworpen aan een risicoanalyse. Er is hierbij gekeken naar de interne kwetsbaarheden, de externe dreigingen, de effecten en de maatregelen om deze effecten te mitigeren. De belangrijkste kwetsbaarheid is de keuze om de burger zijn credentials in te laten vullen in de App om zich te authenticeren. De belangrijkste dreiging is fishing door malafide Apps. Omdat het in laten vullen van credentials in de mobiele wereld niet tot de best practices behoort en er andere mogelijkheden gepraktiseerd worden – denk hierbij aan uw bank App – is de kans op imagoschade voor de overheid c.q. Belastingdienst door lancering van de App significant. Duidelijk is dat beide risico's onderling sterk gecorreleerd zijn.

Scenario's

Er zijn verschillende wegen te bewandelen om de risico's te verminderen. Deze zijn uitgewerkt in scenario's. Elk scenario hanteert een practice en een set van maatregelen. Afhankelijk van het maatregelpakket vereist dit meer of minder investering. Dit kan afgezet worden tegen de behaalde risicoreductie. Dit geeft onderstaand beeld.



Maatregelen:
[M1] Gebruik beeldmerk DigiD
[M2] Monitoren App stores op malafide apps
[M3] Publiceren black list van niet te vertrouwen Apps en/of
[M4] Publiceren white list van te vertrouwen Apps
[M5] Communicatie rond M1 t/m M4
[M6] Sterkere inzet op verleiding burgers om standaard DigiD-midden te gebruiken, dus altijd gebruik te maken van authenticatie met SMS.

Scenario's:
[S1] Practice [P1] inclusief elk maatregelpakket waarin minstens 1 maatregel uit M1 t/m M5 ontbreekt.
[S2] Practice [P1] inclusief een maatregelenpakket bestaande uit alle maatregelen M1 t/m M5.
[S3] S2 inclusief maatregelen M6. Hogere SMS-kosten!
[S4] Uitstel van 1 jaar, inzet op practice [P3] inclusief maatregelen M1, M2 en M5

Linialen:
De maten voor risicoaversie en ambitie zijn subjectief. De positionering van de wijzers op de schaal is hier slechts indicatief.

Practices:	**Haalbaarheid in tijd**	**Praktisch in gebruik**
[P1] Credentials invullen in de App	Nu	0 (neutraal)
[P2] Elke App, die gebruik maakt van DigiD, moet aangemeld zijn en te beheren door de gebruiker	< 1 jaar	- (bewerkelijk)
[P3] Structurele DigiD-inrichting voor App-authenticatie waarvan andere apps gebruik kunnen maken.	1 à 2 jaar	+ (rel. eenvoudig)
[P4] eID-kaart icm NFC mogelijkheden mobiel device	2 à 5 jaar	++ (eenvoudig)

Notitie

De notitie werkt de aanpak en de daaruit verkregen resultaten een spade dieper uit.

Inleiding

Het introduceren van een nieuw kanaal brengt mogelijk risico's met zich mee. Zeker als via een nieuw kanaal vertrouwelijke gegevens worden ontsloten, opgeslagen, gedeeld en aangegeven. Het lanceren van Apps op mobiele platformen vormt zo'n nieuw kanaal. De belastingdienst is voornemens om een Zorgtoeslag App en een Aangifte App te lanceren in 2014. Het fenomeen mobiel platform is niet meer weg te denken uit onze samenleving. Andere overheidspartijen zullen vroeg of laat ook overwegen om meldingen, aanvragen of aangiften te faciliteren via dit nieuwe kanaal. Waar toegang tot gegevens of aanvragen persoonlijk zijn, wordt DigiD gebruikt. Het gebruik van DigiD in combinatie met Apps is qua beveiliging een onderwerp van onderzoek.
Deze notitie behandelt de volgende zaken:

1. de bedreigingen en kwetsbaarheden rond Apps, die DigiD gebruiken,
2. de effecten ten gevolge van de introductie van de Apps gegeven de bedreigingen en kwetsbaarheden,
3. de mogelijke practices en hun haalbaarheid in tijd,
4. de tegenmaatregelen[1], die kunnen worden genomen om risico's te beperken,
5. de mogelijke scenario's en hun relatieve positionering qua risicoreductie en investering,
6. de overwegingen bij het bepalen van een keuze voor een scenario.

De aangifte App voor de inkomstenbelasting 2013 zal in deze notitie een voorbeeldrol vervullen. Deze App bevat de nodige ingrediënten om representatief te zijn voor een beveiligingsanalyse.

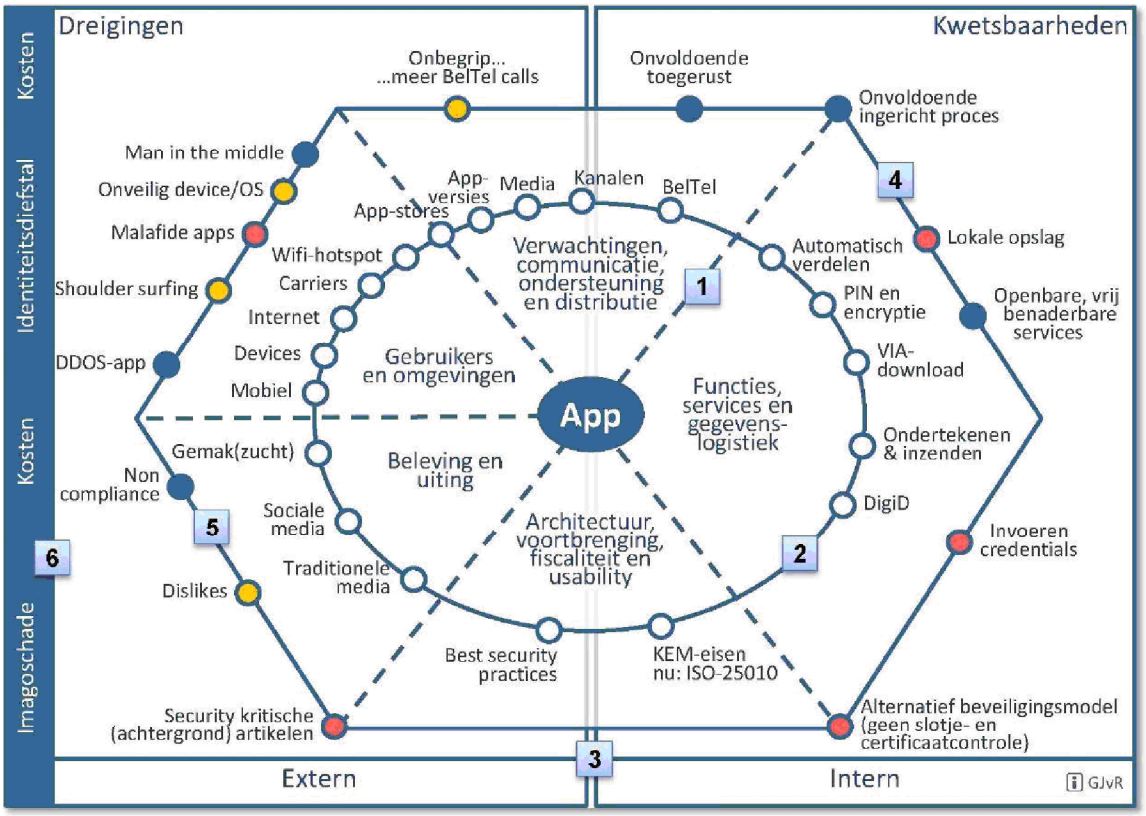
[1] Maatregelen beperken zich tot de App-context. Voor maatregelen, die in het kader van ODV zijn genomen zij verwezen naar [verwijzing].

1873433 00318

Kwetsbaarheden en dreigingen

Het lanceren van een aangifte App voor mobiele platformen is een nieuw fenomeen. De App zal persoonlijke, fiscale en dus vertrouwelijke gegevens ontsluiten. Deze gegevens mogen niet in verkeerde handen vallen. Toegang tot deze gegevens is geregeld via authenticatie met je DigiD. DigiD zal dan moeten worden gebruikt in de context van een Applicatie op een mobiel device (tablets en smartphones). Hoe zit het hier met risico's, bijvoorbeeld op identiteitsdiefstal? Wat kan er eigenlijk mis gaan? Wat kan het imago van een overheidspartij als de Belastingdienst en van DigiD schaden? En op welke manier? Meer vragen als deze kunnen worden gesteld.

In een dreigingsanalyse uitgevoerd met ingewijden en experts op het snijvlak van mobiele omgevingen, Apps en beveiliging is een 360°-röntgenbeeld gemaakt op kwetsbaarheden en dreigingen. Figuur 1 geeft hiervan een overzicht.



Figuur 1. 360°-overzicht van kwetsbaarheden en dreigingen

De volledige uitwerking staat vermeld in bijlage, maar gebruikmakend van de nummerannotatie in de figuur kan deze als volgt op hoofdlijnen worden toegelicht. Beveiliging wordt contextueel vanuit aandachtsgebieden *[1]* benaderd. Elk aandachtsgebied is in aspecten *[2]* uitgewerkt, die op hun beurt weer kunnen worden geclassificeerd als in- of extern aspect *[3]*. Uit interne aspecten zijn kwetsbaarheden *[4]* herleid. Uit externe aspecten en de kwetsbaarheden zijn dreigingen *[5]* afgeleid. De kleur geeft visueel de ernst[2] van de kwetsbaarheid of dreiging aan. De dreigingen zijn op hun beurt weer te categoriseren tot drie onderscheiden effecten *[6]* getoond in de blauwe zijbalk

Effecten

De drie belangrijkste risico-effecten zijn imagoschade, identiteitsdiefstal en hogere kosten. De eerste twee kennen een onderlinge afhankelijkheid. Hoe deze drie risico-effecten optreden, wordt hieronder kort toegelicht.

[2] Volgens de koude-warmteschaal.

Verlies of diefstal

In het kader van identiteitsdiefstal benoemen we hier de twee belangrijkste mechanismen.

R1. Phishing en afkijken
Om toegang te geven tot persoonlijke, fiscale informatie moet de burger in de aangifte App aanloggen met DigiD. Kiezen voor het laten intikken van de credentials op mobiele platformen houdt een risico in van afvangen en meekijken en dus 'verlies van je sleutel'. Hiermee kunnen anderen frauderen.

R2. Doos van Pandora
Introductie van de aangifte App mét gebruik van DigiD zal de lancering van meerdere soortgelijke Apps katalyseren. Het wachten is dan op malafide Apps, die de gebruiker ook DigiD laten aanroepen om rechtsteeks de credentials af te vangen voor misbruik. Op het web kan de gebruiker nog controleren of hij op de juiste website zit (het bekende groene slotje). Met de App heeft hij deze controlemogelijkheid niet meer.

Identiteitsdiefstal staat doorgaans in het kader van het plegen van identiteitsfraude. Beide mechanismen dragen daaraan bij.

In het kader van diefstal van vertrouwelijke gegevens geldt het volgende.

R3. Verlies of diefstal van vertrouwelijke informatie
Op een mobiel platform moeten de VIA-gegevens na ophalen lokaal worden opgeslagen. Onveilige platformen, verlies van device e.d. kunnen leiden tot verlies of diefstal van vertrouwelijke fiscale informatie. Apps kunnen ook vragen om je credentials op te slaan en voor latere sessies voor in te vullen. Bij verlies of diefstal liggen dan ook de credentials op straat.

Imagoschade

Er zijn meerdere redenen waardoor de Belastingdienst imagoschade kan leiden door de lancering van de aangifte App. Zonder uitputtend te worden volgen hieronder de voornaamste mechanismen.

R4. Lopend vuur
Imagoschade kan optreden als gebruikers de App niet waarderen, niet snappen, niet kunnen gebruiken e.d. Dit leidt tot ongezouten kritiek op sociale media. Traditionele media kunnen hierin een aanleiding vinden artikelen te wijden aan de lancering van de aangifte App van de Belastingdienst.

R5. Identiteitsdiefstal
Imagoschade kan optreden als identiteitsdiefstal manifest wordt en dit – hetzij direct dan wel indirect – in verband wordt gebracht met de lancering van de aangifte App. Dit risico gaat gelijk op met hetgeen hiervoor onder identiteitsdiefstal al is toegelicht.

R6. Security practice
Imagoschade kan optreden doordat wij omwille van de doorlooptijd afwijken van de practice om geen credentials in te laten tikken door de gebruiker. Dit zal niet onopgemerkt blijven. De verwachting is, dat hierover artikelen zullen verschijnen in tijdschriften en kranten. In combinatie met optredend identiteitdiefstallen zijn heftiger uitingen in de media niet ondenkbeeldig.

De eerste reden is vluchtig. De overige twee zijn ernstig.

Kosten

Meerkosten worden veroorzaakt langs twee assen.

R7. Meer BelTel calls
Door onbegrip bij de burger, bijvoorbeeld als er een nieuwe versie van de App komt en men heeft al aangifte gedaan, zal naar verwachting het aantal telefoontjes bij de Belastingtelefoon toenemen.

R8. Non compliance
Door gemakzucht en het laagdrempelig gebruik van een App bestaat een verhoogde kans op non compliance in de aangiften. Deze zullen in de verwerking tot extra inspanning leiden.

1873433 00318

Maatregelen

Mitigerende maatregelen zijn de volgende.

M1. Gebruik van het beeldmerk DigiD
Deze maatregel richt zich op het onderscheiden van Apps. Apps, die DigiD gebruiken, moeten het beeldmerk ook gebruiken, zowel in de App als in de store. Op grond hiervan kun je communiceren naar burgers dat zij alleen Apps moeten gebruiken, die het DigiD-logo gebruiken. Verder wordt het beeldmerk gebruikt om de stores te zuiveren van Apps, die ook, maar ten onrechte of onoprecht, het beeldmerk gebruiken.

M2. Monitoren App stores
Door de stores te monitoren op malafide Apps kan actie worden ondernomen om deze uit de stores te laten verwijderen. Dit kan succesvol geschieden op basis van het auteursrecht als bijvoorbeeld het beeldmerk wordt misbruikt. Daarom moet deze maatregel genomen worden in combinatie met M1. Malafide Apps hoeven het beeldmerk niet te gebruiken. Deze Apps zijn moeilijk te vinden en nog lastiger te (laten) verwijderen uit de stores.

M3. Publicatielijst onbetrouwbare Apps
Op grond van maatregelen M1 en M2 kunnen de malafide Apps die het beeldmerk van DigiD niet gebruiken niet (eenvoudig) verwijderd worden uit de stores. Dit betekent dat de burgers gewaarschuwd moeten worden tegen deze Apps. Een veel gebruikte methode is om een blacklist samen te stellen, te onderhouden en deze te publiceren. De lijst kan op de website van Logius of de DigiD afnemer (Belastingdienst) worden gepubliceerd. De webpagina van publicatie is beveiligd met een SSL certificaat zodat de burger de echtheid van de lijst kan controleren.

M4. Publicatielijst betrouwbare overheidsApps
Deze maatregel biedt in combinatie met de communicatie rond de lancering van de aangifte App de burger houvast en vertrouwen. De lijst kan op de website van Logius of de DigiD afnemer (Belastingdienst) worden gepubliceerd. De webpagina van publicatie is beveiligd met een SSL certificaat zodat de burger de echtheid van de lijst kan controleren. In deze lijst wordt per App de volgende informatie getoond om zeker te zijn dat burger de App kan controleren: naam van de App, naam van de uitgever, icon van de App en een link naar de Appstore.

M5. Communicatie rond M1 t/m M4
Het maatregelpakket M1 t/m M4 moet leunen op bewustzijn en dus bijdragen aan bewustwording. Burgers moeten het als een tweede natuur gaan voelen om als zij een App gaan gebruiken, die hun vraagt naar DigiD, de gepubliceerde black of white list te raadplegen.

M6. Verleiden naar DigiD-midden
Als burgers bij DigiD instellen dat zij zich altijd met DigiD-midden authenticeren, dan wordt een authenticatie met de credentials gevolgd door een SMS met een code. Na invoeren van de code kan pas zaken gedaan worden met de overheid. Deze instelling houdt in dat dieven aan de credentials seq te kort komen om er mee te frauderen. Anderzijds zal een dergelijke campagne de SMS-kosten verhogen.

Overige maatregelen betreffen goed te mitigeren risico's:

M7. PIN en encryptie lokale opslag
Mobiele platformen zijn gevoelig voor verlies, diefstal en malware. Vertrouwelijke gegevens zullen derhalve versleuteld worden opgeslagen. De PIN-code kan door de gebruiker zelf worden opgegeven en wordt niet lokaal opgeslagen. De PIN-code wordt verwerkt in het versleutelmechanisme.

M8. Communicatie naar geïdentificeerde belastingdienst servers
Mobiel werken via hotspots in de trein, bij de Starbucks of de IKEA brengt het risico met zich mee dat derden een hotspot inrichten om gevoelige informatie om af te luisteren of om je door te leiden naar een malafide site. Dit wordt vermeden door altijd een beveiligde verbinding op te bouwen waarbij wordt getoetst of het certificaat van de server daadwerkelijk van de Belastingdienst is.

1873433 00318

Practices

P1. Invoeren DigiD-credentials in de App
Deze beveiligingsmaatregel voor toegang tot vertrouwelijke gegevens is gebruikelijk op het web. Binnen de mobiele wereld van Apps wordt dit als omslachtig gezien. Desondanks is dit een maatregel die nu kan worden genomen onder de kanttekening dat de aansluitvoorwaarden van Logius gewijzigd moeten worden om dit te mogen doen vanuit een App.

P2. Apps aanmelden bij DigiD
Het is in principe mogelijk om Apps, waarmee men zaken kan doen met de overheid, te laten te laten registreren bij DigiD. Pas als aan alle voorwaarden zijn voldaan (denk aan o.a. het niet lokaal opslaan van gebruikersnamen, wachtwoorden, etc.) mag de App aangeboden worden aan burgers. Als extra veiligheidsmaatregel is het ook handig om een apart DigiD koppelvlak in te richten voor Apps. Dit maakt het mogelijk om allerlei extra controles uit te voeren. Verder moeten de DigiD voorwaarden aangepast worden en moet er een juridisch toets plaatsvinden. Deze oplossing biedt meer beveiligingsvoordelen dan de vorige maar introduceert wel een hogere administratieve last voor zowel Logius als afnemers (registratie, controle, etc.). Dit maakt deze oplossing minder wenselijk dan de volgende. Een eerste inschatting geeft aan dat deze practice binnen een jaar te realiseren is afhankelijk van welke prioriteit aan dit traject gegeven wordt.

P3. Structurele DigiD inrichting voor App-authenticatie
Deze practice gaat uit van een nog nader te expliciteren inrichting waarin één DigiD App voor authenticatie een rol speelt. Succesvol authenticeren geschiedt via een nog nader te bepalen methode en techniek. De veiligheidsaspecten zijn doorslaggevend voor de uiteindelijke keuze van de techniek. Hiernaast is het raadzaam om ook voor deze oplossing een apart DigiD Apps koppelvlak in te richten en een juridische toets uit te voeren. Uiteraard moeten de DigiD voorwaarden ook aangepast worden. Op dit moment is Logius bezig met verkennende gesprekken over het invoeren van een DigiD App in eerste instantie als alternatief voor SMS in het kader van kostenbesparing. Met de juiste prioriteiten geeft een initiële inschatting aan dat een en ander binnen 1 à 2 jaar gerealiseerd zou kunnen worden.

P4. eID kaart
Het eID stelsel voorziet op dit moment in het gebruik van een eID kaart. Met deze kaart en technologieën zoals NFC (Near Field Communication) is het mogelijk om op een redelijke eenvoudige en veilige manier de gebruiker bij DigiD (eID te zijner tijd) via een app te laten authentiseren. De werking zal ongeveer zodanig zijn dat de gebruiker kan volstaan met het houden van de kaart tegen de mobiele device en het invoeren van een pincode. Dit is een inschatting want de uiteindelijk procedure is afhankelijk van hoe de kaart in het eID stelsel ingeregeld gaat worden. Echter, het hoge betrouwbaarheidsniveau (STORK4), de verminderde kans op fraude en het gemak maken deze oplossing uiterst wenselijk. De prognose is dat de eID kaart breed uitgerold gaat worden over ongeveer 2 à 5 jaar.

Scenario's

De scenario's combineren steeds een practice met een maatregelpakket.

S1. Dit scenario gaat uit van practice [P1] inclusief elk maatregelpakket waarin meerdere maatregelen uit M1 t/m M5 ontbreken. Omdat deze maatregelen elkaar versterken zal het netto resultaat in termen van risicoreductie tegenvallen. Dit scenario wordt m.n. geïntroduceerd opdat de samenhang in deze maatregelen wordt onderkend en hierop niet kan worden bezuinigd.

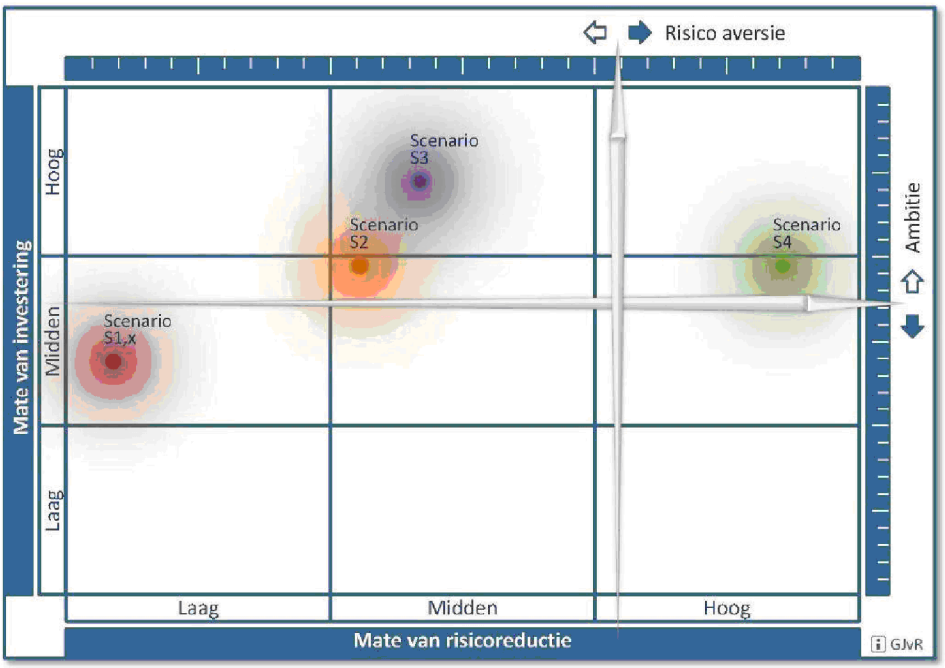
S2. Dit scenario gaat uit van practice [P1] inclusief een maatregelenpakket bestaande uit alle maatregelen M1 t/m M5.

S3. Dit scenario bouwt scenario S2 uit met maatregel M6. Hierdoor stijgen de SMS-kosten!

S4. Dit scenario stelt de release van Apps uit met minimaal 1 jaar en zet in op practice [P3] inclusief de maatregelen M1, M2 en M5.

1873433 00318

Als de mate van investering (prijs) uitgezet wordt tegen de mate van risicoreductie (prestatie), dan kunnen de voorgestelde scenario's relatief ten opzichte van elkaar gepositioneerd worden zoals weergegeven in Figuur 2.



Figuur 2. Relatieve positionering van de scenario's naar prijs-prestatieverhouding

Zoals eerder gememoreerd is scenario S1 vooral bedoeld om aan te geven dat bij een practice van in laten tikken van credentials alle maatregelen M1 t/m M5 genomen moeten worden. Dit leidt tot de relatieve positionering van S2 en S1,x. Ook bij scenario S2 valt de verwachte reductie op de risico's tegen omdat deze practice nog steeds een significante kans laat op identiteitsdiefstal en met zekerheid zal leiden tot kritische achtergrondartikelen in de traditionele media. Ook op sociale media zal men in het vluchtige wereldje van de mobiele Apps het invullen van credentials als een obstructie zien. Scenario S3 zal dit laatste alleen maar erger maken. Het verleiden van de burger naar een nog ingewikkelder procedure van aanloggen zal een lastige zaak worden. Aan de andere kant, voor degenen die het wel doen, zijn de risico's aanmerkelijk lager. Bij de relatieve positie van S3 is dan ook rekening gehouden met deze opponerende krachten. De kosten zijn hoger omdat er meer SMS-jes zullen worden verzonden.

Qua prijs-prestatieverhouding is het lucratiever gebruik te maken van toekomstige mogelijkheden[3] voor app-authenticatie met DigiD voor mobiele devices. Dit brengt wel ontwikkelkosten mee, maar gaat echter door de jaren heen structureel besparen op SMS-kosten. De prestatie is echter veel hoger. Doelstelling is dat credentials niet meer hoeven worden ingevuld. Deze DigiD-App solution wordt aangemeld door de gebruiker bij DigiD. Daar worden App- en device-identificaties gekoppeld aan de DigiD-identiteit. De App is beveiligd met een PIN. Bij verlies van het device kan de gebruiker de App blokkeren. De communicatie is eenvoudig: "Gebruik voor aanmelden bij de overheid alleen uw DigiD-App". Het monitoren van de stores wordt eenvoudiger. Et cetera. De risico's worden teruggebracht tot een soortgelijk niveau als op het web, waar we deze al hebben geaccepteerd. Mensen, die daar niet op het zogenaamde slotje letten, zijn potentieel in gevaar voor phishing. Mensen, die niet aanloggen met de DigiD-App, idem dito.

[3] Hierbij kan zeker ook gedacht worden aan verificatie op basis van biometrische kenmerken, smart watches en dergelijke.

Overweging

Hoe nu verder? Vanuit het beveiligingsperspectief zijn twee keuzes relevant.

1) Ik handel *RISICOAVERS*. Ik kies voor scenario S4. Daarom handel ik als volgt.
   a) De aangifte App en Zorgtoeslag App worden in de huidige vorm doorontwikkeld. De authenticatiefunctionaliteit wordt hierbij 'open' gehouden.
   b) De release van de Apps wordt minimaal 1 jaar uitgesteld
   c) In overleg met BZK c.q. Logius wordt er een apart DigiD Apps-koppelvlak ingericht.
      i) Er wordt een juridische toets uitgevoerd.
      ii) De aansluitvoorwaarden worden hierop aangepast.
   d) Logius ontwikkelt de DigiD-App solution.
   e) Logius ontwikkelt een beheerapplicatie om de DigiD App aan te melden of te blokkeren.
   f) Het monitoren van de app stores wordt voorbereid en geïmplementeerd.
   g) De communicatiemaatregelen rond de lancering gedurende de levenscyclus van de DigiD app worden voorbereid en geïmplementeerd.
   h) Voor het initiëren van de acties maak ik gebruik van het DigiD afnemersoverleg.

2) Ik handel *TACTISCH*. Ik kies voor scenario S2. Ik zie de huidige stap als kort (1 jaar), overzichtelijk en als eerste stap naar scenario S4 en daarom goed te verdedigen bij kritiek. Daarom handel ik als volgt.
   a) De aangifte App en Zorgtoeslag App worden in de huidige vorm doorontwikkeld. De authenticatiefunctionaliteit geschiedt door het invullen van DigiD-credentials.
   b) Ik implementeer de maatregelen M1 t/m M5.
      i) Gebruik beeldmerk DigiD
      ii) Monitoren App stores
      iii) Publiceren white en/of
      iv) black list
      v) Communicatieplan
   c) Ik grijp naar voren en zet de acties rond de DigiD App in gang en ik benut de resultaten van de dan reeds geïmplementeerde maatregelen M1 t/m M5.
   d) Ik bereid bestaande en nieuwe Apps voor op het gebruik van de DigiD App.
   e) Voor het initiëren van de acties maak ik gebruik van het DigiD afnemersoverleg.

3) Ik handel *TACTISCH* ^{EXTRA}. Ik kies voor scenario S3. Ik zie de huidige stap als kort (1 jaar), overzichtelijk en als eerste stap naar scenario S4 en daarom goed te verdedigen bij kritiek. Daarom handel ik als onder 2) en neem als extra maatregel: Verleiding van burger naar DigiD-midden

Bijlage: Beveiligingsanalyse in een nutshell

Algemeen: De app-context wordt vanuit aandachtsgebieden [1] benaderd en is in aspecten [2] uitgewerkt, verdeeld over interne en externe [3]. Uit architectuurkeuzes en systeemaspecten zijn de kwetsbaarheden [4] herleid. Uit externe aspecten en de kwetsbaarheden zijn de dreigingen [5] afgeleid. De kleur geeft visueel de ernst van de kwetsbaarheid of dreiging weer. De dreigingen zijn op hun beurt weer te categoriseren tot drie gevolgen [6] getoond in de blauwe balk.

[1] Rond de inzet van de app zijn vanuit security oogpunt een 5-tal **AANDACHTSGEBIEDEN** te onderscheiden. Deze staan vermeld in de binnencirkel.

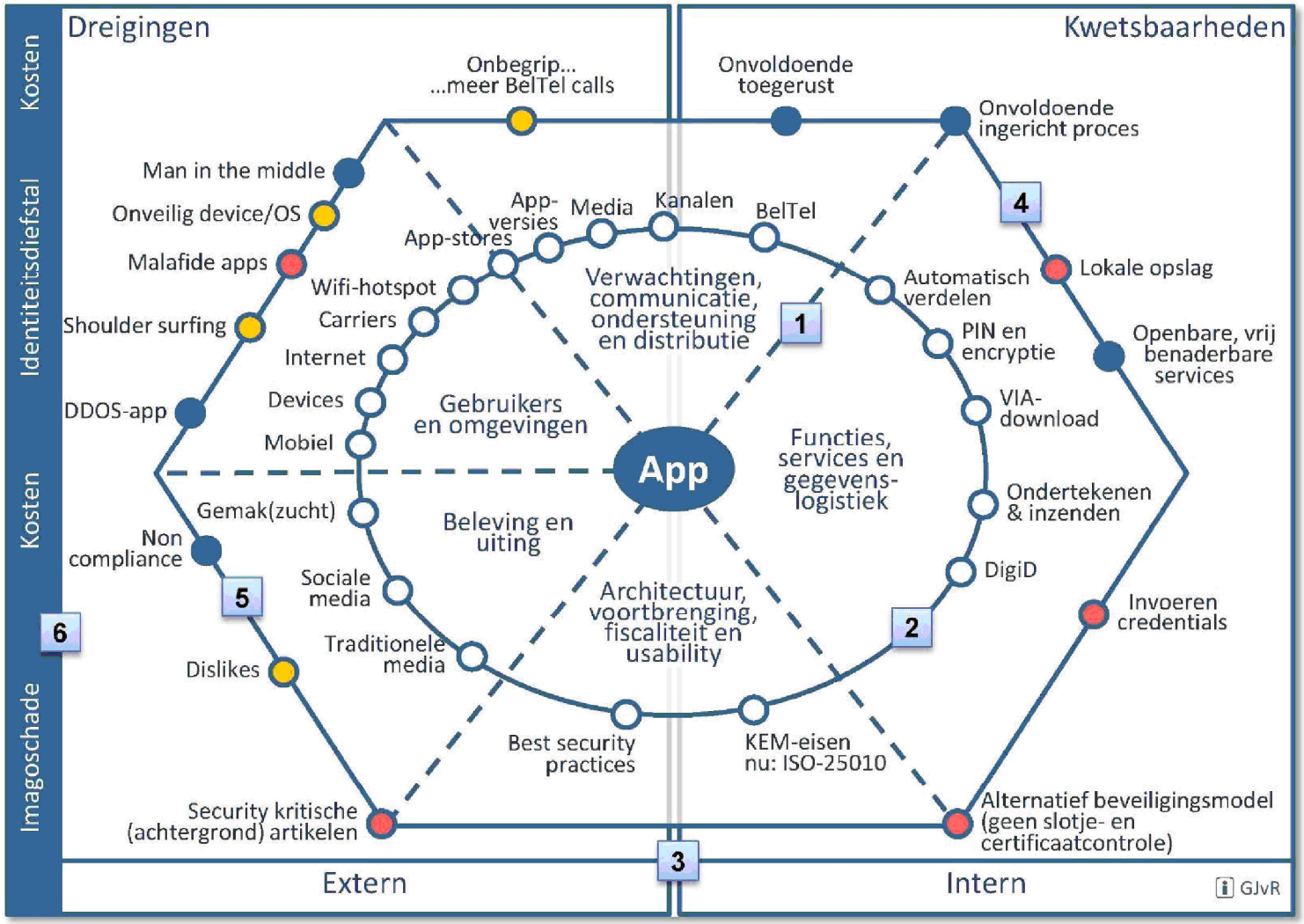
[2] Per aandachtsgebied zijn op de rand van de binnencirkel **ASPECTEN** benoemd, die relevantie hebben vanuit securityoptiek.

[3] De aspecten zijn geclassificeerd als **IN-** of **EXTERN**. De **EXTERNE** zijn deels beïnvloedbaar. De **INTERNE** zijn maakbaar.

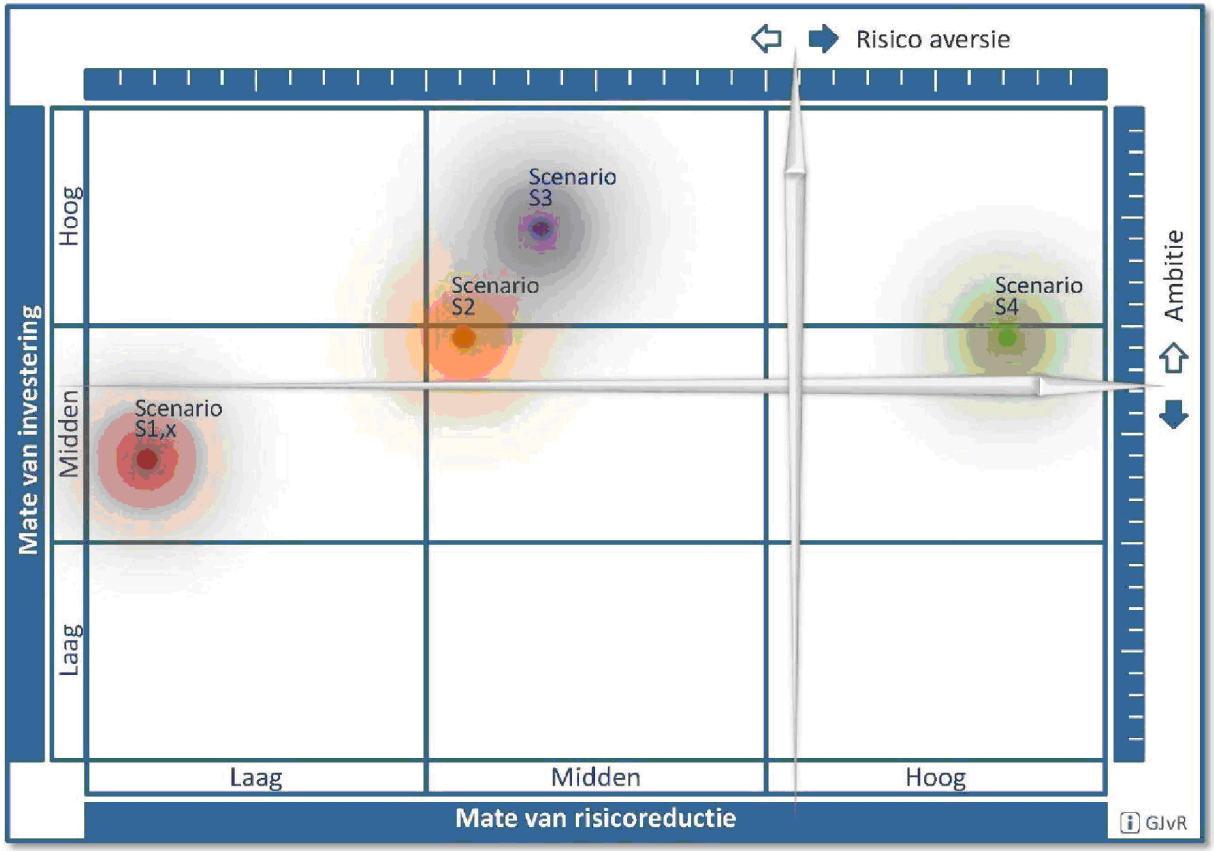
[4] De interne aspecten vallen onder regiem en controle van de Belastingdienst. De **KWETSBAARHEDEN** worden hieruit herleid.

[5] De externe aspecten zijn buiten directe controle van de Belastingdienst, maar kunnen wél worden beïnvloed. Uit deze aspecten kunnen de **DREIGINGEN** worden geïdentificeerd.

[6] Acceptatie van kwetsbaarheden en in ogenschouw nemen van dreigingen geeft een profiel van **GEVOLGEN**, waarmee rekening moet worden gehouden en die met tegenmaatregelen moeten worden gemitigeerd



Bijlage: Risicoanalyse in een nutshell



Practices:	Haalbaarheid in tijd	Praktisch in gebruik
[P1] Credentials invullen in de App	Nu	0 (neutraal)
[P2] Elke App, die gebruik maakt van DigiD, moet aangemeld zijn en te beheren door de gebruiker	< 1 jaar	- (bewerkelijk)
[P3] Structurele DigiD-inrichting voor App-authenticatie waarvan andere apps gebruik kunnen maken.	1 à 2 jaar	+ (rel. eenvoudig)
[P4] eID-kaart icm NFC mogelijkheden mobiel device	2 à 5 jaar	++ (eenvoudig)

Maatregelen:

[M1] Gebruik beeldmerk DigiD
[M2] Monitoren App stores op malafide apps
[M3] Publiceren black list van niet te vertrouwen Apps en/of
[M4] Publiceren white list van te vertrouwen Apps
[M5] Communicatie rond M1 t/m M4
[M6] Sterkere inzet op verleiding burgers om standaard DigiD-midden te gebruiken, dus altijd gebruik te maken van authenticatie met SMS.

Scenario's:

[S1] Practice [P1] inclusief elk maatregelpakket waarin minstens 1 maatregel uit M1 t/m M5 ontbreekt.
[S2] Practice [P1] inclusief een maatregelenpakket bestaande uit alle maatregelen M1 t/m M5.
[S3] S2 inclusief maatregelen M6. Hogere SMS-kosten!
[S4] Uitstel van 1 jaar, inzet op practice [P3] inclusief maatregelen M1, M2 en M5

Linialen:

De maten voor risicoaversie en ambitie zijn subjectief. De positionering van de wijzers op de schaal is hier slechts indicatief.

Belastingdienst

memo

Fiscale Monitor 2013

CKC
Onderzoek & Marketing

Auteur

Aan
MT/Belastingdienst

Kopie aan

Datum
30 oktober 2013

Doel

Doel van deze memo is:

- Het MT Belastingdienst te informeren over de resultaten uit de Fiscale Monitor 2013, aanvullend onderzoek en de relatie met nieuw beleid;
- Het MT Belastingdienst te informeren over het tijdspad waarlangs de diverse interne betrokkenen na vaststelling zullen worden geïnformeerd.

Gevraagd besluit

Vaststelling van de Fiscale Monitor 2013 (bijlage 1).

Op basis van dit besluit kunnen de resultaten daarna binnen de Belastingdienst worden verspreid en besproken en kan de Tweede Kamer worden geïnformeerd. De afgelopen jaren geschiedde het informeren van de Tweede Kamer door middel van de halfjaarsrapportage die in december uitging. Doordat de periode van de halfjaarsrapportage nu samenvalt met het kalenderjaar, is de planning dat de eerstvolgende rapportage pas eind februari/begin maart uitgaat. Voorgesteld wordt daarom een aparte brief over de Fiscale monitor in december aan de Kamer te sturen.

De Fiscale Monitor

In veel landen doen belastingdiensten onderzoek naar de ervaringen, beleving, houdingen en intenties van (groepen van) belastingplichtigen en stakeholders (zoals fiscaal dienstverleners). Jaarlijks survey- of vragenlijstonderzoek maakt daarbij deel uit van het 'performance measurement' instrumentarium. Vanaf 1994 levert dit voor de Belastingdienst jaarlijks een perceptiemeting van de tevredenheid over producten en diensten, behoorlijk bestuur en compliance gerelateerde onderwerpen. De resultaten worden gebruikt voor:

- *Verantwoording;* jaarlijks worden de resultaten gerapporteerd aan de Tweede Kamer en gepubliceerd op de website van de Belastingdienst; daarnaast worden de resultaten gebruikt in beleidsevaluaties zoals het huidige effectonderzoek Douane en het effectonderzoek Toeslagen;
- *Bestuurlijke informatie* voor MT Belastingdienst en organisatieonderdelen; jaarlijks worden de cijfers in diverse MT's besproken; ook vormt een deel van de antwoorden input voor het Bewijs van goede dienst voor de Douane;
- *Doelgroepspecifieke analyses* en *onderzoek* naar trends en ontwikkelingen in vertrouwen, belastingmoraal, kanaalgebruik en oorzaken van (non)compliance .

Resultaten Fiscale Monitor 2013 en relatie met nieuw beleid

In mei en juni 2013 zijn ruim 3.000 respondenten uit de verschillende doelgroepen van de Belastingdienst gevraagd naar hun mening over het functioneren van de Belastingdienst, Toeslagen of Douane.
Dit jaar zijn de respondenten bevraagd vlak na de 'Bulgaren-fraude' met toeslagen. Onderstaand wordt daarom eerst ingezoomd op de thema's Imago belastingmoraal en compliance (1), en vervolgens op relaties met nieuw beleid rondom Digitalisering (2), Fiscaal dienstverleners (3) en Snelheid (4).

1. Imago, belastingmoraal en compliance

Het gemiddelde rapportcijfer voor algemeen functioneren is gestegen van 6,5 naar een 6,6 (op een schaal van 1 tot 10; alle andere tevredenheidsaspecten zijn gemeten op een schaal van 1 t/m 5.) Ook de gemiddelde waardering van de imago aspecten die de Belastingdienst graag wil uitstralen zijn niet gedaald t.o.v. vorig jaar. Aspecten als deskundig, streng en dienstverlening zijn zelfs gestegen. Gemiddeld is de persoonlijke norm (t.a.v. het naleven van wettelijke regels) (4,3), de belastingmoraal (4,0) en het belang van voldoen aan verplichtingen (4,1) gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar.

De ervaren pakkans (3,3) is wel significant gedaald. Deze daling wordt veroorzaakt doordat de doelgroepen Ondernemingen, Toeslaggerechtigden en Toeslagen Intermediairs de pakkans minder groot inschatten. Vooral bij Toeslagen Intermediairs is dit een sterke daling van 3,5 in 2012 naar 3,2 in 2013. Toeslaggerechtigden en Toeslagen Intermediairs geven in 2013 ook aan dat 'er minder vaak gedacht wordt dat bewust verkeerd invullen van de aanvraag ernstige gevolgen heeft'. Ook hier is de daling het grootst bij de Toeslagen Intermediairs (92% in 2012 naar 86% in 2013).
Hoewel de cijfers vanaf 2010 al een dalende trend laten zien, is voor de hand liggende verklaring voor de sterke daling dit jaar de (media-)aandacht voor de fraude met toeslagen. Dit heeft echter belangrijke imago aspecten niet geschaad.

Ervaren pakkans (%)	2010	2011	2012	2013
Toeslaggerechtigden	90%	85%	82%	73%
Toeslagen Intermediairs	88%	83%	81%	77%

Relatie met nieuw beleid

Dit jaar is extra energie gezet op beleid en acties rondom fraudebestrijding. Niet alleen voor toeslagen maar ook met betrekking tot bijvoorbeeld witwassen, kassa's en vastgoed. Hierover is veelvuldig gecommuniceerd.
De Fiscale Monitor Meting FM 2014 zal duidelijk maken of deze extra aandacht effect heeft op percepties van belastingplichtigen en intermediaire partijen.

2. Digitale Belastingdienst

Alle digitale aangifteproducten worden zeer positief gewaardeerd. Het gebruik ervan is hoog en vrijwel al deze producten worden door 90% of meer van de gebruikers neutraal tot zeer positief beoordeeld. Het portal voor Toeslagen werd afgelopen jaar door 80% van de Toeslaggerechtigden bezocht (niet hoger omdat niet iedereen een aanvraag of wijziging hoeft te doen), en door 94% van die gebruikers neutraal tot zeer positief beoordeeld. Dit geldt ook voor VIA-gebruikers waar 92% van de gebruikers neutraal tot zeer tevreden over is.

Relatie met nieuw beleid

Digitalisering is en blijft een van de kernthema's in het Middenlangetermijnplan van de Belastingdienst. Dit wordt gevoed vanuit de politiek en vanuit interne efficiency- en dienstverleningsdoelstellingen. Snelheid, zekerheid en gemak blijven voor belastingplichtigen hierbij de belangrijkste drijfveren. Uit de Fiscale Monitor blijkt niet waarom gebruikers tevreden of ontevreden zijn. Hiervoor is benchmark onderzoek nodig zodat directer kan worden aangesloten op wensen, positieve ervaringen en ervaren drempels van belastingplichtigen. In het kader van de Roadmap, voor SBR en voor Toeslagen staan deze onderzoeken gepland voor 2014.

3. Kanaalgebruik Fiscaal dienstverleners

Fiscaal dienstverleners maken veel gebruik van telefonische dienstverleningskanalen. In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft 66% van de Fiscaal Dienstverleners via de telefonische Helpdesk Intermediairs en 32% via de BelastingTelefoon contact gezocht met de Belastingdienst. Reden voor contact is voornamelijk het opvragen van status en algemene informatie. Over zowel de Helpdesk Intermediairs als de BelastingTelefoon is men minder tevreden over de snelheid waarmee een antwoord wordt gegeven. Reden hiervoor is wellicht dat men niet direct een antwoord krijgt op de vraag (54% bij de BelastingTelefoon, 44% bij de Helpdesk Intermediairs).

Nadere analyse van de Fiscale Monitor 2102 laten verschillen in waardering tussen fiscaal dienstverleners zien:
1) *Grotere kantoren* zijn kritischer in hun beoordeling en maken meer gebruik van niet-digitale kanalen zoals brieven, bezwaarschriften en bellen met de Helpdesk Intermediairs.
2) *Jongere medewerkers* van fiscaal dienstverleners zijn kritisch(er). Ze gebruiken alle kanalen, niet alleen digitale. En ze gebruiken alle kanalen intensief.
3) *Leden van beroeps- of koepelorganisaties* zijn dikwijls kritischer in hun oordeel over het handelen en de dienstverlening van de Belastingdienst. Ook maken zij relatief meer gebruik van dienstverlening van de Belastingdienst.

Relatie met nieuw beleid

De uitkomsten van de Fiscale Monitor 2013 en de aanvullende analyses voor Fiscaal Dienstverleners maken deze doelgroep interessant voor het toepassen van een gerichte kanalenstrategie. De doelgroep is in verhouding met de andere doelgroepen klein van omvang waardoor er in de benadering rekening kan worden gehouden met verschillen tussen fiscaal dienstverleners. Een voorbeeld van de toepassing van de kanalenstrategie is het opschalen van eerdere pilots met de inzet van social media (forum pilot) bij deze groep. Hiermee kan o.a. tegemoet worden gekomen aan de wens van een direct antwoord op een vraag.
Tevens kan de helpdesk gepositioneerd worden voor complexe vragen van intermediairs. Voor statusvragen kan kanaalsturing er voor zorgen dat intermediars daarvoor hetzij het portal van hun klanten gaan gebruiken hetzij onze reguliere telefonische dienstverlening gebruiken.

4. Snelheid

De ervaren Snelheid definitieve aanslag van Particulieren blijft een aandachtspunt met een relatief laag oordeel van 2,7 en 35% van de respondenten die ontevreden of zeer ontevreden is. Voor de snelheid van alle overige aangiftes of toeslagen (Toeslagen, ondernemers en Douane) geldt dat het percentage neutraal tot zeer tevredenheid vrijwel overal boven de 80% ligt. De tevredenheid over de snelheid van afhandeling van bezwaarschriften blijft laag: 2,7 en 44% is ontevreden of zeer ontevreden over. Ook de beoordeling van de ervaren Snelheid contact met zowel de BelastingTelefoon (3,1 t.o.v. 3,2 in 2012) als de Helpdesk Intermediairs (3,6 t.o.v. 3,8 in 2012) is gedaald.

Relatie met nieuw beleid

Dit jaar hebben meer dan drie miljoen particulieren een VDA gehad. Dit zou van invloed moeten zijn op de beoordeling van snelheid in 2014. Uit klantsignalen blijkt dat de snelheid niet alleen vaak gericht is op reactietermijnen op bijvoorbeeld een beschikking maar juist ook op de financiële kant van ons proces. Het is het onderzoeken waard om burgers waarvan de aangifte zo simpel is dat ze een VDA-beschikking krijgen, zij deze beschikking al in april krijgen en deze

burgers het eventueel te ontvangen bedrag ook meteen in dezelfde periode te laten ontvangen.

Vervolg
In 2013 worden veranderingen geïmplementeerd waarvan in de Fiscale Monitor 2014 mogelijk al de ervaringen zichtbaar worden:

- *Invordering en terugvordering*: In de huidige monitor is het aantal respondenten dat met een invorderingsmaatregel te maken heeft gehad gering (14%). Men vindt het proces over het algemeen duidelijk (83%) en was het eens met de maatregel of had hierover een neutraal standpunt (71%). Als de groep die met een invorderingsmaatregel te maken krijgt, de komende jaren gaat stijgen dan kan dat van invloed zijn op de resultaten met betrekking tot dit onderwerp.
- *Baliebezoek*: het bezoek aan een Belastingkantoor wordt gemiddeld zeer goed beoordeeld, de gemiddelde tevredenheid is een 3,8. De ervaren bereikbaarheid is gestegen. Het is in 2014 mogelijk om te kijken wat "werken op afspraak" voor impact heeft. Hier zal de vraagstelling in de Monitor op worden toegesneden.

Planning en communicatie 2013 en 2014
Van het actualiseren van de vragenlijst tot en met de verspreiding van de eindresultaten kent de Fiscale Monitor een doorlooptijd van een jaar.
Daar waar mogelijk wordt dit proces versneld:
vaststelling door MT BD is de start voor communicatie en verspreiding;
ontwikkeling van een nieuwe wijze van rapporteren (webapplicatie) maakt in 2014 eerder publiceren en communiceren mogelijk.

Planning activiteiten	**Fiscale Monitor 2013**	**Fiscale Monitor 2014**
Oplevering concept eindrapportage	1 september 2013	1 september 2014
Bespreking / goedkeuring resultaten door /	14 oktober 2013	Medio september 2014
Bespreking resultaten door MT/BD	Begin november 2013	Begin oktober 2014
Informeren van de Staatssecretaris door MT/BD	Begin november 2013	Begin oktober 2014
Presentaties over de resultaten in MT/Douane, MT/Toeslagen, Regietafel DV	November / december 2013	Oktober / november 2014
Aanbieden van resultaten FM aan Tweede Kamer	Halverwege december 2013	Halverwege december 2014
Publicatie webapplicatie voor intern gebruik van de resultaten	Halverwege december 2013	Zie opmerking 1
Publicatie beeldkrantartikelen en filmmateriaal t.b.v. interne communicatie	Halverwege december 2013, zie opmerking 2	Zie opmerking 1 + 2

Opmerking 1:
De web-applicatie wordt dit jaar ontwikkeld voor intern gebruik. In 2014 kan de applicatie de resultaten veel sneller (+/- 6 weken na oplevering van de rapportage) beschikbaar stellen omdat er geen nieuwe applicatie meer gebouwd hoeft te worden. Bij de ontwikkeling van de applicatie is echter ook rekening gehouden met het op termijn extern openstellen van de resultaten. De externe openstelling van de webapplicatie zou dan nog steeds gelijk kunnen lopen met de halfjaarsrapportage aan de Tweede Kamer maar intern kunnen de resultaten dan al eerder (vanaf halverwege oktober) beschikbaar worden gesteld.

Opmerking 2:
In voorgaande jaren werd er een film op de Beeldkrant geplaatst in het kader van de Fiscale Monitor, Beheersplan en het Strategisch personeelsplan. Dit jaar is er de mogelijkheid om een korte film te tonen in de webapplicatie. Dit kan ter vervanging van de film op de beeldkrant dienen.

Bijgevoegd bijlage 1: Fiscale Monitor 2013

Belastingdienst

Fiscale Monitor 2013

Hoofdlijnen



Onderzoek Marketing

Fiscale Monitor 2013

Hoofdlijnen

B/CKC
Onderzoek & Marketing

Augustus 2013

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE 5
1. INLEIDING 7
2. OPZET, UITVOERING EN RAPPORTAGE 8
2.1 Methode van onderzoek 8
2.2 Steekproef, weging en respons 8
2.3 Rapportage 9
3. SAMENVATTING RESULTATEN 11
4. BEOORDELING FUNCTIONEREN EN IMAGO 18
4.1 Functioneren Belastingdienst 18
4.2 Publieke uitingen 21
4.3 Imago 21
5. DIENSTVERLENING 23
5.1 Kanaalvoorkeur 23
5.2 Kanaalgebruik 24
5.2.1 Website 25
5.2.2 BelastingTelefoon 28
5.2.3 Telefonische Helpdesk Intermediairs 33
5.2.4 Bezoek (balie) belastingkantoor 34
5.2.5 Bezwaarschriften 37
5.2.6 Brieven 39
5.2.7 Door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomsten 40
5.2.8 Belcentrum (back office) Belastingdienst/Toeslagen 41
5.3 Bezoek medewerker Belastingdienst 41
6. AANGIFTE EN AANSLAG / AANVRAAG TOESLAGEN 43
6.1 Aangifte / Aanvraag 43
6.1.1 Alle doelgroepen 43
6.1.2 Particulieren 45

6.1.3 Toeslaggerechtigden 48
6.1.4 Ondernemingen 53
6.1.5 Douaneklanten 57
6.2 Controle, correcties en boetes 60
6.2.1 Controle bij Ondernemingen 60
6.2.2 Controle bij Douaneklanten 61
6.2.3 AEO (Authorised Economic Operator) 62
6.2.4 Correcties 64
6.2.5 Terugvorderingsbeschikking toeslagen 65
6.2.6 Boetes 65
6.2.7 Invordering 67
7. BELASTINGMORAAL EN COMPLIANCE 69
7.1 Belastingmoraal 69
7.2 Pakkans en gevolgen 73
7.3 Non-compliance 75
BIJLAGE TABELLEN 76

1. INLEIDING

Sinds 1994 wordt jaarlijks met de 'Fiscale Monitor' gemeten hoe percepties en gerapporteerd gedrag van belastingplichtige Particulieren, Ondernemingen, Toeslaggerechtigden en Fiscaal Dienstverleners zich ontwikkelen over:

- Het functioneren van de Belastingdienst als organisatie
- Attitudes en percepties van belasting betalen en ontduiken
- Het ervaren contact met de Belastingdienst
- Het doen van aangifte

De Fiscale Monitor meet over een groot aantal onderwerpen op hoofdlijnen de tevredenheid en het gerapporteerd gedrag. Het is een jaarlijks terugkerend onderzoek. De gebeurtenissen of het gebruik van de producten waar men een oordeel over geeft, kunnen in een aantal gevallen al maanden geleden zijn. Dit leidt er toe dat de uitkomsten van dit onderzoek wat meer het karakter van imago-onderzoek hebben. Het geeft echter wel een sluitend totaaloverzicht van meningen en houdingen over de Belastingdienst en de dienstonderdelen Toeslagen en Douane.

Naast de Fiscale Monitor wordt nog een aantal onderzoeken gehouden direct na of tijdens het gebruik van producten of diensten. Zo wordt de klanttevredenheid van Belastingtelefoon, internetsite en kantoorbezoek continu gemeten en worden aangifte- en aanvraagproducten tijdens het gebruik uitvoerig getest bij belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden. Dit om ieder afzonderlijk product of dienst te kunnen optimaliseren. De compliance wordt diepgaander gemeten in de Compliance Monitor. Om resultaten nader te verklaren, zijn er bij een aantal onderwerpen verdiepingsanalyses uitgevoerd. De uitkomsten hiervan worden nader toegelicht in de kaders 'verdiepingsanalyse'.

Veranderingen

Om consistent monitoren te waarborgen, is het streven jaarlijks zo beperkt mogelijk wijzigingen door te voeren in methodiek, onderwerpen en vraagstelling van de Fiscale Monitor. Aanleiding voor aanpassing van onderwerpen of vraagstelling kunnen bijvoorbeeld worden ingegeven door wijziging van processen binnen de Belastingdienst, de actualiteit of de beleving van de respondent.

In 2011 was de omvang van de steekproef van de Fiscale Monitor kleiner dan in 2010. Voor het onderzoek van 2012 is de steekproef weer terug gebracht op het aantal van 2010. Ondanks de verschillen in aantal, is de steekproef per jaar zodanig gekozen dat resultaten over jaren onderling vergelijkbaar blijven.

In de tabellen, die in de bijlage zijn opgenomen, werden in de rapportage van 2012 de *gewogen* aantallen weergegeven. In de tabellen van 2013 zijn de *ongewogen* aantallen opgenomen, zodat zichtbaar is op basis van welk aantal waarnemingen uitspraken gedaan worden. De onderzoeks-resultaten zijn gewogen, zodat iedere afzonderlijke doelgroep even zwaar mee telt in het totaal.

Vergelijkingen in de tijd

In de kaders 'vergelijkingen in de tijd' worden enkel significante verschillen tussen 2012 en 2013 beschreven. Vorig jaar werden ook nog significante verschillen ten opzichte van een jaar eerder beschreven (destijds 2010, 2011, 2012), maar voor de leesbaarheid is besloten om enkel te vergelijken met het voorgaande jaar. In de tabellen in de bijlage zijn overigens wel de cijfers van 2011 te vinden.

De vergelijkingen zijn voor iedere doelgroep gemaakt. In 2012 is de definitie van de Belastingdienst veranderd van wie tot de doelgroep Toeslagen Intermediairs behoort. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij het vergelijken van de resultaten over voorgaande jaren (in de tabellen in de bijlage).

2. OPZET, UITVOERING EN RAPPORTAGE

2.1 Methode van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd volgens een mixed-mode methode. Daarbij is gebruik gemaakt van schriftelijk onderzoek (PAPI) en onderzoek via internet (CAWI). Schriftelijk onderzoek heeft alleen plaatsgevonden binnen de doelgroep Toeslaggerechtigden.

De zes doelgroepen zijn onder te verdelen in twee hoofdgroepen:

1. Particuliere doelgroepen (Particulieren en Toeslaggerechtigden);
2. Zakelijke doelgroepen (Ondernemingen, Douaneklanten, Fiscaal Dienstverleners en Toeslagen Intermediairs).

Particuliere doelgroepen
De particuliere doelgroepen zijn op een representatieve wijze getrokken uit het onderzoekspanel van GfK. Dit panel bestaat uit meer dan 125.000 respondenten.

Voor de doelgroep Toeslaggerechtigden zijn twee subgroepen te onderscheiden, namelijk de groep die wel toegang heeft tot internet en de groep die geen toegang heeft tot het internet. De doelgroep Particulieren is volledig via internet benaderd.

Op voorhand heeft een screening plaatsgevonden op het (online en offline) panel van GfK, waarbij is gevraagd of de afgelopen 12 maanden belastingaangifte is gedaan en welke toeslagen men ontvangt.

De groep Particulieren en Toeslaggerechtigden, die toegang heeft tot internet, heeft een e-mail ontvangen met daarin een link naar de vragenlijst. De groep Toeslaggerechtigden die geen toegang heeft tot internet, heeft een brief en schriftelijke vragenlijst ontvangen.

Zakelijke doelgroepen
Kleine bedrijven (starters 0-4 werknemers, bedrijven 0-4 werknemers en Fiscaal Dienstverleners 1-5 werknemers) hebben een brief met link naar de vragenlijst ontvangen. De overige bedrijven zijn telefonisch gescreend (juistheid adres, contactpersoon, e-mailadres, bereidheid tot deelname) en hebben per e-mail een link naar de vragenlijst toegestuurd gekregen.

2.2 Steekproef, weging en respons

Voor het gehele onderzoek geldt dat respondenten slechts één keer (in de verschillende steekproeven) mee mogen doen.

Particuliere doelgroepen
De particuliere doelgroepen zijn na screening op een representatieve wijze getrokken uit het onderzoekspanel van GfK. Voor de verdeling tussen internet (CAWI) en niet-internet (PAPI) is uitgegaan van de verhouding 92,5 versus 7,5% (Bron: CBS Statline).

De tabel geeft de geslaagde aantallen enquêtes.

	Totaal
Particulieren	**589**
Toeslaggerechtigden	**702**
Zorgtoeslag	165
Huurtoeslag	161
Kinderopvangtoeslag	188
Kindgebonden budget	188

Zakelijke doelgroepen
Voor de deelnemers aan de Fiscale Monitor 2013 zijn voor de doelgroepen Ondernemingen, Douaneklanten, Fiscaal Dienstverleners en Toeslagen Intermediairs aselecte steekproeven uit relevante bestanden van de Belastingdienst getrokken. Deze steekproeven heeft GfK door EDM laten verrijken met telefoonnummers.

De tabel geeft de geslaagde aantallen enquêtes.

	Totaal
Ondernemingen	**903**
Starters (<3 jaar)	222
Bedrijven (>3 jaar)	681
Douaneklanten	**718**
AEO gecertificeerden	277
Expediteurs	63
Ind. te behandelen	56
Groepsgewijs te beh.	322
Fiscaal Dienstverleners	**392**
1-5 werknemers	197
6 of meer werknemers	195
Toeslagen Intermediairs	**194**
Huurtoeslag	73
Kinderopvangtoeslag	81
Onbekend	40

Weging en respons
De resultaten zijn per doelgroep herwogen naar populatiecijfers. Daarnaast is ook een weegfactor toegevoegd die iedere doelgroep hetzelfde gewicht geeft. In het gemiddelde totaalcijfer per jaar telt iedere afzonderlijke doelgroep even zwaar mee.

De respons in de doelgroep Particulieren is uitgekomen op 94% en in de doelgroep Toeslaggerechtigden op 88% (zorgtoeslag 89%, huurtoeslag 86%, kinderopvangtoeslag 85% en kindgebonden budget 89%).
De respons voor de groep Toeslagen Intermediairs is 86%, voor de Fiscaal Dienstverleners 42% en voor Douaneklanten 45%. De respons is met 25% het laagst voor de groep Ondernemingen.

2.3 Rapportage

De analyse en beschrijving van de resultaten in dit rapport zijn uitgevoerd door Belastingdienst / Centrum voor Kennis en Communicatie, Unit Onderzoek & Marketing in samenwerking met GfK.

Hoofdstukindeling

In de volgende vijf hoofdstukken, hoofdstuk 3 tot en met 7 worden de resultaten van de Fiscale Monitor 2013 in hoofdlijnen besproken. Hoofdstuk 3 geeft een samenvatting van de resultaten. De hoofdstukken 4 tot en met 7 bespreken de resultaten. De gepresenteerde percentages zijn afgerond. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Hoofdstuk 4 Beoordelen functioneren en imago
- Hoofdstuk 5 Dienstverlening
- Hoofdstuk 6 Aangifte en aanslag / aanvraag toeslagen
- Hoofdstuk 7 Belastingmoraal en compliance

Verdieping

Dit rapport is een hoofdlijnenrapportage, waarbij resultaten beknopt worden weergegeven. De unit Onderzoek & Marketing kan op verzoek aparte verdiepingsanalyses op het onderzoeksmateriaal van de Fiscale Monitor uitvoeren.

Leeswijzer

In een aantal gevallen is het aantal respondenten (n) te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken. De gerapporteerde uitkomsten dienen dan slechts ter indicatie. In voorkomende gevallen is dit in de rapportage aangegeven door middel van een noot bij het desbetreffende onderdeel. In de noot wordt vermeld dat er sprake is van een te kleine n voor de betreffende (sub)doelgroep(en).

In het rapport is in aparte kaders weergegeven:

- vergelijkingen tussen 2012 en 2013, waarbij uitsluitend de statisch significante verschillen zijn weergegeven;
- verdiepingsanalyses, waarbij is gekeken naar verschillen tussen verschillende subgroepen binnen de doelgroepen; ook in dit geval zijn uitsluitend statistisch significante verschillen vermeld.

In tabellen en grafieken zijn de volgende afkortingen gebruikt om de verschillende doelgroepen aan te geven:

- P = Particulieren
- Tg = Toeslaggerechtigden
    - Zorg = zorgtoeslag
    - Huur = huurtoeslag
    - Kot = kinderopvangtoeslag
    - Kgb = kindgebonden budget
- O = Ondernemingen
- D = Douaneklanten
    - D-exp = Expediteurs
- FD = Fiscaal Dienstverleners
    - FD-part = Fiscaal Dienstverleners Particulieren
    - FD-ond = Fiscaal Dienstverleners Ondernemingen
- TI = Toeslagen Intermediairs

Om de leesbaarheid te bevorderen is overal in het rapport de organisatie aangeduid met "Belastingdienst". Hier wordt in voorkomende gevallen ook de Belastingdienst/Douane en de Belastingdienst/Toeslagen onder verstaan.

Als bijlage is het tabellenboek bijgevoegd met daarin alle cijfers van de monitor per doelgroep. Het is mogelijk om in de rapportage de link <Klik hier voor bijbehorende tabel(len)> te raadplegen. Met behulp van deze link kunt u de tabel(len) die als input zijn gebruikt voor de resultaten inzien. Tevens is het eenvoudig om vanuit de tabellen terug te keren naar het tekstrapport met de link <Terug naar rapportage>. Bovendien kunt u vanuit de inhoudsopgave met de <ctrl> toets naar de verschillende hoofdstukken en paragrafen navigeren.

Het kan in het tabellenboek voorkomen dat antwoordcategorieën niet optellen tot exact 100%. Dit heeft te maken met afrondingen. In de grafieken die in de hoofdstukken te vinden zijn, is gezorgd dat alle grafieken wel optellen tot 100%.

3. SAMENVATTING RESULTATEN

In onderstaande tabellen zijn de gemiddelde scores en de percentages neutraal tot zeer positief weergegeven. Er is gekozen om geen absolute normering te hanteren in de tabellen. Met blauwe pijltjes zijn de significante verschillen in vergelijking met 2012 weergegeven.

FUNCTIONEREN BELASTINGDIENST EN IMAGO

Algemeen functioneren	Gemiddeld	D	O	FD	P	Tg	TI
Rapportcijfer							
	6,6↑	6,9	6,7	6,6	6,4	6,5	6,5

	Gemiddelde 5-puntsschaal [1)]
Beeldvorming	
Beeldvorming dienstverlening	3,2
Beeldvorming behandeling	3,2
Beeldvorming repressief toezicht	3,0
Imago	
Betrouwbaar	3,5
Deskundig	3,6 ↑
Streng	3,5 ↑
Verantwoordelijk	3,4
Geloofwaardig	3,4
Zorgvuldig	3,3
Dienstverlenend	3,3 ↑
Transparant	2,9

[1)] beeldvorming: 1 = zeer negatief (toezicht = positief) - 5 = zeer positief (toezicht = negatief)
imagoaspecten: 1 = helemaal niet - 5 = helemaal wel

DIENSTVERLENING

Wanneer men iets wil weten of een vraag heeft over belastingen, is de website van de Belastingdienst bij alle doelgroepen de meest aangewezen weg om **als eerste** die informatie te zoeken. Veel ondernemingen (28%) zouden bij het vinden van een antwoord op hun vraag aankloppen bij een fiscaal adviseur, administrateur, etc. Een groot deel van de fiscaal dienstverleners (23%) zoekt het antwoord als eerste in een belastinggids. De BelastingTelefoon wordt veel minder genoemd als eerst gekozen informatiebron, gemiddeld 10%.

Kanaalvoorkeur en -gebruik	Gemiddeld	D	O	FD	P	Tg	TI
Website							
Voorkeur	59%↑	71%	55%	46%↑	61%	70%	49%
Gebruik	58%↑	52%	52%	75%	40%	49%	77%↑
BelastingTelefoon							
Voorkeur	10%	7%	5%	1%	12%	15%	18%
Gebruik	33%↓	28%	34%	32%	24%	26%	53%↓

Waardering kanalen	Gemiddelde 5-puntsschaal [2]	% neutraal tot zeer positief
Website		
Algemene tevredenheid website	3,4↑	91%↑
Tevredenheid Mijn Toeslagen	3,6	94%
Zoekgemak	3,5↑	86%
BelastingTelefoon		
Algemene tevredenheid	3,3↑	82%↑
Snelheid contact	3,1↓	75%↓
Deskundigheid medewerker	3,4↑	81%↑
Professionaliteit medewerker	3,6	89%
Inlevingsvermogen medewerker	3,2	83%
Tevredenheid resultaat	3,5↑	85%↑
Telefonische Helpdesk Intermediairs		
Algemene tevredenheid	3,6	89%
Snelheid contact	3,6↓	89%↓
Deskundigheid medewerker	3,4	86%
Inlevingsvermogen medewerker	3,4↑	90%
Tevredenheid resultaat	3,6	87%
Bezoek Belastingkantoor		
Bereikbaarheid belastingkantoor	3,8↑	86%
Tevredenheid behandeling	3,8	89%
Deskundigheid medewerker	3,9	91%
Inlevingsvermogen medewerker	3,6	90%
Tevredenheid resultaat	3,7	89%
Bezwaarschriften		
Snelheid afhandeling	2,7	56%
Duidelijkheid antwoord of reactie	3,4	83%
Brieven (aan Belastingdienst)		
Duidelijkheid antwoord of reactie	3,5	91%
Door de BD georganiseerde bijeenkomsten		
Tevredenheid bijeenkomst	3,8	96%
Belcentrum (back office) BD/Toeslagen		
Algemene tevredenheid	3,6	91%

[2] 1 = zeer ontevreden - 5 = zeer tevreden

AANGIFTE EN AANSLAG / AANVRAAG

Hulp bij aangifte, aanvraag/wijziging c.q. belastingzaken/douanezaken	D	O	P	Tg Aanvraag	Tg Wijziging
Geen hulp	47%	18%↓	52%	55%↓	80%
Gedeeltelijk hulp	39%	42%	25%	32%↑	12%
Geheel uitbesteed	14%	40%	23%	13%	8%

Waardering aangifte- en aanvraagproces		Gemiddelde 5-puntsschaal [3]	% neutraal tot zeer positief
Alle doelgroepen (gemiddeld)			
Duidelijkheid brieven (van Belastingdienst)		3,3	82%↓
Snelheid geld (terug)storten		3,3	84%
Particulieren			
Duidelijkheid aangifteprogramma		3,7	89%
Houding t.o.v. VIA		3,8	92%
Tevredenheid VIA		4,0	92%
Snelheid afhandeling aangifte		2,7	65%
Fiscaal dienstverleners (particulieren)			
Duidelijkheid aangifteprogramma		3,8↓	93%
Tevredenheid proces aangifte		3,5↓	96%
Toeslaggerechtigden			
Duidelijkheid aanvraagprogr./-form.		3,5	91%
Duidelijkheid wijzigingsprogr./-form.		3,7	90%
Snelheid afhandeling aanvraag		3,2	80%
Snelheid afhandeling wijziging		3,1	74%
Duidelijkheid voorschotbeschikking		3,5	83%
Duidelijkheid definitieve beschikking		3,6	89%
Toeslagen intermediairs Zorg			
Duidelijkheid aanvraagformulier		3,8	100%
Duidelijkheid aanvraagprogramma		3,7	97%
Duidelijkheid wijzigingsprogramma		3,7	97%
Snelheid afhandeling aanvraag		3,1	80%
Snelheid afhandeling wijziging		3,1	88%
Tevredenheid proces aanvraag		3,3	83%
Tevredenheid proces wijziging		3,3	90%
Toeslagen intermediairs Huur			
Duidelijkheid aanvraagformulier		3,6	96%
Duidelijkheid aanvraagprogramma		3,7	95%
Duidelijkheid wijzigingsprogramma		3,6	90%↓
Snelheid afhandeling aanvraag		3,0↑	78%↑
Snelheid afhandeling wijziging		3,0↑	80%
Tevredenheid proces aanvraag		3,3↑	91%
Tevredenheid proces wijziging		3,2↑	86%
Toeslagen intermediairs Kinderopvangtoeslag			
Duidelijkheid aanvraagformulier		3,1	100%
Duidelijkheid aanvraagprogramma		3,6	94%
Duidelijkheid wijzigingsprogramma		3,6	91%
Snelheid afhandeling aanvraag		3,1	82%
Snelheid afhandeling wijziging		3,1	82%
Tevredenheid proces aanvraag		3,2	88%
Tevredenheid proces wijziging		3,2	86%
Ondernemingen			
Duidelijkheid aangifteprogramma	LH	3,6	95%
	OB	4,0	94%
	VPB	3,6↑	86%
	IB	3,5	92%
Eenvoud doen van aangifte	LH	3,7	99%
	OB	4,2	99%
	VPB	3,9↑	95%
	IB	3,6	88%
Snelheid afhandeling aangifte	LH	3,7	96%
	OB	3,9	96%
	VPB	3,5↑	91%
	IB	3,3	83%↓

[3] 1 = zeer ontevreden - 5 = zeer tevreden

Fiscaal dienstverleners (ondernemingen)		
Duidelijkheid aangifteprogramma	3,7	95%
Tevredenheid proces aangifte	3,5	96%

Waardering aangifte- en aanvraagproces		Gemiddelde 5-puntsschaal [4]	% neutraal tot zeer positief
Douaneklanten			
Betrouwbaarheid	Invoer	3,9	92%
	Uitvoer	3,8↑	91%
	Binnenbrengen	3,9	91%
	Uitgaan/ECS	3,9	95%↑
	EMCS	3,9	92%
	Per. Aangifte	3,8↓	84%
Tevredenheid proces	Invoer	3,9	96%
	Uitvoer	3,8↑	93%
	Binnenbrengen	3,8↑	93%
	Uitgaan/ECS	3,8↑	94%↑
	EMCS	3,7	86%
	Per. Aangifte	3,8	89%
Snelheid afhandeling per. aangifte		3,9	95%
Snelheid afhandeling transporten		3,8	94%

CONTROLE, CORRECTIES EN BOETES

Waardering proces controles, correcties en boetes	Gemiddelde 5-puntsschaal [4]	% neutraal tot zeer positief
Controle bij ondernemingen		
Tevredenheid manier van controle	3,4	89%
Deskundigheid controlemedewerker	3,5	94%
Professionaliteit controlemedewerker	3,4	92%
Fysieke controle douaneklanten		
Tevredenheid manier van controle	3,5	85%
Deskundigheid controlemedewerker	3,5	90%
Professionaliteit controlemedewerker	3,6	96%
Administratieve controle douaneklanten		
Tevredenheid manier van controle	3,8	92%↓
Deskundigheid controlemedewerker	3,8	93%↓
Professionaliteit controlemedewerker	3,9	94%↓
Correctie		
Duidelijkheid aanpassing aangifte	3,8	92%
Uitleg over aanpassing aangifte	3,7	90%
Eens met beslissing	3,4	82%
Boetes		
Duidelijkheid reden boete	3,6	82%
Uitleg reden boete	3,2	74%
Verhouding hoogte boete tot fout	2,3	44%
Invordering		
Duidelijkheid reden invorderingsmaatregel (belastingplichtigen):		
- herinnering, aanmaning, dwangbevel	3,7	83%
Duidelijkheid reden invorderingsmaatregel (fiscaal dienstverleners):		
- herinnering	4,0	96%
- aanmaning	4,0	97%
- dwangbevel	4,0	94%
- beslaglegging	3,9	94%
Uitleg reden invorderingsmaatregelen	3,3	84%

[4] 1 = zeer ontevreden - 5 = zeer tevreden

BELASTINGMORAAL EN COMPLIANCE

Gemiddeld over de doelgroepen vindt 86% van de mensen het niet aanvaardbaar als iemand doelbewust belasting ontduikt of een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen.
Men denkt, gemiddeld over alle doelgroepen, dat 12% van de aangiftes, aanvragen of wijzigingen bewust niet helemaal correct worden ingevuld.

	Gemiddelde 5-puntsschaal [5]	% neutraal tot zeer positief
Belastingmoraal		
Persoonlijke norm (niet specifiek belastingen)	**4,3**	
Belastingmoraal	**4,0**	
Belang voldoen aan verplichtingen	**4,1**	
Pakkans		
Ervaren pakkans	**3,3**↓	**77%**

[5] 1 = laag - 5 = hoog

De non-compliance scoort op de vijfpuntsschaal gemiddeld 1,9. Deze gemiddelde score is niet in de tabel opgenomen, omdat de vraagstelling die aan dit gegeven ten grondslag ligt zodanig is dat juist een laag gemiddelde een positieve indicatie geeft. Naarmate het getal lager is, is de waarschijnlijkheid van non-compliance kleiner.

Gemiddeld over alle doelgroepen, vindt 40% dat men iets bijdraagt bij belasting betalen, 41% vindt dat er iets afgestaan wordt en 19% is van mening dat er iets wordt afgenomen.

BOVENGEMIDDELDE ASPECTEN EN VERBETERPUNTEN

Hierna een overzicht van aspecten die bovengemiddeld goed scoren en aspecten die voor verbetering vatbaar zijn:

Bovengemiddelde aspecten

Een aantal aspecten scoort opvallend goed met gemiddelden boven 3,5 en minder dan 10% ontevredenen. Het gaat om de volgende aspecten:

Algemeen functioneren
- Het imagoaspect deskundigheid

Dienstverlening
- De tevredenheid over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina
- De tevredenheid over de deskundigheid medewerker bij bezoeken aan het belastingkantoor
- De tevredenheid over de door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomsten
- De algemene tevredenheid over het contact met het Belcentrum (back office)

Aangifte, aanvraag en aanslag
- De positieve houding ten opzichte van de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA)
- De tevredenheid over de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA)
- De duidelijkheid van het aangifteprogramma voor ondernemingen en particulieren (fiscaal dienstverleners)
- De duidelijkheid van de aanvraagprogramma's voor toeslagen kot, huur en zorg
- De duidelijkheid van de aanvraagformulieren voor toeslagen zorg en huur
- De duidelijkheid van de wijzigingsprogramma's voor toeslagen zorg en kot
- De duidelijkheid van de aangifteprogramma's loonheffing, omzetbelasting en inkomstenbelasting
- De eenvoud van het doen van aangiften loonheffing, omzetbelasting en vennootschapsbelasting
- De snelheid van de behandeling van de aangiften loonheffing en omzetbelasting
- De betrouwbaarheid van de douaneprocessen invoer, uitvoer, binnenbrengen, uitgaan/ECS en EMCS
- De tevredenheid over de douaneprocessen invoer, uitvoer, binnenbrengen en uitgaan/ECS
- De tevredenheid over de snelheid van afhandeling periodieke aangifte en transporten
- De tevredenheid over de professionaliteit van de controlemedewerker fysieke controle (douane)
- De tevredenheid over de manier van administratieve controle (douane)
- De tevredenheid over de deskundigheid en professionaliteit van de controlemedewerker administratieve controle (douane)
- De duidelijkheid van de aanpassingen in de aangifte
- De duidelijkheid van de reden voor een herinnering, aanmaning en dwangbevel (fiscaal dienstverleners)

Belastingmoraal en compliance
- De persoonlijke norm
- De belastingmoraal
- Het belang van het voldoen aan verplichtingen

Verbeterpunten

Een aantal aspecten is voor verbetering vatbaar. Dit zijn de aspecten met gemiddelden van 3,0 of minder en meestal meer dan 30% ontevredenen.

Algemeen functioneren
- Het imagoaspect transparantie

Aangifte en aanslag
- De snelheid afhandeling bezwaarschriften
- De snelheid van afhandeling van aangifte voor particulieren

Controle, correcties, boetes
- De tevredenheid over de hoogte van boetes in relatie tot de begane fout

4. BEOORDELING FUNCTIONEREN EN IMAGO

In dit hoofdstuk

4.1 Functioneren Belastingdienst
4.2 Publieke uitingen
4.3 Imago

4.1 Functioneren Belastingdienst

Het functioneren van de Belastingdienst is op een aantal disciplines gemeten. Aan respondenten is gevraagd om een rapportcijfer voor het algemeen functioneren te geven. Daarnaast is er aan de hand van stellingen gevraagd om aan te geven in hoeverre deze van toepassing zijn op de dienstverlening, behandeling en toezicht van de Belastingdienst. Men kon telkens kiezen voor een getal tussen 1 en 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".

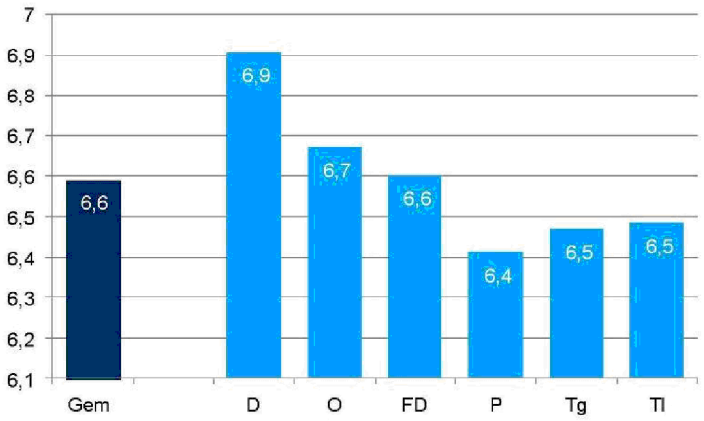
Bij de analyse worden stellingen geclusterd, die statistisch gezien bij elkaar horen. Op deze wijze ontstaan drie clusters. Het eerste cluster bestaat uit stellingen, die betrekking hebben op de dienstverlening van de Belastingdienst. Het tweede cluster bestaat uit stellingen die van toepassing zijn op de behandeling door de Belastingdienst (ook wel procedurele rechtvaardigheid genoemd). Het derde cluster bestaat uit stellingen die betrekking hebben op het repressieve toezicht door de Belastingdienst.

Rapportcijfer

De manier waarop de Belastingdienst in het algemeen functioneert, wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,6.

Douaneklanten geven met een 6,9 de hoogste waardering en Particulieren met een 6,4 de laagste.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

	2012	2013
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs geven in 2013 een hoger rapportcijfer aan de Belastingdienst dan in 2012	6,4	6,5

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Verdiepingsanalyse

Bij Particulieren en Toeslaggerechtigden geven personen van 65 jaar en ouder het hoogste rapportcijfer van alle leeftijdscategorieën. Binnen de groep Particulieren geven personen met een hoge opleiding het hoogste rapportcijfer van alle opleidingsniveaus.

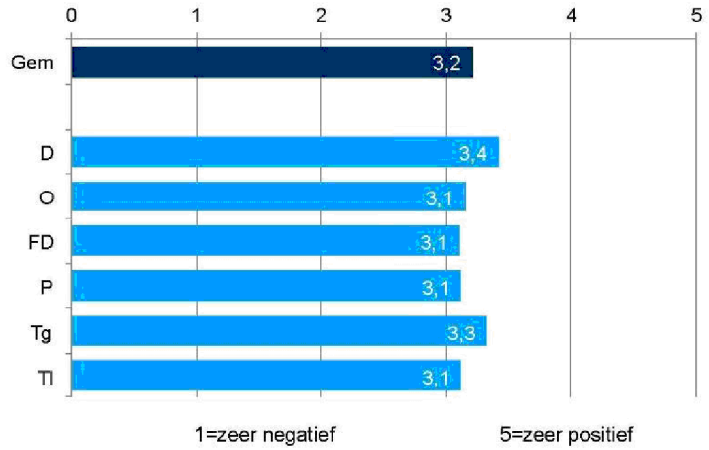
Van de groep Fiscaal Dienstverleners geven Fiscaal Dienstverleners zonder personeel en Fiscaal Dienstverleners met een jaaromzet van minder dan 25.000 euro het hoogste rapportcijfer.

Beeldvorming over de dienstverlening door de Belastingdienst (1e cluster)

De uitkomst van het eerste cluster stellingen schetst een beeld over hoe men de dienstverlening door de Belastingdienst ziet. De antwoorden op de stellingen zijn samengenomen, waardoor de beeldvorming over de dienstverlening wordt uitgedrukt in één getal. Dat getal kan variëren tussen de 1 en de 5. Waarbij 1 staat voor zeer negatief en 5 voor zeer positief voor de beeldvorming die de Belastingdienst nastreeft. De gemiddelde score voor de dienstverlening is 3,2.

Douaneklanten en Toeslaggerechtigden hebben een positiever beeld over de dienstverlening (resp. 3,4 en 3,3) dan de andere doelgroepen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Stellingen 1e cluster

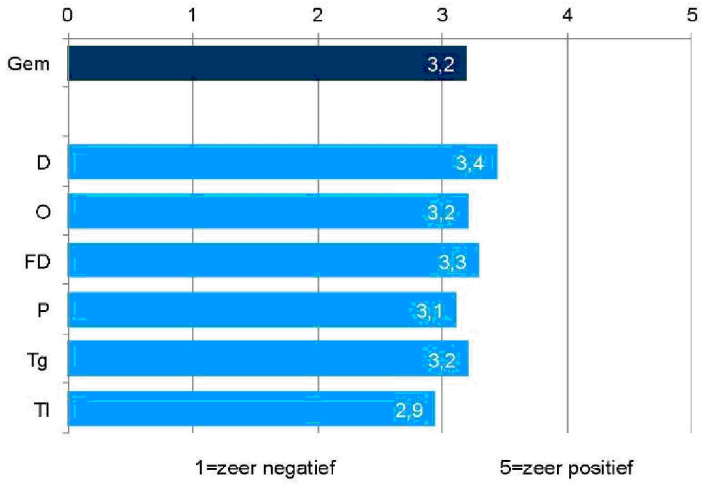
- De Belastingdienst doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn
- De Belastingdienst behandelt mensen met respect
- Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen

Beeldvorming over de behandeling door de Belastingdienst (2e cluster)

Het tweede cluster stellingen beschrijft de beeldvorming over de behandeling door de Belastingdienst. Ook hier zijn de antwoorden op de stellingen samengenomen, waardoor de beeldvorming over de behandeling wordt uitgedrukt in één getal. Waarbij 1 staat voor zeer negatief en 5 voor zeer positief voor de beeldvorming die de Belastingdienst nastreeft. De gemiddelde score voor de behandeling is 3,2.

Douaneklanten hebben het meest positieve beeld over de behandeling door de Belastingdienst (3,4). Toeslagen Intermediairs hebben het minst positieve beeld (2,9).

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Stellingen 2e cluster

- De Belastingdienst komt zijn toezeggingen na
- De Belastingdienst behandelt iedereen rechtvaardig
- De Belastingdienst houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen
- Wie het niet eens is met de Belastingdienst krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten

Beeldvorming over het repressief toezicht door de Belastingdienst (3e cluster)

Het derde cluster stellingen beschrijft de beeldvorming over het repressief toezicht van de Belastingdienst. Ook hier zijn de antwoorden op de stellingen samengenomen, waardoor de beeldvorming over het repressief toezicht wordt uitgedrukt in één getal. Waarbij 1 staat voor zeer **positief** en 5 voor zeer **negatief** voor de beeldvorming die de Belastingdienst nastreeft. De gemiddelde score voor het repressief toezicht is 3,0.

Let op: bij dit cluster staat 1 voor zeer positief en 5 voor zeer negatief. Bij cluster 1 en 2 is dat exact andersom.



Stellingen 3e cluster

- De Belastingdienst is meer bezig met mensen op fouten te betrappen dan ze te helpen
- De Belastingdienst houdt belastingplichtigen/Toeslaggerechtigden scherp in de gaten
- De Belastingdienst stelt zich autoritair op

Toeslagen Intermediairs hebben het meest positieve beeld over het repressief toezicht (2,7) en Ondernemingen en Particulieren het minst positieve (3,1).

Een lage score voor het cluster repressief toezicht is positief voor het imagoaspect 'werken vanuit vertrouwen' wat de Belastingdienst nastreeft bij zijn doelgroepen. De verschillende doelgroepen vinden namelijk minder vaak dat de Belastingdienst belastingplichtigen scherp in de gaten houdt, zich autoritair opstelt en bezig is met mensen op fouten betrappen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

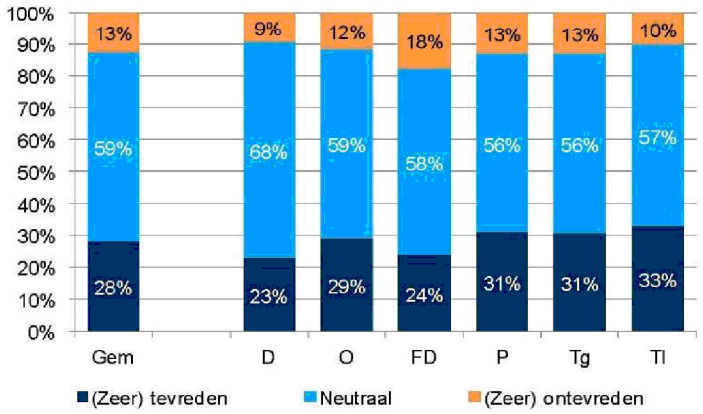
Verdiepingsanalyse

De beeldvorming over de dienstverlening door de Belastingdienst en de beeldvorming over de behandeling door de Belastingdienst hebben een positief effect op het rapportcijfer. Naarmate de beeldvorming positiever is geeft men een hoger cijfer aan de Belastingdienst.

4.2 Publieke uitingen

Gemiddeld over de doelgroepen is 87% neutraal tot (zeer) tevreden over de publieke uitingen van de Belastingdienst, zoals spotjes op de radio en tv en de advertenties in kranten, tijdschriften en op billboards. Gemiddeld is 13% (zeer) ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

Indien niet anders vermeld: % neutraal tot (zeer) tevreden	2012	2013
Ondernemingen		
Ondernemingen zijn in 2013 beter te spreken over publieke uitingen dan in 2012	85%	88%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

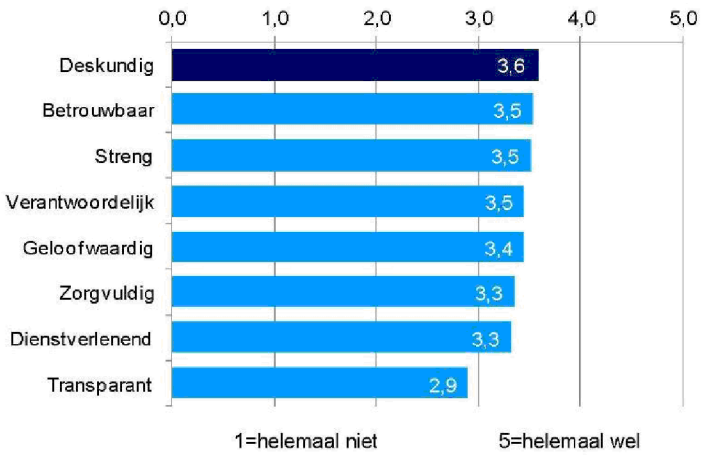
4.3 Imago

Imagokenmerken

Het imago van de Belastingdienst is gemeten door te vragen in hoeverre de kenmerken *betrouwbaar, zorgvuldig, geloofwaardig, verantwoordelijk, streng, transparant, deskundig en dienstverlenend* van toepassing zijn op de Belastingdienst. Men kon kiezen uit een getal tussen 1 en 5, waarbij 1 staat voor "helemaal niet" en 5 voor "helemaal wel".

***Deskundig* scoort gemiddeld het hoogst en *transparant* het laagst**

Ondernemingen en Particulieren zien de Belastingdienst vaker als *streng* dan gemiddeld.
Toeslaggerechtigden en Toeslagen Intermediairs zien de Belastingdienst minder vaak als *betrouwbaar* dan gemiddeld.
Douaneklanten en Ondernemingen zien de Belastingdienst vaker als *deskundig* dan gemiddeld.



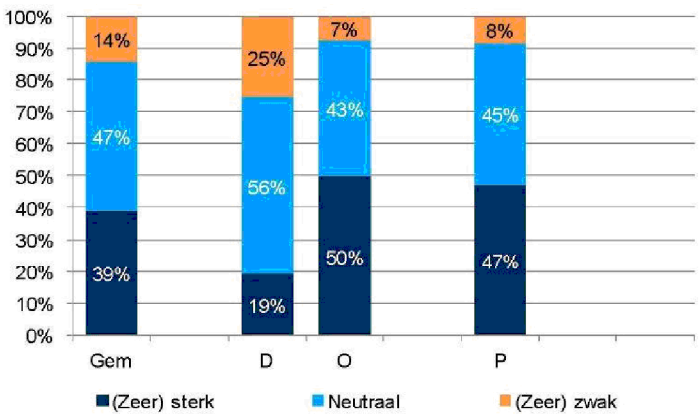
Douaneklanten vinden overigens alle kenmerken (behalve *streng*) gemiddeld vaker van toepassing op de Belastingdienst.
Transparant staat bij alle doelgroepen onderaan, met name Toeslagen Intermediairs zien de Belastingdienst minder transparant dan gemiddeld.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Aanwezigheid Belastingdienst in Nederlandse samenleving

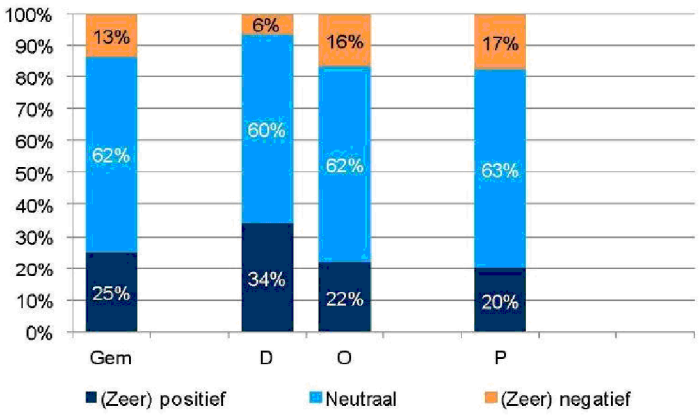
Gemiddeld vindt ongeveer de helft van Ondernemingen en Particulieren dat de Belastingdienst (zeer) sterk aanwezig is in de Nederlandse samenleving. Daarbij heeft respec. 43% en 45% van beide doelgroepen een neutrale mening.
Douaneklanten vinden de aanwezigheid van de Belastingdienst in de samenleving minder sterk (56% neutraal en 19% (zeer) sterk).

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Gemiddeld beoordeelt 87% de aanwezigheid van de Belastingdienst als neutraal tot (zeer) positief. Douaneklanten zijn gemiddeld vaker (zeer) positief over de aanwezigheid.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



5. DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk

5.1 Kanaalvoorkeur
5.2 Kanaalgebruik
5.2.1 Website
5.2.2 BelastingTelefoon
5.2.3 Telefonische Helpdesk Intermediairs
5.2.4 Bezoek (balie) belastingkantoor
5.2.5 Bezwaarschriften
5.2.6 Brieven
5.2.7 Door Belastingdienst georganiseerde bijeenkomsten
5.2.8 Belcentrum (back office) Belastingdienst/Toeslagen
5.3 Bezoek medewerker Belastingdienst

5.1 Kanaalvoorkeur

De website van de Belastingdienst is bij alle doelgroepen het meest gebruikte kanaal. Veel Ondernemingen (28%) kloppen bij het vinden van een antwoord op hun vraag aan bij een fiscaal adviseur, administrateur, etc. Een groot deel van de Fiscaal Dienstverleners (23%) zoekt het antwoord als eerste in een belastinggids. Particulieren maken juist vaker gebruik van de BelastingTelefoon (12%). Toeslaggerechtigden en Toeslagen Intermediairs raadplegen relatief vaker de Belastingtelefoon. In onderstaande tabellen is per doelgroep te zien welke kanalen de voorkeur hebben.

Kanaalvoorkeur (D, O, FD, P)[1]

	D	O	FD	P
Website van de Douane/Belastingdienst	71%	55%	46%	61%
Navragen bij fisc. dienstverl. / administrateur	1%	28%	1%	6%
Belastinggids/Almanak	0%	2%	23%	2%
Douane-/BelastingTelefoon	7%	5%	1%	12%
Tel. contact met belasting-/doune kantoor	9%	3%	1%	-
Andere website	1%	1%	6%	2%
Navragen bij familie, vrienden, kennissen	-	1%	-	8%
Handleiding bij de aangifte	-	0%	1%	5%
Navragen bij collega`s	1%	1%	4%	-
Helpdesk Intermediairs	-	-	6%	-
Bedrijvencontactpunt Klantman. Douane	3%	-	-	-
Balie van een Douane/belastingkantoor	0%	1%	-	1%
Website Ministerie van Financiën	1%	0%	1%	0%
Douanewetgeving	2%	-	-	-
Social media	0%	-	-	0%
Folder van de Douane/Belastingdienst	-	-	-	1%
Overig	4%	3%	10%	1%

Kanaalvoorkeur (Tg)

	Tg
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	70%
Belasting Telefoon	15%
Website van de Rijksoverheid	4%
Balie van een regiokantoor	3%
Informatie van andere organisaties	2%
Andere websites	1%
Overig	6%

[1] Indien 0% zichtbaar is in deze tabel (en volgende tabellen), dan is de antwoordcategorie slechts enkele keren gekozen, waardoor deze afgerond is naar 0%. Een '-' betekent dat de antwoordcategorie geen enkele keer gekozen is.

Kanaalvoorkeur (TI)[2]

	TI-huur	TI-zorg	TI-kgb	TI-kot
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	52%	57%	49%	39%
Backoffice van Toeslagen	27%	20%	24%	34%
Belasting Telefoon	18%	16%	21%	19%
Website van de Rijksoverheid	1%	-	-	-
Balie van een regiokantoor	-	-	-	1%
Informatie van andere organisaties	-	-	-	-
Andere websites	-	-	-	-
Overig	3%	7%	6%	6%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Verdiepingsanalyse

Bij Particulieren vanaf 25 jaar is te zien dat hoe hoger de leeftijd des te minder vaak de voorkeur uitgaat naar de website als eerste informatiebron. Het navragen van informatie bij familie, vrienden en/of kennissen heeft bij jongeren van 18 tot 24 jaar een sterkere eerste voorkeur dan bij de overige leeftijdscategorieen.

Hoogopgeleide Particulieren, Ondernemers en Douaneklanten maken vaker gebruik van de website van de Belastingdienst als eerste informatiebron dan middelbaar en lager opgeleiden. Bij Fiscaal Dienstverleners hebben de hoger opgeleiden minder vaak de voorkeur voor de website dan de middelbaar en lager opgeleiden.

5.2 Kanaalgebruik

In de afgelopen twaalf maanden, voorafgaande aan het onderzoek, heeft gemiddeld (over alle doelgroepen) 80% van de mensen één of meer keren contact gehad met de Belastingdienst. De belangrijkste kanalen, die hiervoor gebruikt zijn, worden hierna besproken. De daarbij gepresenteerde cijfers hebben steeds betrekking op de groep mensen, die ook daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van het desbetreffende kanaal. De percentages gebruikers per doelgroep en per kanaal worden steeds aan het begin van de desbetreffende paragraaf vermeld.

Contact met de Belastingdienst

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
Website	58%	52%	52%	75%	40%	49%	77%
Douane Telefoon/BelastingTelefoon	33%	28%	34%	32%	24%	26%	53%
Bezwaarschrift	28%	8%	15%	86%	6%	5%	46%
Brief	25%	16%	18%	79%	5%	3%	30%
Tel. contact beh. Ambtenaar belastingkantoor	24%	44%	-	70%	-	-	31%
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum	12%	-	-	-	-	-	71%
Helpdesk Intermediairs gebeld	11%	-	-	66%	-	-	-
E-mail	6%	-	-	38%	-	-	-
Contact relatiebeheerder of accountmanager	5%	-	-	30%	-	-	-
E-mail relatiebeheer	5%	-	-	-	-	-	28%
(Balie van een) Douane-/belastingkantoor	4%	7%	3%	6%	3%	3%	1%
Relatiebeheer gebeld	4%	-	-	-	-	-	22%
Nationale Helpdesk Douane	3%	16%	-	-	-	-	-
Bedrijvencontactpunt Klantman. Douane	2%	13%	-	-	-	-	-
Centraal Operationeel Punt (COP)	0%	2%	-	-	-	-	-
Overig	3%	7%	5%	1%	1%	1%	2%
Geen contact afgelopen 12 maanden	20%	17%	25%	0%	43%	34%	0%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Verdiepingsanalyse

Bij alle doelgroepen raadplegen hoogopgeleiden vaker de website van de Belastingdienst als informatiekanaal dan middelbaar en lager opgeleiden.
Bij Particulieren en Toeslaggerechtigden bellen alleenstaanden vaker met de BelastingTelefoon dan samenwonenden en gehuwden.
Bij de doelgroep Ondernemers bezoeken starters vaker de website van de Belastingdienst dan niet-starters.

[2] Kleine n voor TI met zorgtoeslag en kindgebonden budget (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

5.2.1 Website

Contact via bezoek website

Gemiddeld heeft 58% van de mensen de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek via de website contact gezocht met de Belastingdienst. Fiscaal Dienstverleners en Toeslagen Intermediairs maakten gemiddeld vaker gebruik van dit informatiekanaal en Particulieren en Toeslaggerechtigden minder vaak.

Contact

Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
58%	52%	52%	75%	40%	49%	77%

Onderdeel website bezocht

Aan Toeslaggerechtigden en Toeslagen Intermediairs is gevraagd welk onderdeel van de website van de Belastingdienst-Toeslagen ze hebben bezocht. Meer dan driekwart van zowel de Toeslaggerechtigden als de Toeslagen Intermediairs heeft een bezoek gebracht aan de persoonlijke toeslagen pagina Mijn Toeslagen. Vrijwel alle Toeslagen Intermediairs hebben de algemene website van de Belastingdienst bezocht (93%), in tegenstelling tot 65% van de Toeslaggerechtigden.

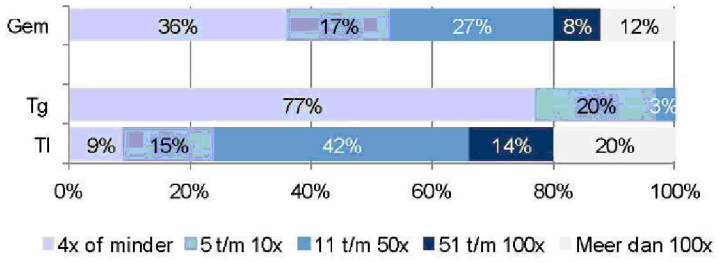
Onderdeel website

	Gem	Tg	TI
Mijn Toeslagen	77%	79%	76%
De website van Belastingdienst-Toeslagen met algemene informatie	82%	65%	93%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Bezoekfrequentie Mijn Toeslagen

De Mijn Toeslagen pagina is in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek gemiddeld 47 keer bezocht. De bezoekfrequentie van de Mijn Toeslagen pagina is bij Toeslagen Intermediairs beduidend hoger dan Toeslaggerechtigden



Gemiddelde Bezoekfrequentie per jaar

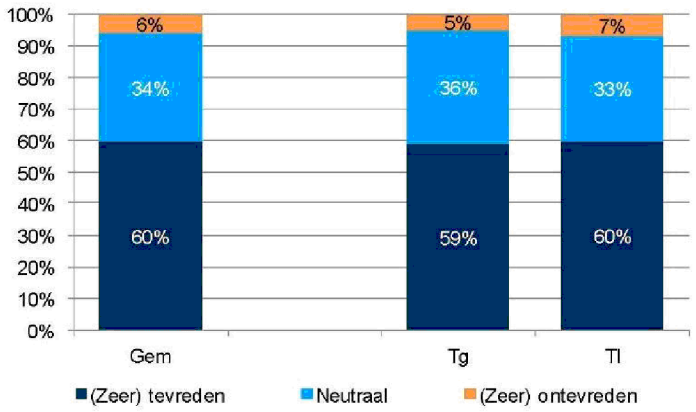
Toeslagen Intermediairs	76 x
Toeslaggerechtigden	4 x

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Tevredenheid Mijn Toeslagen

Het merendeel van de bezoekers is neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over de Mijn Toeslagen pagina van de Belastingdienst (94%). Van de bezoekers is 6% (zeer) ontevreden over de website.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



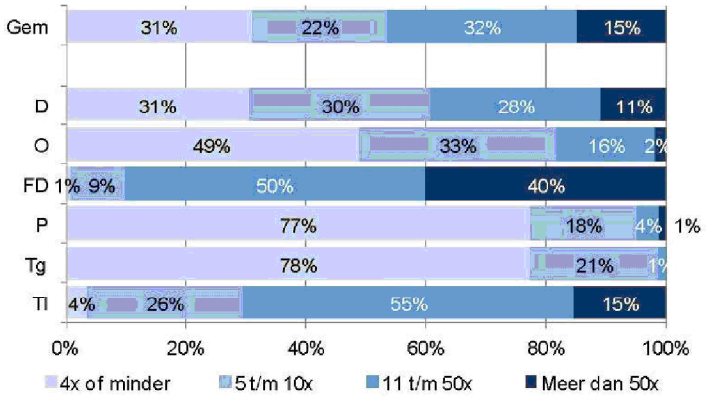
Bezoekfrequentie website

De website is in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek gemiddeld 37 keer bezocht. De bezoekfrequentie van de website van de Belastingdienst is onder Fiscaal Dienstverleners het hoogst. Toeslaggerechtigden bezoeken de website het minst vaak.

Gemiddelde Bezoekfrequentie per jaar

Fiscaal Dienstverleners	87 x
Toeslagen Intermediairs	42 x
Douaneklanten	35 x
Ondernemingen	9 x
Particulieren	5 x
Toeslaggerechtigden	3 x

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Verdiepingsanalyse

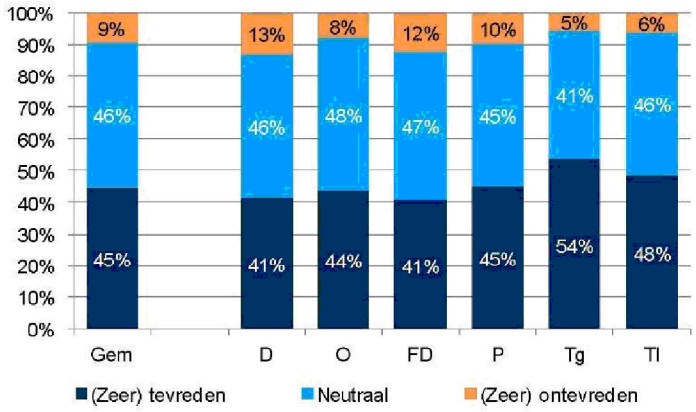
ZZP-ers bezoeken de website van de Belastingdienst minder vaak dan niet-ZZP-ers.

Tevredenheid website

Gemiddeld is 91% van de websitebezoekers neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over de website van de Belastingdienst. Van de websitebezoekers is 9% (zeer) ontevreden over de website.

Meer Douaneklanten geven aan (zeer) ontevreden te zijn over de website dan andere doelgroepen. Toeslaggerechtigden zijn vaker (zeer) tevreden over de website.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Reden bezoek website

De website wordt gemiddeld het meest gebruikt om informatie te zoeken of een biljet of formulier aan te vragen of te downloaden. Dit geldt in het algemeen ook voor de afzonderlijke doelgroepen met uitzondering van Toeslagen Intermediairs en Toeslaggerechtigden. Voor Toeslagen Intermediairs is de rekenhulp de belangrijkste reden om de website te bezoeken. Toeslaggerechtigden gebruiken de website voornamelijk voor het doorgeven van een wijziging.

Belangrijkste redenen bezoek website

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
Informatie zoeken	29%	37%	34%	35%	21%	21%	20%
Aanvragen/downloaden biljet of formulier	23%	14%	30%	40%	33%	15%	6%
Hulp bij invullen van aangifte of formulier	9%	13%	12%	3%	14%	7%	8%
Rekenhulp	9%	1%	2%	5%	8%	11%	22%
Doorgeven van een wijziging	7%	-	-	-	-	28%	17%
Aanvragen/downloaden brochure of folder	4%	4%	6%	6%	5%	3%	1%
Info over status aangifte/aanvraag/wijziging	3%	4%	2%	1%	3%	3%	6%
Om een telefoonnummer op te zoeken	3%	6%	2%	1%	2%	3%	4%
Voor het indienen van een bezwaar	2%	0%	1%	2%	1%	1%	2%
Verzoek tot uitstel van betaling	1%	-	1%	0%	1%	0%	1%
Wijzen op door de Bd gemaakte fout	0%	-	1%	0%	0%	1%	-
Om een klacht in te dienen	0%	-	-	-	-	1%	1%
Overig	11%	21%	9%	7%	11%	5%	12%

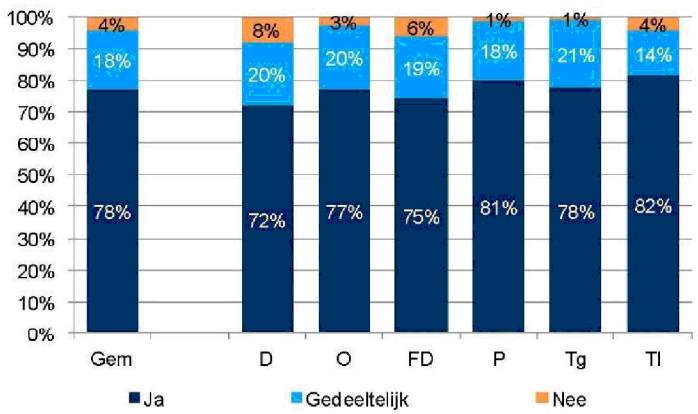
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Gezochte informatie op website gevonden?

Door 96% van de websitebezoekers wordt de gezochte informatie geheel of gedeeltelijk gevonden. Bij 4% lukt dit niet.

Douaneklanten hebben gemiddeld vaker problemen bij het vinden van de gezochte informatie.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

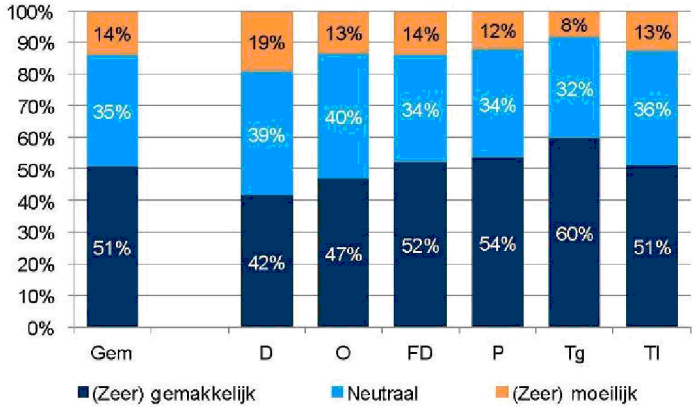


Zoekgemak website

Door gemiddeld 86% van de bezoekers wordt het zoekgemak op de website neutraal tot (zeer) gemakkelijk beoordeeld. Voor 14% van de bezoekers is hetgeen men zoekt (zeer) moeilijk te vinden.

Toeslaggerechtigden hebben minder moeite met het zoeken op de website van de Belastingdienst. Douaneklanten beoordelen het zoekgemak juist lager dan de andere doelgroepen.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
In 2013 wordt vaker via de website contact gezocht met de Belastingdienst	54%	58%
In 2013 is men meer te spreken over de website	88%	91%
In 2013 bezoekt men vaker de website om informatie te zoeken over wet-/regelgeving	26%	29%
Men heeft in 2013 minder problemen met het vinden wat men zoekt op de website	6%	4%
In 2013 vindt men het vaker (zeer) gemakkelijk om hetgeen te vinden wat men zoekt	46%	51%
Douaneklanten		
Douaneklanten zoeken in 2013 minder vaak als eerste naar informatie door contact op t enemen met het Douanekantoor	14%	9%
Douaneklanten zoeken in 2013 minder vaak contact met beh. ambtenaar op douane kantoor	51%	44%
Douaneklanten bezoeken in 2013 vaker de website voor hulp bij invullen aanvraag/wijziging	9%	13%
Ondernemingen		
Meer Ondernemingen hebben in 2013 bij het laatste bezoek gevonden wat men zocht	73%	78%
Fiscaal Dienstverleners		
Fiscaal Dienstverleners zoeken in 2013 vaker als eerste naar informatie op de website	35%	46%
Fiscaal Dienstverleners zijn in 2013 meer te spreken over de website	82%	88%
De bezoekfrequentie van de website door Fiscaal Dienstverleners in 2013 is hoger dan in 2012	75x	87x
In 2012 vinden Fiscaal Dienstverleners het vaker (zeer) gemakkelijk om hetgeen te vinden wat men zoekt	41%	53%
Toeslaggerechtigden		
In 2013 bezoeken minder Toeslaggerechtigden de website om een wijziging door te geven	37%	28%
Meer Toeslaggerechtigden bezoeken de website voor hulp bij invullen van wijziging/aanvraag	4%	7%
Toeslagen Intermediairs		
Meer Toeslagen Intermediairs zoeken in 2013 contact via de website	62%	77%
In 2013 zoeken meer Toeslagen Intermediairs contact door te bellen met beh. ambtenaar	21%	31%
Meer Toeslagen Intermediairs zoeken in 2013 contact door te bellen met Belcentrum/Servicecentrum	46%	71%
Meer Toeslagen Intermediairs hebben in 2013 een bezwaarschrift ingediend	30%	46%
Meer Toeslagen Intermediairs hebben in 2013 een brief geschreven	20%	30%
Toeslagen Intermediairs hebben in 2013 minder vaak de Belastingtelefoon gebeld	68%	53%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

5.2.2 BelastingTelefoon

Contact via BelastingTelefoon

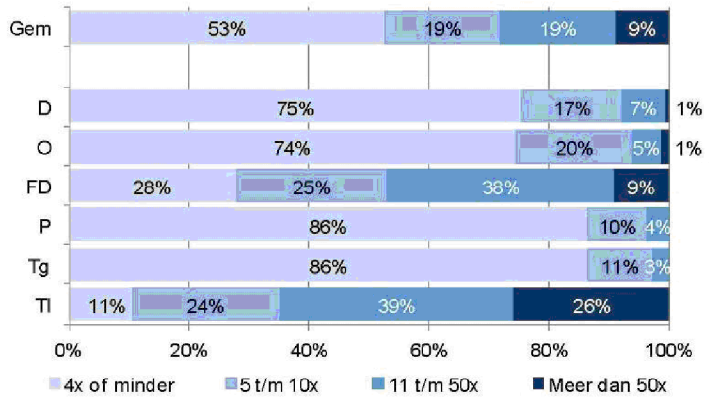
In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft gemiddeld 33% van de doelgroepen via de BelastingTelefoon contact gezocht met de Belastingdienst. Toeslagen Intermediairs deden dit gemiddeld vaker dan de andere doelgroepen. Particulieren, Toeslaggerechtigden en Douaneklanten zochten juist minder vaak op deze manier contact met de Belastingdienst.

Contact via Belastingtelefoon

Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
33%	28%	34%	32%	24%	26%	53%

Contactfrequentie BelastingTelefoon

In de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek is de Belasting-Telefoon over de verschillende doelgroepen gemiddeld 27 keer gebeld. De frequentie waarmee men de BelastingTelefoon belt, is onder Toeslagen Intermediairs het hoogst. Toeslaggerechtigden en Particulieren bellen de BelastingTelefoon het minst vaak.



Gemiddelde Belfrequentie per jaar

Toeslagen Intermediairs	71 x
Fiscaal Dienstverleners	36 x
Douaneklanten	5 x
Ondernemingen	5 x
Toeslaggerechtigden	3 x
Particulieren	3 x

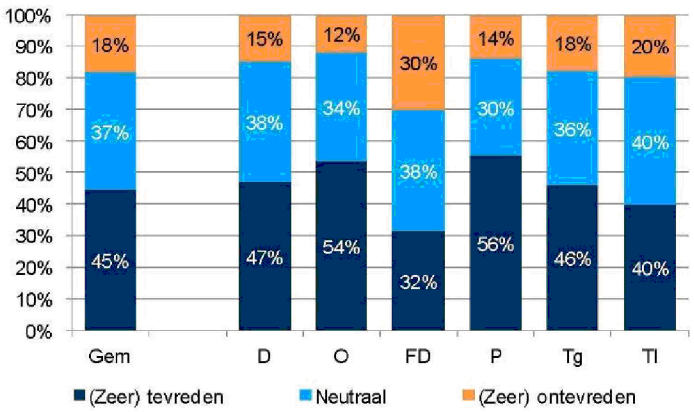
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Tevredenheid BelastingTelefoon

Gemiddeld is 82% van de bellers neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over de BelastingTelefoon, 18% is (zeer) ontevreden.

Ondernemingen zijn vaker neutraal tot (zeer) tevreden dan de andere doelgroepen. Fiscaal Dienstverleners zijn juist minder vaak neutraal tot (zeer) tevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Reden contact BelastingTelefoon

Gemiddeld maakt 40% gebruik van de BelastingTelefoon om informatie te krijgen. Statusinformatie over aangifte, aanvraag of wijziging, hulp bij het invullen van de aangifte of een formulier en het aanvragen van biljetten en formulieren zijn eveneens belangrijke redenen om te bellen.

Reden contact BelastingTelefoon

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
Om informatie te krijgen	40%	43%	42%	47%	43%	31%	35%
Info over status aangifte/aanvraag/wijziging	18%	14%	13%	21%	5%	14%	28%
Hulp bij invullen van aangifte of formulier	13%	24%	12%	3%	14%	18%	10%
Aanvragen biljet of formulier	9%	3%	11%	10%	7%	11%	12%
Wijzen op door de Bd gemaakte fout	6%	1%	4%	6%	6%	9%	8%
Verzoek tot uitstel van betaling	4%	1%	6%	5%	6%	5%	2%
Voor het indienen van een bezwaar	1%	1%	3%	2%	4%	1%	-
Om een klacht in te dienen	1%	1%	0%	1%	2%	2%	2%
Aanvragen brochure of folder	1%	-	1%	-	1%	1%	-
Overig	8%	11%	7%	6%	12%	8%	5%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Website bezocht vóór telefonische contact

Gemiddeld heeft 47% vóórdat men telefonische contact opnam met de Belastingdienst, gezocht op de website naar de gewenste informatie. Douneklanten, Ondernemingen en Toeslaggerechtigden hebben vaker de website geraadpleegd voordat men telefonische contact opnam.

Website bezocht vóór telefonisch contact

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
Vóór het bellen eerst op website Belastingdienst gezocht	47%	68%	57%	27%	51%	61%	35%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Medewerker BelastingTelefoon

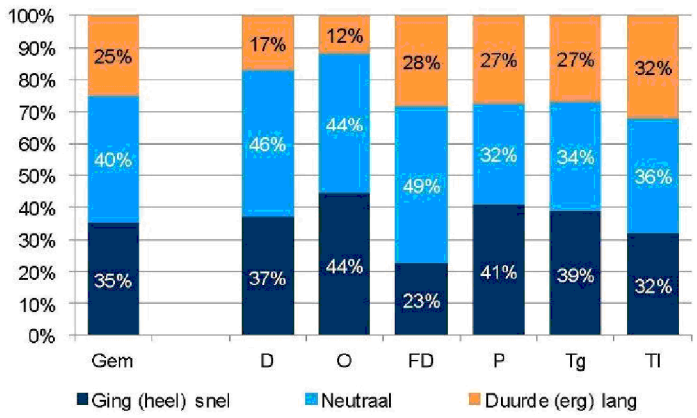
Aan de mensen, die na het doorlopen van het keuzemenu van de BelastingTelefoon een medewerker aan de lijn hebben gekregen, is een aantal vragen gesteld om de tevredenheid over dit contact te meten.

Snelheid contact medewerker

Over de snelheid waarmee men iemand aan de lijn kreeg, na het doorlopen van het keuzemenu, is gemiddeld over de doelgroepen 75% van de mensen neutraal tot zeer positief gestemd. In 25% van de gevallen duurde het (erg) lang.

Ondernemingen en Douaneklanten beoordelen de snelheid waarmee men iemand aan de lijn kreeg het beste.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

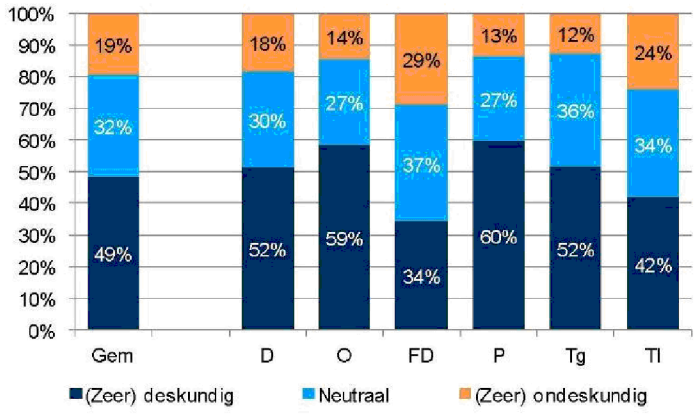


Deskundigheid medewerker

Door 81% van alle bellers wordt de medewerker van de BelastingTelefoon als neutraal tot (zeer) deskundig beoordeeld. Van de mensen, die een medewerker aan de lijn kreeg, is 19% niet tevreden over de deskundigheid.

Ondernemingen en Toeslaggerechtigden zijn positiever over de deskundigheid dan de andere doelgroepen. Fiscaal Dienstverleners beoordelen de medewerker juist vaker als (zeer) ondeskundig.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

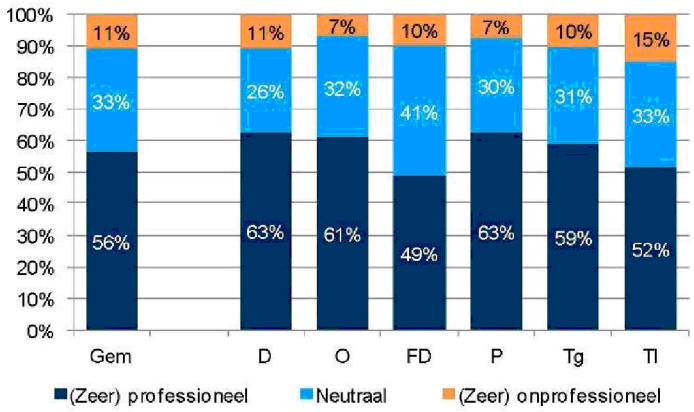


Professionaliteit medewerker

Van alle bellers vindt 89% de medewerker van de BelastingTelefoon (zeer) professioneel of heeft een neutrale mening. Door 11% wordt de medewerker als (zeer) onprofessioneel beoordeeld.

Ondernemingen zijn minder vaak negatief over de professionaliteit dan de andere doelgroepen.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

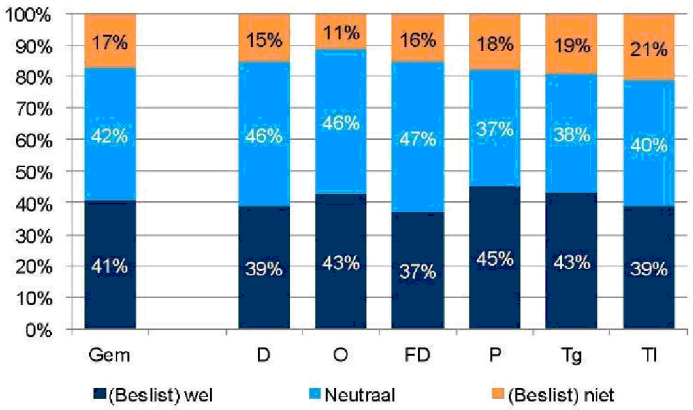


Inlevingsvermogen medewerker

Gemiddeld vindt 83% van de bellers dat de medewerker van de BelastingTelefoon (beslist) wel over inlevingsvermogen beschikte of heeft hierin een neutrale mening. Volgens 17% van de bellers had de medewerker (beslist) geen inlevingsvermogen.

Ondernemingen zijn minder vaak negatief over het inlevingsvermogen van de medewerker dan de andere doelgroepen.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Meteen antwoord of terugbellen

Tijdens het gesprek met de BelastingTelefoon heeft gemiddeld 64% meteen antwoord op de gestelde vraag gekregen. In 15% van de gevallen wordt later teruggebeld. Ondernemingen en Particulieren krijgen het vaakst meteen antwoord op hun vraag.

Resultaat telefoongesprek

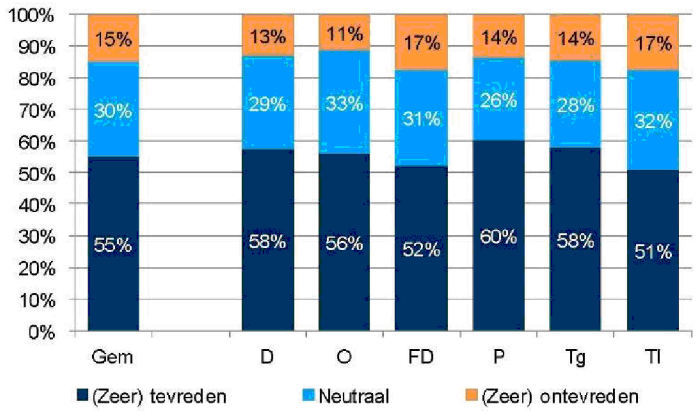
	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
Meteen tijdens gesprek antwoord gekregen	64%	60%	77%	45%	73%	70%	61%
Er is later teruggebeld	15%	17%	11%	31%	9%	10%	13%
Zou teruggebeld worden, is niet gebeurd	7%	0%	1%	13%	2%	4%	16%
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	6%	13%	5%	5%	5%	8%	4%
Doorverwezen naar balie van kantoor	2%	3%	2%	-	1%	5%	-
Anders	6%	6%	4%	6%	9%	3%	6%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Tevredenheid resultaat

Van alle bellers is gemiddeld 85% neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over het uiteindelijke antwoord of resultaat van het telefonische contact. Over het resultaat van het telefoongesprek is 15% (zeer) ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
Men heeft in 2013 minder vaak contact gezocht via de Belastingtelefoon	35%	33%
In 2013 is men meer tevreden over de Belastingtelefoon dan in 2012	77%	82%
Men heeft in 2013 minder vaak gebeld voor de status van de aanvraag/aangifte	24%	18%
In 2013 heeft men vaker gebeld voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte	9%	13%
In 2013 krijgt men minder snel een medewerker aan de lijn dan in 2012	80%	75%
Men vindt in 2013 de medewerker deskundiger dan in 2012	77%	81%
In 2013 is men meer tevreden over het resultaat van het laatste gesprek met de Bel. telefoon	81%	85%
Douaneklanten		
Douaneklanten zijn in 2013 vaker (zeer) tevreden over de Douanetelefoon	37%	47%
In 2013 beoordelen Douaneklanten de medewerker vaker (zeer) professioneel	54%	63%
In 2013 kan de vraag van Douaneklanten vaker dan in 2012 niet worden beantwoord	5%	13%
Ondernemingen		
Ondernemingen zijn in 2013 vaker tevreden over de Belastingtelefoon	80%	88%
In 2013 krijgen Ondernemingen sneller een medewerker aan de lijn	78%	88%
In 2013 beoordelen Ondernemingen een medewerker vaker als (zeer) deskundig	49%	53%
In 2013 zijn Ondernemingen vaker tevreden over de professionaliteit van de medewerker	88%	93%
Volgens Ondernemingen is het inlevingsvermogen van medewerkers in 2013 toegenomen	81%	89%
In 2013 zijn meer Ondernemingen tevreden over het resultaat van het laatste gesprek	81%	89%
Fiscaal Dienstverleners		
Fiscaal Dienstverleners bellen in 2013 vaker om informatie te krijgen dan in 2012	30%	47%
Fiscaal Dienstverleners bellen in 2013 minder vaak voor de status van een aanvraag/aangifte	33%	21%
In 2013 zijn Fiscaal Dienstverleners minder vaak van mening dat het (heel) snel ging voordat een medewerker aan de lijn was	37%	23%
In 2013 krijgen minder Fiscaal Dienstverleners meteen antwoord op hun vraag dan in 2012	59%	45%
Particulieren		
Bij Particulieren is het in 2013 minder vaak voorgekomen dat men teruggebeld zou worden, maar dat dat niet is gebeurd	8%	2%
Toeslaggerechtigden		
Toeslaggerechtigden zijn in 2013 meer tevreden over het uiteindelijke antwoord van het laatste gesprek met de Belastingtelefoon	76%	86%
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs hebben in 2013 minder vaak contact opgenomen via de BelastingTelefoon	68%	53%
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte wordt in 2013 vaker door Toeslagen Intermediairs de Belastingtelefoon gebeld	4%	10%
In 2013 krijgen Toeslagen Intermediairs minder snel een medewerker aan de lijn	80%	68%
Bij Toeslagen Intermediairs is het in 2013 vaker voorgekomen dat men teruggebeld zou worden, maar dat dat niet is gebeurd	8%	16%
De belfrequentie waarmee Toeslagen Intermediairs de BelastingTelefoon bellen is hoger in 2013	48x	71x

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

5.2.3 Telefonische Helpdesk Intermediairs

Contact via telefonische Helpdesk Intermediairs

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft 66% van de Fiscaal Dienstverleners via de telefonische Helpdesk Intermediairs contact gezocht met de Belastingdienst.

Tevredenheid Helpdesk Intermediairs

Gemiddeld is 89% van de Fiscaal Dienstverleners neutraal tot (zeer) tevreden gestemd over de telefonische helpdesk, 11% is ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

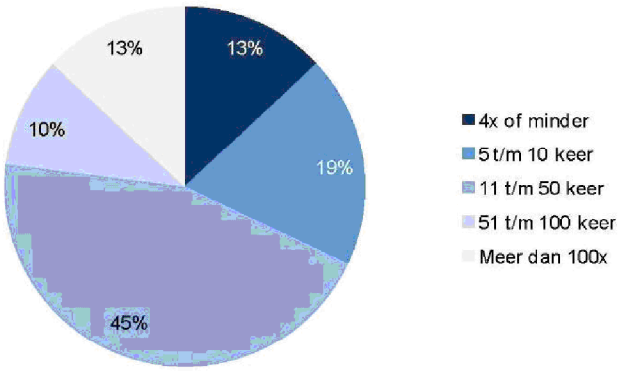
Reden contact Helpdesk Intermediairs

In meer dan de helft van de gevallen (56%) bellen Fiscaal Dienstverleners de Helpdesk Intermediairs om informatie te krijgen. Verder geeft 42% aan te bellen om statusinformatie over een aangifte te verkrijgen. 6% zegt te bellen om de Belastingdienst te wijzen op een fout, 5% voor verzoek tot uitstel van betaling of om een formulier aan te vragen, 3% om hulp te vragen bij het invullen van formulieren en 2% voor het indienen van een bezwaar.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Belfrequentie Helpdesk Intermediairs

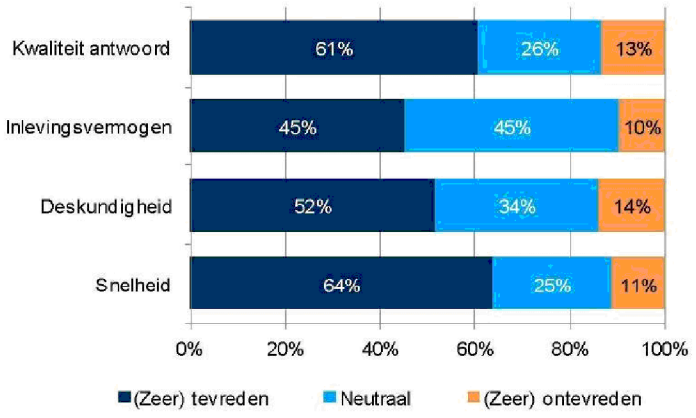
In het jaar voorafgaand aan het onderzoek hebben Fiscaal Dienstverleners gemiddeld 60 keer de telefonische helpdesk gebeld.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Medewerker Helpdesk Intermediairs

Van de Fiscaal Dienstverleners is gemiddeld 89% neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over de snelheid waarmee hij of zij een medewerker aan de lijn kreeg en 87% was neutraal tot (zeer) tevreden over de kwaliteit van het antwoord. Verder vond 86% de medewerker deskundig of had daar een neutrale mening over en 90% was neutraal tot (zeer) goed te spreken over het inlevingsvermogen van de medewerker.



<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

In meer dan de helft van de gevallen (56%) kreeg men meteen antwoord en voor 25% van de antwoorden werd later teruggebeld. Verder zou 9% van de Fiscaal Dienstverleners teruggebeld worden, waar dit toch niet is gebeurd. 5% geeft aan dat de medewerker geen antwoord had op de gestelde vraag.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Fiscaal Dienstverleners		
Fiscaal Dienstverleners krijgen in 2013 minder snel een medewerker aan de lijn dan in 2012	94%	89%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

5.2.4 Bezoek (balie) belastingkantoor

Contact via bezoek (balie) belastingkantoor

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft gemiddeld 4% van de doelgroepen via een bezoek aan (de balie van) het belastingkantoor contact gezocht met de Belastingdienst. Fiscaal Dienstverleners en Douaneklanten brachten gemiddeld vaker een bezoek aan het belastingkantoor dan de andere doelgroepen.

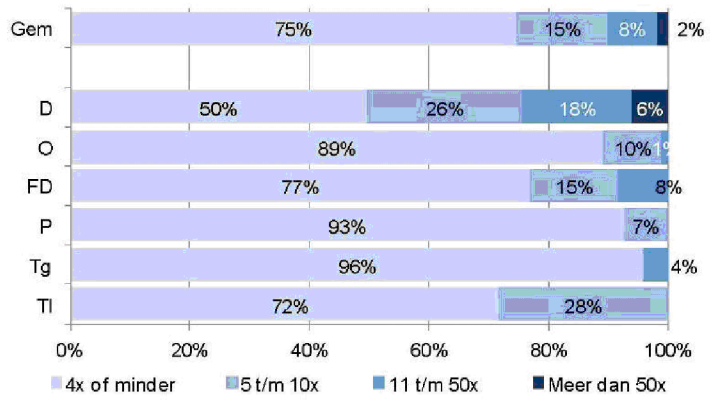
Contact via bezoek (balie) belastingkantoor

Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
4%	7%	3%	6%	3%	3%	1%

Bezoekfrequentie belastingkantoor[3]

In het jaar voorafgaand aan het onderzoek is het belastingkantoor over de verschillende doelgroepen heen gemiddeld 7 keer bezocht. Dit gemiddelde wordt voor een belangrijk deel bepaald door Douaneklanten, die het kantoor gemiddeld 17 keer bezocht hebben.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

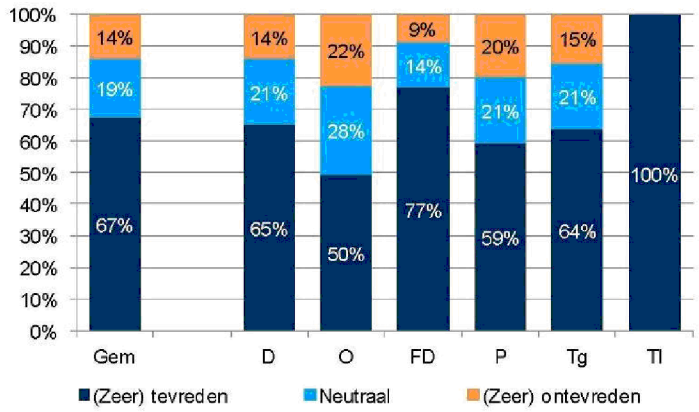


[3] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Bereikbaarheid belastingkantoor[4]

Gemiddeld over alle doelgroepen is 86% van de mensen neutraal tot (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van het belastingkantoor.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

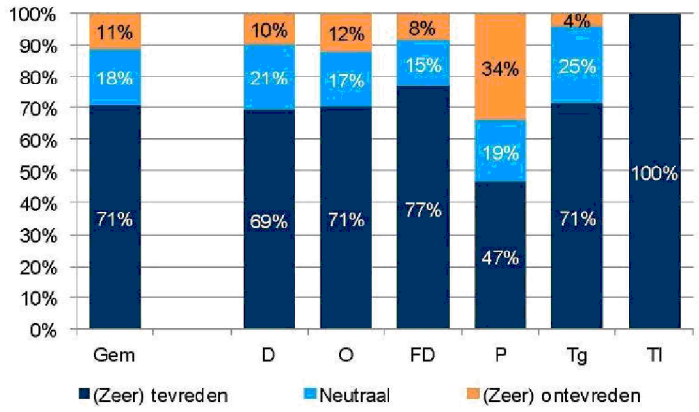


Tevredenheid behandeling belastingkantoor[4]

Gemiddeld over alle doelgroepen is 89% van de mensen neutraal tot (zeer) tevreden gestemd over de manier waarop men behandeld werd op het belastingkantoor.

Particulieren zijn het minst tevreden over de behandeling.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Reden bezoek belastingkantoor[4]

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
Overleggen bescheiden/afstempelen documenten	20%	67%	-	-	-	-	-
Krijgen van informatie	18%	12%	37%	11%	39%	20%	-
Bespreking/uitleg n.a.v. boekencontrole	14%	-	-	52%	-	-	-
Hulp bij het invullen van een aangifte of formulier	8%	1%	6%	-	27%	28%	-
Verzoek tot uitstel van betaling	8%	-	8%	-	6%	3%	100%
Aanvragen biljet of formulier	6%	13%	7%	-	-	10%	-
Statusinformatie aangifte/aanvraag	6%	1%	-	5%	14%	19%	-
Voor een klantgesprek/voorlichting	4%	13%	-	-	-	-	-
Wijzen op een door de Bd gemaakte fout	3%	-	1%	-	20%	4%	-
Indienen van een bezwaar	1%	-	3%	3%	-	-	-
Om een klacht in te dienen	1%	-	-	-	-	4%	-
Overig	20%	5%	40%	32%	21%	18%	-

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

[4] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Medewerker (balie) belastingkantoor

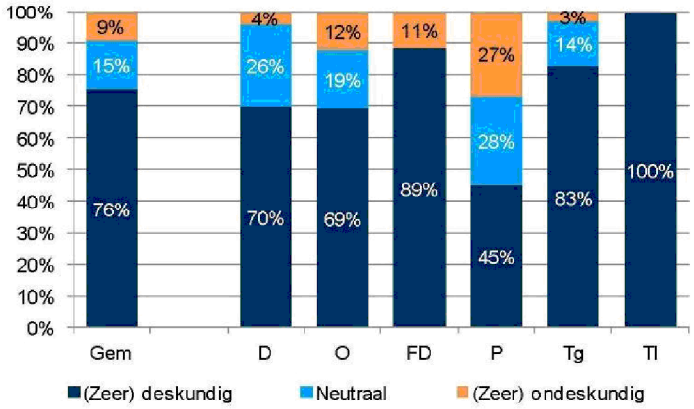
Aan de mensen die een bezoek aan (de balie van) het belastingkantoor gebracht hebben, is een aantal vragen gesteld om de tevredenheid over dit contact te meten.

Deskundigheid medewerker[5]

Van alle bezoekers is 91% neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over de deskundigheid van de medewerker van het belastingkantoor die men heeft gesproken.

Particulieren zijn het minst te spreken over de deskundigheid van de medewerker.

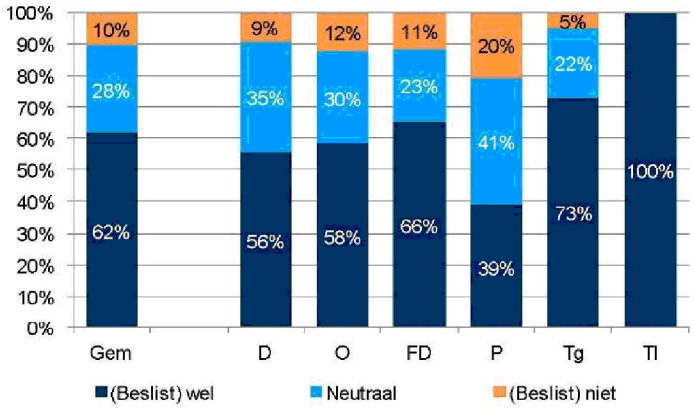
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Inlevingsvermogen medewerker[5]

Van de bezoekers vond 90% dat de medewerker van het belastingkantoor, die men te spreken kreeg, (beslist) wel over inlevingsvermogen beschikte of had hieromtrent een neutrale mening. Volgens 10% was er (beslist) geen sprake van inlevingsvermogen bij de medewerker.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Meteen antwoord of terugbellen[6]

Gemiddeld krijgt 61% van de bezoekers van (de balie van) het belastingkantoor meteen tijdens het gesprek antwoord op de gestelde vraag. In 10% van de gevallen wordt men later teruggebeld. Douaneklanten krijgen vaker meteen antwoord en Fiscaal Dienstverleners juist minder.

Resultaat bezoek belastingkantoor

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
Meteen tijdens dat gesprek antwoord	61%	80%	52%	43%	59%	78%	28%
Er is later teruggebeld	10%	3%	7%	14%	-	4%	72%
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	7%	2%	19%	3%	21%	10%	-
Zou teruggebeld worden, is niet gebeurd	1%	-	6%	-	-	4%	-
Anders	20%	16%	16%	40%	20%	4%	-

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

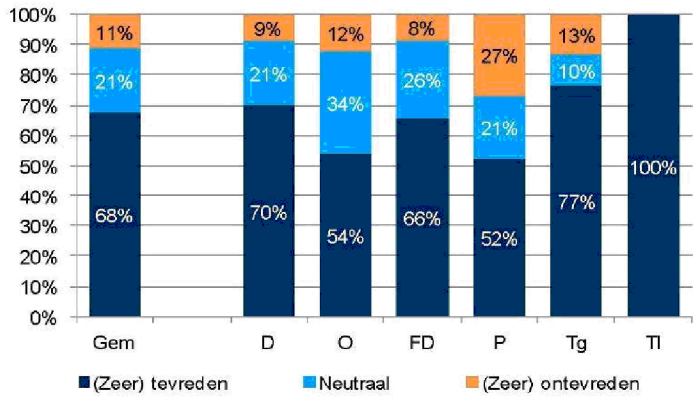
[5] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[6] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Tevredenheid resultaat[7]

Gemiddeld was 89% van alle bezoekers neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over het uiteindelijke antwoord of resultaat bij het laatste contact met (de balie van) het belastingkantoor. Verder was 11% van de bezoekers niet tevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd[7]

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
In 2013 is men vaker (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van het belastingkantoor	56%	67%
Men heeft in 2013 minder vaak het belastingkantoor bezocht met als doel het wijzen op een door de Belastingdienst gemaakte fout	8%	3%
Douaneklanten		
Douaneklanten zijn in 2013 vaker (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van het belastingkantoor	46%	65%
Douaneklanten zijn in 2012 minder tevreden over de bereikbaarheid dan in 2011	79%	
Ondernemingen		
Ondernemingen hebben in 2013 vaker een balie van een belastingkantoor bezocht	1%	3%
Particulieren		
Particulieren zijn in 2013 minder tevreden over de behandeling bij het belastingkantoor	97%	66%
In 2013 zijn Particulieren minder te spreken over de deskundigheid van de medewerker	96%	73%
Toeslaggerechtigden		
Toeslaggerechtigden vinden de medewerker vaker (zeer) deskundig	53%	83%
Toeslaggerechtigden vinden vaker dat de medewerker een goed inlevingsvermogen heeft	47%	73%
Toeslaggerechtigden zijn in 2013 vaker (zeer) tevreden over het uiteindelijke antwoord bij het laatste contact	50%	77%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

5.2.5 Bezwaarschriften

Contact via Bezwaarschrift

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft gemiddeld 28% van de mensen via een bezwaarschrift contact gezocht met de Belastingdienst. Dit werd gemiddeld vaker gedan door Fiscaal Dienstverleners en Toeslagen Intermediairs.

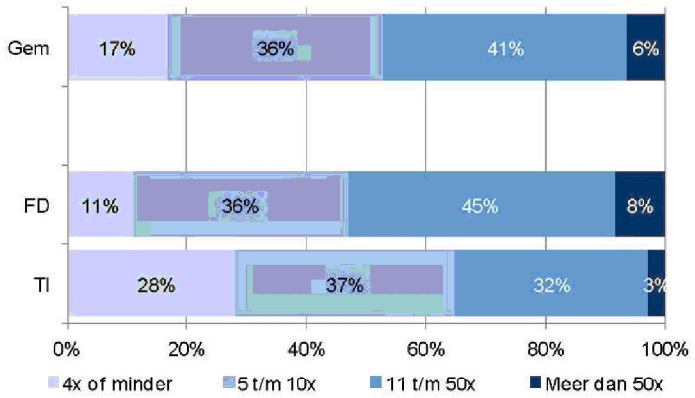
Contact

Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
28%	8%	15%	86%	6%	5%	46%

[7] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Aantal bezwaarschriften

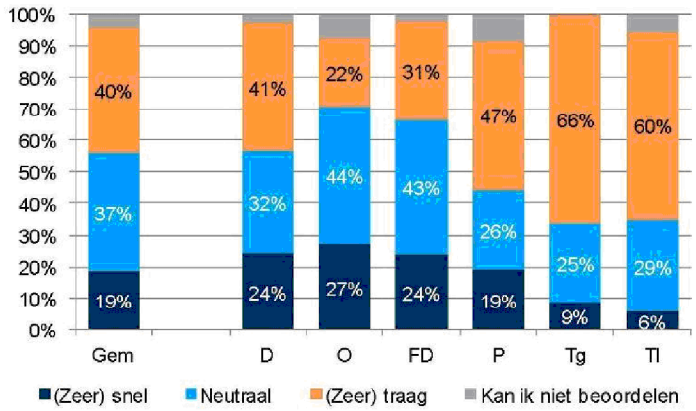
In het jaar voorafgaand aan het onderzoek dienden Fiscaal Dienstverleners gemiddeld 27 bezwaarschriften in. Toeslagen Intermediairs hebben gemiddeld 17 bezwaarschriften ingediend op jaarbasis.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Snelheid afhandeling[8] bezwaarschrift

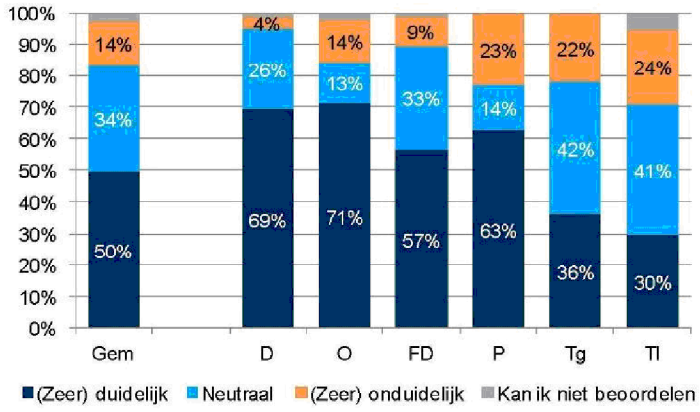
Gemiddeld beoordeelt 56% van de mensen, die het jaar voorafgaand aan het onderzoek een bezwaarschrift hebben ingediend, de snelheid waarmee bezwaarschriften worden afgehandeld als neutraal of (zeer) snel. 40% vindt de snelheid van afhandeling (zeer) traag.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Duidelijkheid antwoord of reactie op bezwaarschrift[9]

Gemiddeld wordt in 84% van de gevallen het antwoord of de reactie op een bezwaarschrift neutraal tot (zeer) duidelijk gevonden.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
In 2013 wordt vaker contact gezocht via een bezwaarschrift	25%	28%
Toeslagen Intermediairs		
In 2013 wordt door Toeslagen Intermediairs vaker een bezwaarschrift ingediend	30%	46%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

[8] Kleine n voor P, Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[9] Kleine n voor P, Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

5.2.6 Brieven

Contact via Brief

Gemiddeld heeft 25% van de mensen de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek via een brief contact gezocht met de Belastingdienst. Fiscaal Dienstverleners deden dit het meest en Toeslaggerechtigden het minst.

Contact

Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
25%	16%	18%	79%	5%	3%	30%

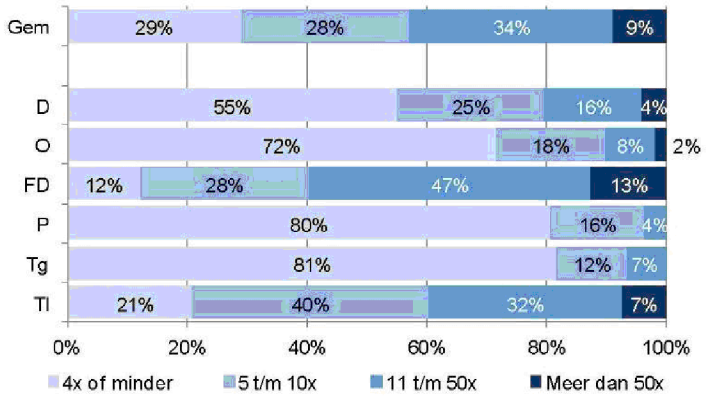
Aantal brieven[10]

In het jaar voorafgaand aan het onderzoek hebben de verschillende doelgroepen gemiddeld 25 brieven verstuurd. Fiscaal Dienstverleners sturen de Belastingdienst het vaakst een brief en Toeslaggerechtigden en Particulieren het minst vaak.

Gemiddeld aantal brieven per jaar

Fiscaal Dienstverleners	34 x
Toeslagen Intermediairs	24 x
Douaneklanten	16 x
Ondernemingen	7 x
Particulieren	3 x
Toeslaggerechtigden	3 x

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

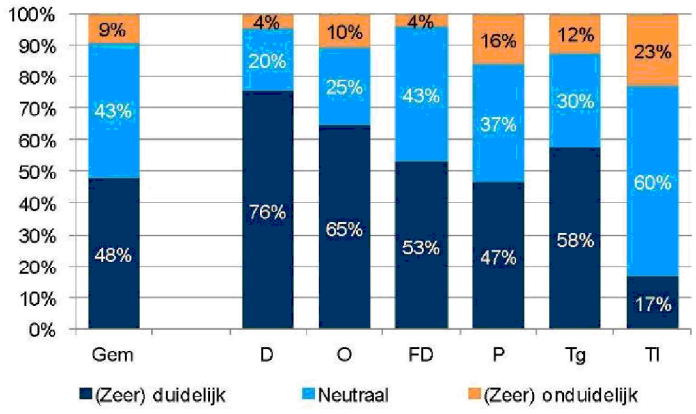


Duidelijkheid antwoord of reactie op brief[11]

Gemiddeld is 91% van de mensen neutraal tot (zeer) positief gestemd over de duidelijkheid van het antwoord of de reactie op een brief.

Douaneklanten en Fiscaal Dienstverleners vinden gemiddeld vaker de reactie duidelijk dan de andere doelgroepen. Toeslagen Intermediairs gemiddeld minder vaak.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



[10] Kleine n voor P, Tg, TI (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[11] Kleine n voor P, Tg, TI (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Vergelijkingen in de tijd[12]

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
Men vindt de brief in 2013 minder vaak (zeer) duidelijk	54%	48%
Particulieren		
Men vindt de brief in 2013 minder vaak (zeer) duidelijk	77%	47%
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs zoeken in 2013 vaker contact via brief	20%	30%
Toeslagen Intermediairs sturen in 2013 minder brieven dan in 2012	41	24
De brief wordt in 2013 minder vaak (zeer) duidelijk gevonden door Toeslagen Intermediairs	37%	17%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

5.2.7 Door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomsten

Contact via door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomsten

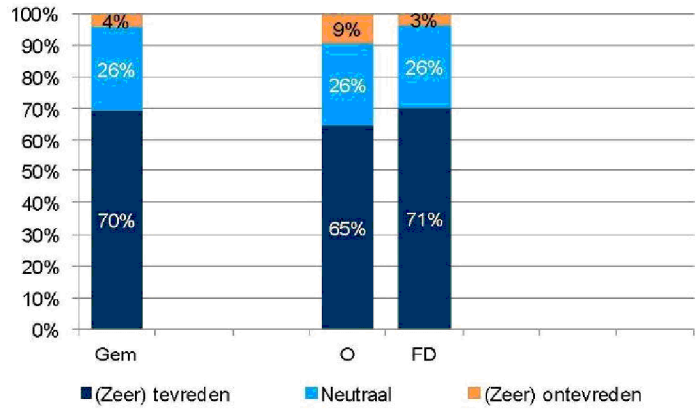
Van de Fiscaal Dienstverleners heeft 54% in het jaar voorafgaand aan het onderzoek en 6% van de Ondernemingen wel eens een door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomst bijgewoond. De intermediairdagen werd door 42% van de Fiscaal Dienstverleners bezocht en een startersbijeenkomst door 1% van de Ondernemingen.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Tevredenheid bijeenkomst[13]

Gemiddeld is 96% van de bezoekers van door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomsten neutraal tot (zeer) tevreden over de bijeenkomsten.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
Men heeft in 2013 vaker een georganiseerde bijeenkomst van de Belastingdienst bezocht	26%	30%
Fiscaal Dienstverleners		
Fiscaal Dienstverleners bezoeken in 2013 vaker een georganiseerde bijeenkomst van de Belastingdienst	45%	54%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

[12] Kleine n voor P, TI (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[13] Kleine n voor O (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

5.2.8 Belcentrum (back office) Belastingdienst/Toeslagen

Contact via belcentrum Belastingdienst/Toeslagen

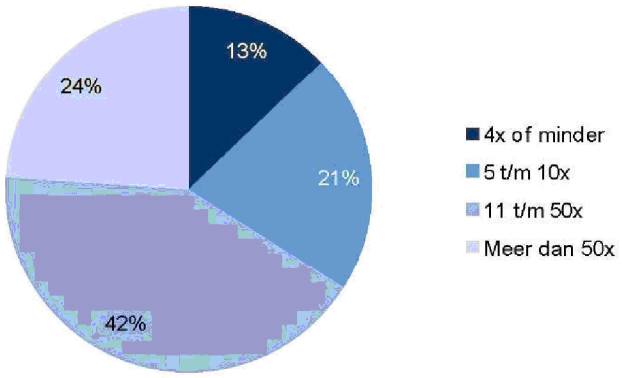
Het jaar voorafgaand aan het onderzoek heeft 71% van de Toeslagen Intermediairs via het belcentrum contact gezocht te hebben met de Belastingdienst/Toeslagen.

Contactfrequentie en tevredenheid belcentrum

De Toeslagen Intermediairs die contact hebben gezocht via het belcentrum van de Belastingdienst/Toeslagen, hebben dit in het jaar voorafgaand aan het onderzoek gemiddeld 70 keer gedaan.

Gemiddeld is 91% van de Toeslagen Intermediairs neutraal gestemd tot (zeer) tevreden over het belcentrum, 9% is niet tevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Vergelijkingen in de tijd

	2012	2013
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs hebben in 2013 vaker contact gezocht via het belcentrum	49x	70x

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

5.3 Bezoek medewerker Belastingdienst

Reden bezoek

In de drie jaar voorafgaand aan het onderzoek is bij 66% van de Douaneklanten en bij 7% van de Ondernemingen wel eens een medewerker van de Belastingdienst langs geweest, waarbij het bij Ondernemingen niet ging om een boekenonderzoek of controle.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

De administratieve en fysieke controle zijn bij Douaneklanten de belangrijkste redenen voor het bezoek. Bij Ondernemingen ging het in veel gevallen om een startersvoorlichting of een actualiteitsbezoek.

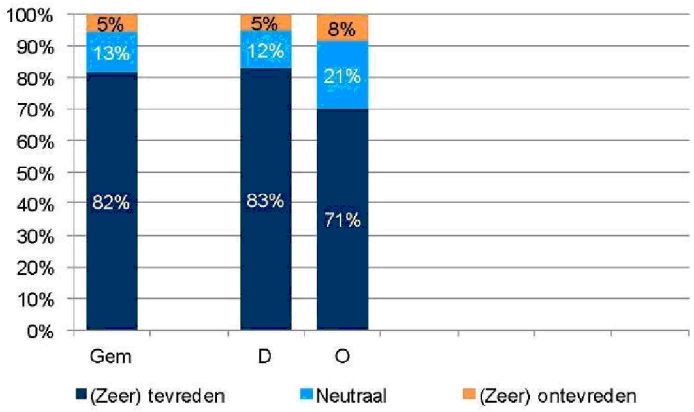
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Reden bezoek	D	O
Administratief controlebezoek	33%	-
Fysiek controlebezoek	31%	-
Klantbezoek, relatiegericht	13%	-
Startersvoorlichting	-	30%
Actualiteitsbezoek	-	20%
Dienstverleningsverzoek	6%	17%
Voorlichtingsbezoek	6%	-
Voor het maken van afspraken	2%	6%
Overig	10%	27%

Tevredenheid bezoek

Gemiddeld is 95% van de mensen tevreden over het bezoek van de medewerker van de Belastingdienst of neemt een neutraal standpunt in.

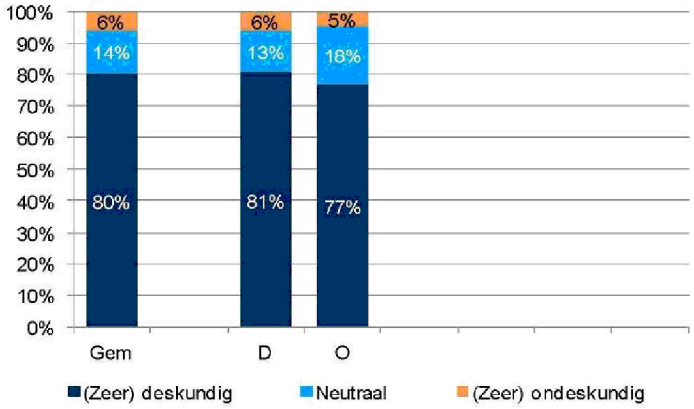
Ondernemingen zijn minder vaak (zeer) tevreden over het bezoek van de medewerker van de Belastingdienst.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Deskundigheid van medewerker Belastingdienst

Gemiddeld vindt 94% van de mensen de deskundigheid van de medewerker van de Belastingdienst neutraal tot (zeer) deskundig.

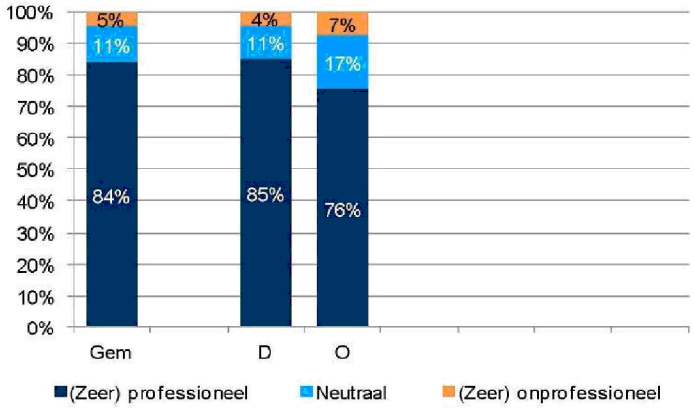


<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Professionaliteit van medewerker Belastingdienst

Wanneer het gaat om de professionaliteit van de medewerker is 95% hierover neutraal tot (zeer) positief.

Ondernemingen beoordelen de medewerker van de Belastingdienst minder vaak als (zeer) professioneel.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Douaneklanten (van de Douaneklanten die zijn bezocht)		
Douaneklanten krijgen in 2013 minder vaak een voorlichtingsbezoek dan in 2012	10%	6%
Douaneklanten krijgen in 2013 minder vaak bezoek voor het maken van afspraken dan in 2012	4%	2%
In 2013 zijn Douaneklanten vaker (zeer) tevreden over het laatste bezoek van de Belastingdienst	73%	83%
Douaneklanten zijn in 2013 iets minder te spreken over de professionaliteit dan in 2012	98%	96%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

6. AANGIFTE EN AANSLAG / AANVRAAG TOESLAGEN

In dit hoofdstuk

6.1 Aangifte / Aanvraag
- 6.1.1 Alle doelgroepen
- 6.1.2 Particulieren
- 6.1.3 Toeslaggerechtigden
- 6.1.4 Ondernemingen
- 6.1.5 Douaneklanten

6.2 Controle, correcties, boetes
- 6.2.1 Controle bij Ondernemingen
- 6.2.2 Controle bij Douaneklanten
- 6.2.3 AEO (Authorised Economic Operator)
- 6.2.4 Correcties
- 6.2.5 Terugvorderingsbeschikking toeslagen
- 6.2.6 Boetes
- 6.2.7 Invordering

6.1 Aangifte / Aanvraag

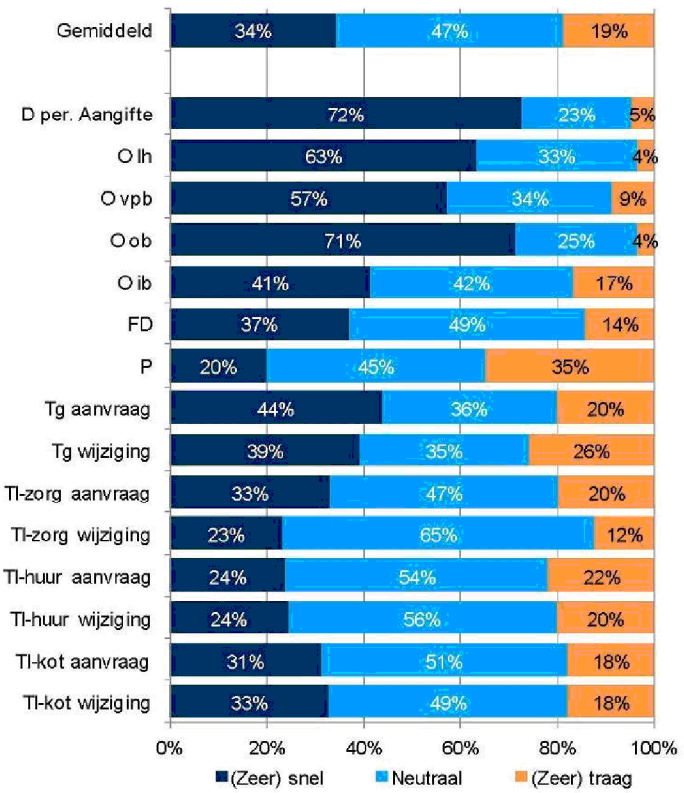
6.1.1 Alle doelgroepen

Snelheid afhandeling aangiftes / aanvragen / wijzigingen[14]

Over de snelheid waarmee de Belastingdienst in het algemeen belastingaangiftes en aanvragen of wijzigingen voor toeslagen afhandelt, is gemiddeld 81% van de mensen neutraal tot (zeer) tevreden gestemd. Over de snelheid van afhandeling is 19% ontevreden.

Douaneklanten zijn het best te spreken over de snelheid, evenals Ondernemingen als het gaat om omzetbelasting. Particulieren zijn het minst te spreken over de snelheid.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



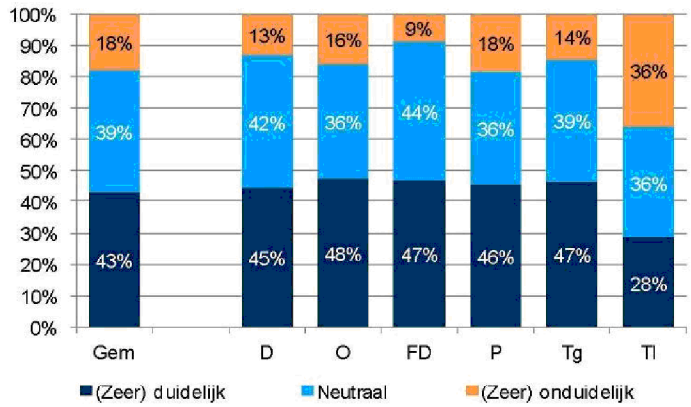
[14] Kleine n voor Tl-zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Duidelijkheid brieven

De brieven van de Belastingdienst worden gemiddeld door 82% van de mensen als neutraal tot (zeer) duidelijk beoordeeld. Gemiddeld 18% is niet te spreken over de duidelijkheid.

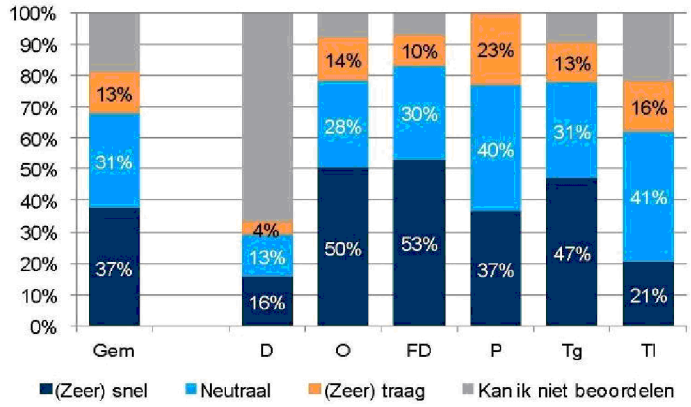
Fiscaal Dienstverleners, Douaneklanten en Toeslaggerechtigden zijn het best te spreken over de duidelijkheid van de correspondentie van de Belastingdienst en Toeslagen Intermediairs het minst.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Snelheid geld terugstorten

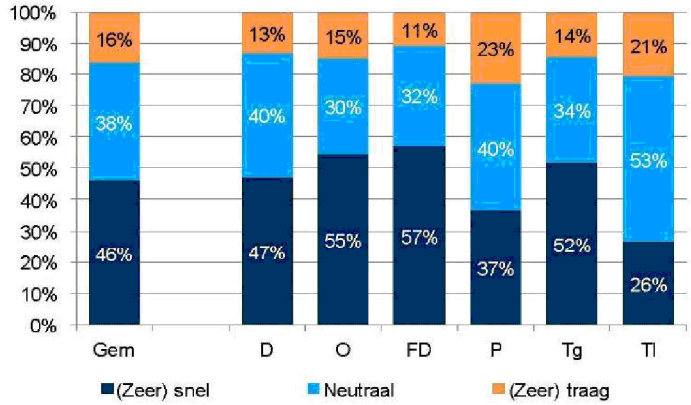
Gemiddeld zegt 19% niet te kunnen beoordelen of de Belastingdienst snel terugstort. Dit percentage wordt voornamelijk bepaald door de doelgroepen Douaneklanten en Toeslagen Intermediairs, waar respectievelijk 67% en 22% zegt het niet te kunnen beoordelen.



Wanneer de mensen die de snelheid van terugstorten niet kunnen beoordelen buiten beschouwing worden gelaten, ziet het beeld er als volgt uit.

Gemiddeld is 84% te spreken over de snelheid waarmee de Belastingdienst geld stort of heeft daaromtrent een neutraal oordeel. Particulieren en Toeslagen Intermediairs zijn er het minst over te spreken.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
Men is in 2013 minder positief over de duidelijkheid van de brieven	85%	82%
Ondernemingen		
In 2013 beoordelen Ondernemingen de snelheid van behandeling van aangifte VPB vaker met (zeer) snel	20%	58%
Ondernemingen zijn in 2013 minder positief over de snelheid van behandeling van aangifte ib	90%	83%
Particulieren		
Particulieren vinden in 2013 de brieven van de Belastingdienst minder duidelijk dan in 2012	86%	82%
Toeslagen Intermediairs		
TI zijn in 2013 positiever over de snelheid van doorvoering aanvraag huurtoeslag dan in 2012	68%	78%
In 2013 zijn Toeslagen Intermediairs minder te spreken over de duidelijkheid van de brieven	78%	64%

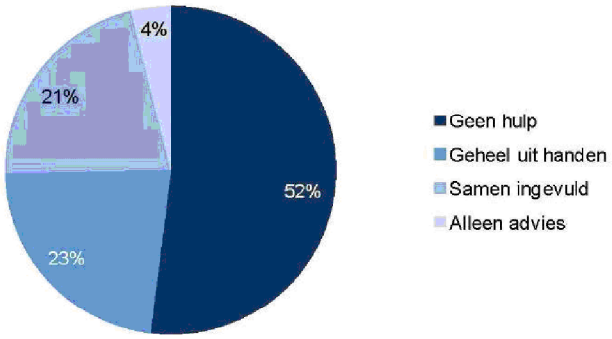
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

6.1.2 Particulieren

Mate van hulp bij aangifte

De helft van de particuliere belastingplichtigen (52%) doet geheel zelfstandig aangifte en 23% besteedt de aangifte geheel uit. Een kwart vult de aangifte samen met iemand in (21%) of vraagt alleen advies (4%).

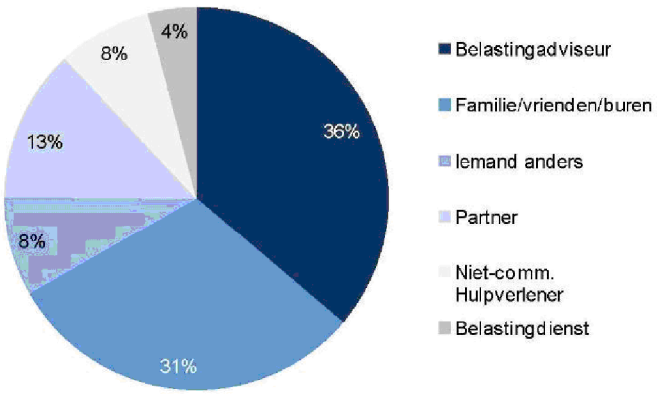
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Bij wie wordt hulp gevraagd

Gemiddeld gaat 36% van de particuliere belastingplichtigen die hulp vraagt bij de aangifte naar een belastingadviseur. Verder vraagt 31% hulp aan familie, vrienden of buren.

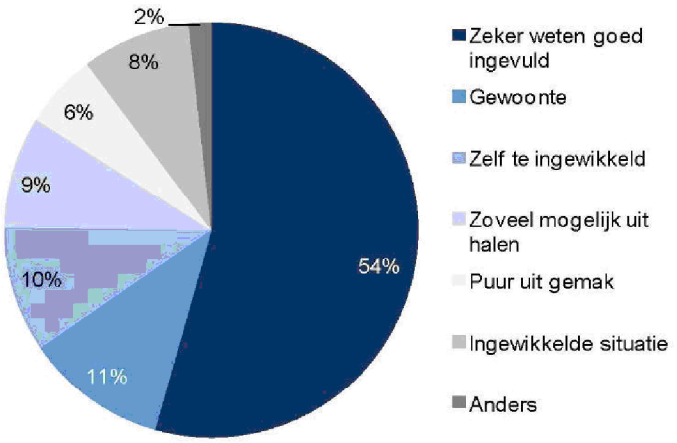
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Waarom wordt hulp gevraagd

De belangrijkste reden voor Particulieren om hulp in te roepen, is om zeker te weten dat de aangifte goed wordt ingevuld (54%). Door 11% wordt uit gewoonte hulp gevraagd en 10% vindt het zelf invullen van de aangifte te ingewikkeld of wil er financieel zoveel mogelijk uithalen (9%).

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



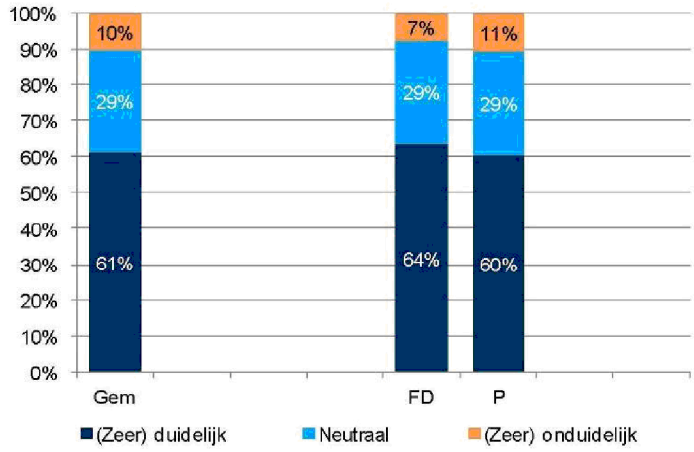
Verdiepingsanalyse

Vrouwen en lager opgeleiden worden vaker geholpen bij de aangifte dan mannen en middelbaar of hoog opgeleiden.

Duidelijkheid aangifteprogramma

Gemiddeld vindt 90% van de belastingplichtigen, die de aangifte niet geheel uitbesteedt, het aangifteprogramma (zeer) duidelijk of heeft een neutraal oordeel. Van de Particulieren vindt 11% het aangifteprogramma (zeer) onduidelijk.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Vooraf ingevulde aangifte (VIA)

Het merendeel van de Particulieren (86%) is bekend met de vooraf ingevulde aangifte en 75% van hen heeft er ook gebruik van gemaakt.

Van de particuliere belastingplichtigen, die elektronisch aangifte doet, staat 65% (zeer) positief tegenover de vooraf ingevulde aangifte, 27% neemt een neutrale positie in en 8% heeft een negatief oordeel.

Van de mensen, die bij het invullen van hun aangifte gebruik hebben gemaakt van de vooraf ingevulde gegevens, is 77% (zeer) tevreden, heeft 15% een neutrale houding en is 8% (zeer) ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Verdiepingsanalyse

Particulieren die geholpen worden bij hun aangifte zijn minder vaak bekend met VIA.

Papieren aangifte[15]

Slechts 3% van de particuliere aangevers gebruikt een papieren aangiftebiljet. Men gebruikt het papieren aangiftebiljet voornamelijk uit gewoonte (28%). Verder wil 28% van de papieren aangevers geen gebruik maken van DigiD, 32% heeft technische problemen met DigiD en 17% vindt het gemakkelijker.

Van de mensen, die bij het invullen van hun aangifte gebruik hebben gemaakt van een papieren biljet, vindt 23% het biljet (zeer) duidelijk, heeft 50% een neutraal oordeel en vindt 27% het (zeer) onduidelijk.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Eenvoud invullen aangifte

Gemiddeld vindt 86% van de Particulieren, die zelf de aangifte invullen, dat (zeer) eenvoudig of heeft een neutraal oordeel. Verder heeft 14% moeite met het invullen van de aangifte.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Snelheid definitieve aanslag

De meerderheid van de particuliere belastingplichtigen (65%) vindt dat de definitieve aanslag (zeer) snel komt of neemt daarover een neutraal standpunt in, 35% is (zeer) ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Duidelijkheid aanslagbiljet

Van de Particulieren heeft 85% een neutraal tot (zeer) positief oordeel over de duidelijkheid van het aanslagbiljet, 15% vindt het (zeer) onduidelijk.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Tevredenheid proces van aangifte en afwikkeling (Fiscaal Dienstverleners)

Zijn de verschillende stappen als het gaat om de belastingaangifte en de afwikkeling daarvan duidelijk voor de belastingplichtige? Daarbij wordt het hele proces bedoeld, vanaf het invullen van de aangifte tot en met het moment dat men de definitieve aanslag ontvangt. Het merendeel (96%) van de Fiscaal Dienstverleners is (zeer) tevreden tot neutraal gestemd over het hele proces van aangifte en afwikkeling van belastingen voor Particulieren, 4% is (zeer) ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

[15] Kleine n voor P (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Particulieren		
In 2013 is vaker hulp gevraagd omdat dit jaar een ingewikkelde situatie is	3%	8%
In 2013 hebben meer Particulieren die bekend zijn met VIA ook werkelijk gebruik gemaakt van VIA	66%	75%
Particulieren vinden het invullen van de aangifte in 2013 minder eenvoudig dan in 2012	91%	86%

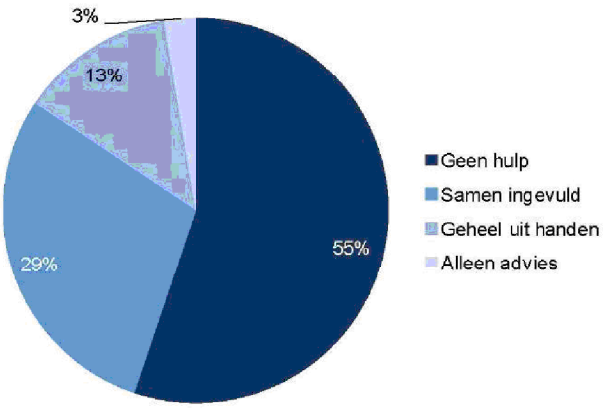
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

6.1.3 Toeslaggerechtigden

***Mate van hulp bij aanvraag*[16]**

Gemiddeld heeft 55% van de Toeslaggerechtigden de aanvraag geheel zelfstandig gedaan en 13% heeft de aanvraag geheel uitbesteed.

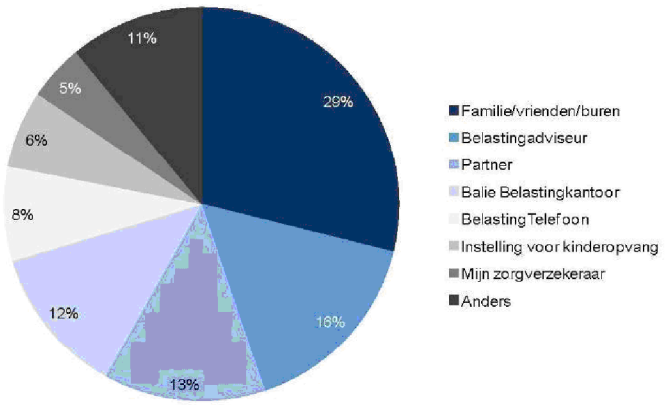
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



***Bij wie wordt hulp gevraagd voor aanvraag*[17]**

Bij het invullen van de aanvraag wordt door 29% van de Toeslaggerechtigden hulp gezocht bij familie, vrienden of buren. Verder schakelt 16% een belastingadviseur in en 13% zoekt hulp bij de partner.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

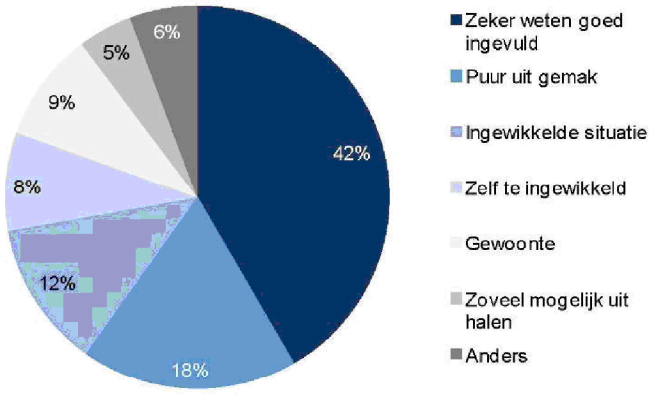


[16] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[17] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Waarom hulp bij aanvraag[18]

Voor 42% van de Toeslaggerechtigden is de voornaamste reden om hulp te zoeken bij de aanvraag de zekerheid dat de formulieren goed ingevuld worden. Andere belangrijke redenen zijn puur uit gemak (18%), vanwege een ingewikkelde situatie (12%) of zelf invullen is te ingewikkeld (8%).

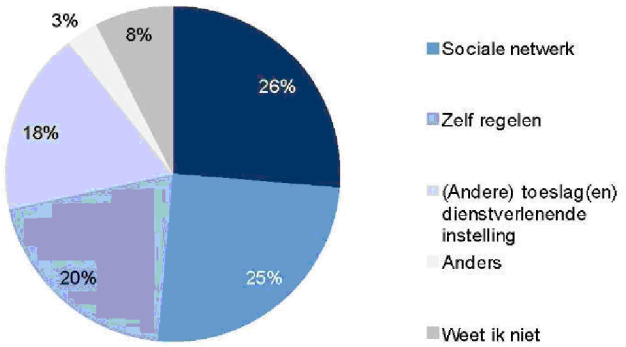
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Alternatief[19]

Wanneer Toeslaggerechtigden geen gebruik meer zouden kunnen maken van hulp bij de aanvraag zou 32% (zeer) goed in staat zijn om hiervoor een goed alternatief te vinden. Verder geeft 6% aan (zeer) slecht in staat te zijn een alternatief te kunnen vinden en 62% is hieromtrent neutraal.Een kwart van de Toeslaggerechtigden (26%) zou als alternatief hoogstwaarschijnlijk hulp van de Belastingdienst inschakelen. Tevens zou 25% hulp inschakelen vanuit het sociale netwerk en 20% zou zelf de toeslag(en) regelen.

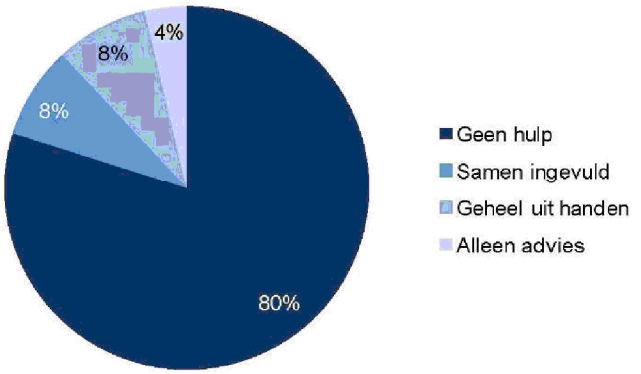
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Mate van hulp bij wijziging

Een wijziging wordt door 80% van de Toeslaggerechtigden zelfstandig doorgegeven. Verder heeft 8% samen het formulier ingevuld, 8% het helemaal uit handen gegeven en 4% advies gekregen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

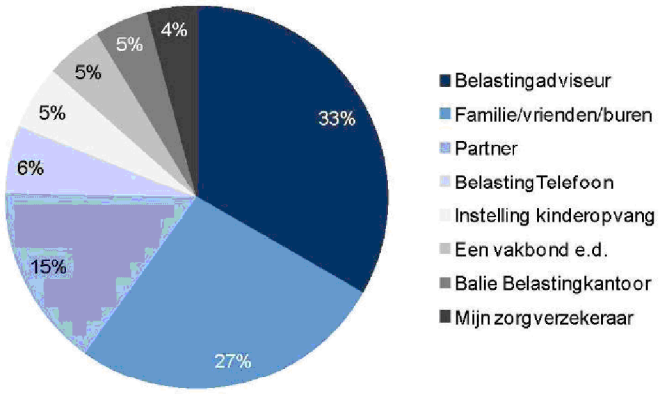


[18] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[19] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Bij wie wordt hulp gevraagd voor wijziging[20]

Van de Toeslaggerechtigden die hulp hebben gehad bij het wijzigen van de toeslag heeft 33% hulp gekregen van een belastingadviseur. Verder heeft 27% hulp gekregen van familie, vrienden of buren en 15% van de partner.

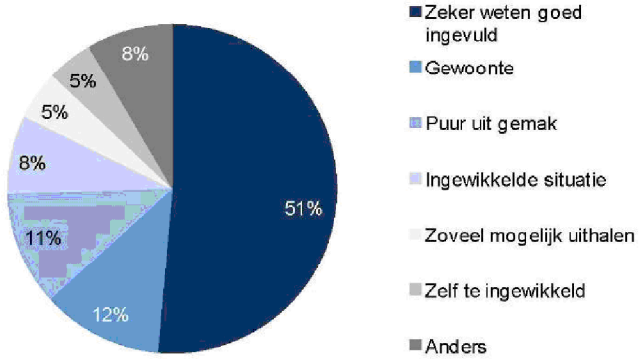
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Waarom hulp bij wijziging[21]

Ook bij een wijziging is de belangrijkste reden voor Toeslaggerechtigden om hulp te zoeken de zekerheid dat de formulieren goed ingevuld worden. Bij de wijziging is dit in 51% van de gevallen de reden. In 12% van de gevallen wordt hulp of advies gevraagd uit gewoonte.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



De hulpvraag bij intermediairs

Volgens Toeslagen Intermediairs wordt in 77% van de gevallen voor hulp gevraagd bij (het indienen van) de aanvraag. Verder wordt voor beide toeslagen vaak hulp gevraagd bij het doorgeven van wijzigingen en terugvorderingen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Reden hulpvraag	Gem	Zorg[22]	Huur	Kot
Hulp bij (indienen) aanvraag	77%	76%	78%	75%
Doorgeven van wijzigingen	71%	73%	73%	67%
Terugvorderingen	70%	71%	70%	70%
Hoogte van de toeslag	62%	56%	75%	52%
Fouten/vertraging bij wijziging	53%	52%	52%	54%
Schatten van het inkomen	49%	66%	54%	34%
Nog geen betaling ontvangen	47%	37%	53%	48%
Hele formulier	44%	47%	52%	33%
Toekennen toeslagpartner	27%	37%	29%	19%
Huurprijs	23%	-	56%	-
Controleren ontvangst toeslag	15%	-	36%	-
Anders	7%	9%	5%	9%

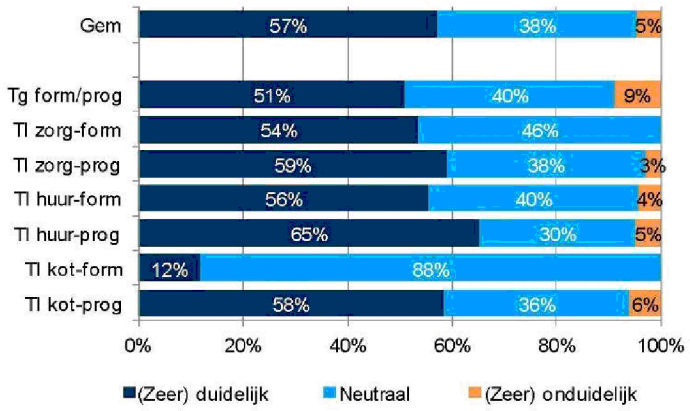
Noot: Meerdere antwoorden mogelijk; percentages tellen op tot boven 100%

[20] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[21] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[22] Kleine n voor TI- zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Duidelijkheid van aanvraagformulier of -programma[23]

Gemiddeld over de doelgroepen vindt 95% van de mensen de duidelijkheid van het aanvraag formulier of –programma voor toeslagen neutraal tot (zeer) duidelijk.

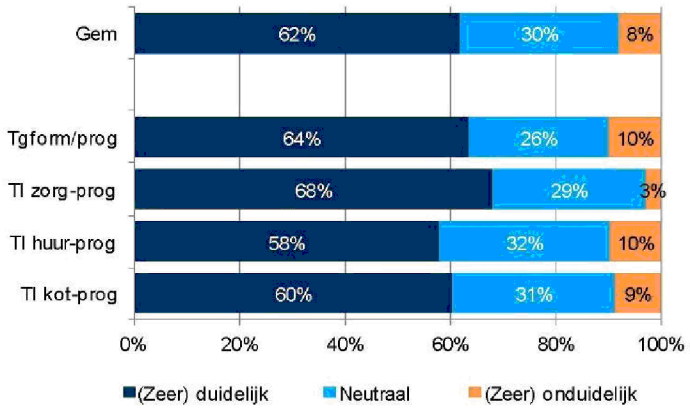
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Duidelijkheid van wijzigingsformulier of -programma

Over de duidelijkheid van het wijzigingsformulier of –programma voor toeslagen is gemiddeld over de doelgroepen 92% neutraal gestemd tot (zeer) positief.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Schatten jaarinkomen eenvoudig of ingewikkeld

Bij aanvraag en wijziging van een toeslag moet men een schatting geven van het jaarinkomen. Gemiddeld vindt 72% van de Toeslaggerechtigden het schatten (zeer) eenvoudig of heeft er een neutraal oordeel over. Ruim een kwart (28%) heeft er meer moeite mee en vindt het (zeer) ingewikkeld.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Schatten jaarinkomen rekenhulp gebruikt

Op Belastingdienst-Toeslagen kunnen Toeslaggerechtigden bij het schatten van hun jaarinkomen de rekenhulp gebruiken. De helft (51%) van de Toeslaggerechtigden geeft aan de rekenhulp gebruikt te hebben bij het schatten van hun inkomen.

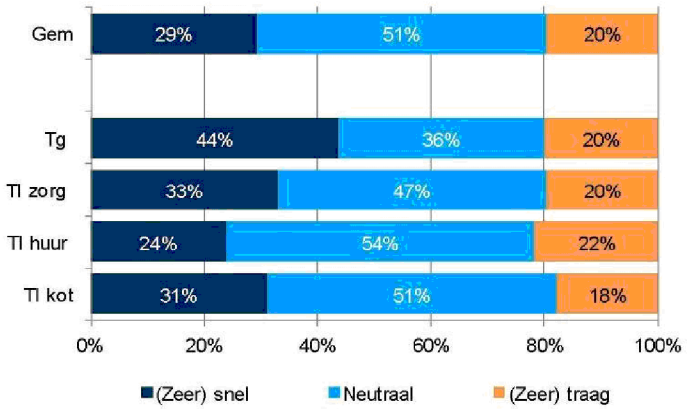
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

[23] Kleine n voor Tl zorg-form, Tl huur-form, Tl kot-form, Tl zorg-prog (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Snelheid afhandeling aanvraag[24]

Gemiddeld over de doelgroepen vindt 80% de snelheid waarmee de Belastingdienst/Toeslagen de aanvraag en/of wijziging afhandelt neutraal tot (zeer) snel.

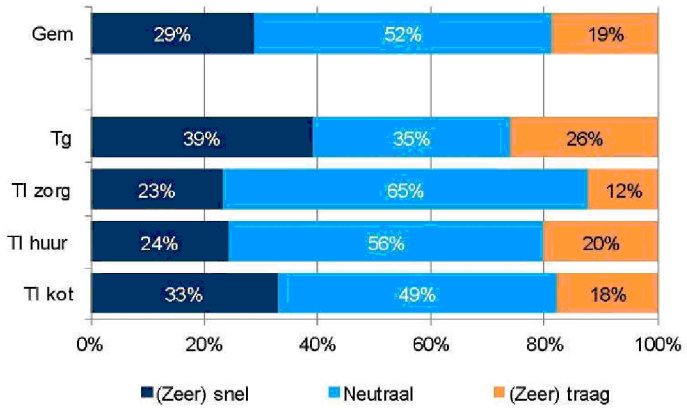
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Snelheid afhandeling wijziging[25]

Gemiddeld over de doelgroepen beoordeelt 81% de snelheid waarmee de Belastingdienst/Toeslagen de wijziging afhandelt als (zeer) snel of neemt hieromtrent een neutraal standpunt in.

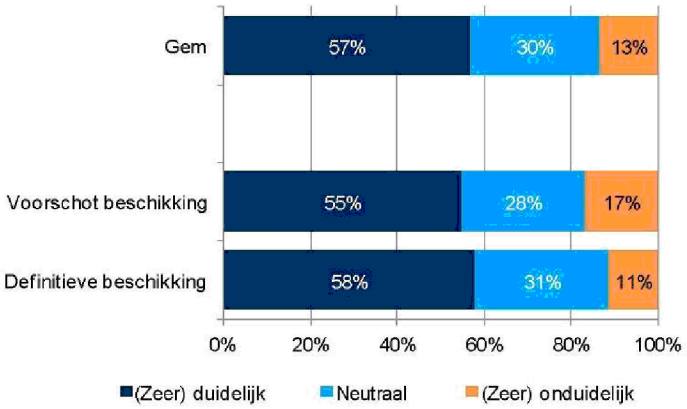
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Duidelijkheid beschikking

Gemiddeld vindt 87% van de Toeslaggerechtigden de ontvangen beschikkingen neutraal tot (zeer) duidelijk.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



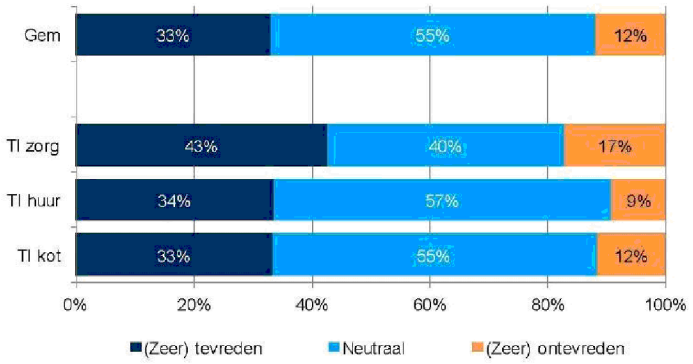
[24] Kleine n voor Tl zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[25] Kleine n voor Tl- zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Tevredenheid proces aanvraag

Over het hele proces van aanvraag van de toeslagen heeft gemiddeld 88% van de Toeslagen Intermediairs een neutraal tot (zeer) tevreden oordeel.

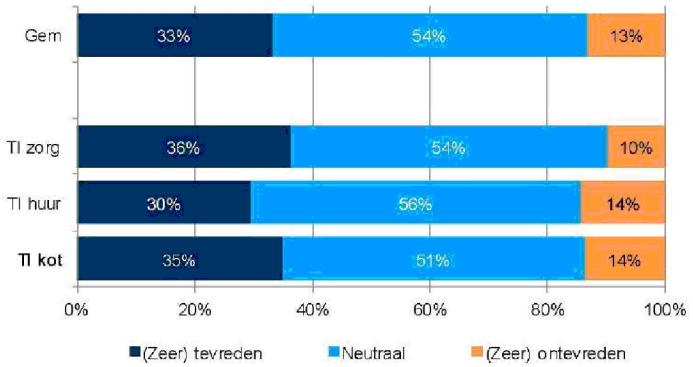
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Tevredenheid proces wijziging

Over het proces rond de wijziging van de toeslagen heeft gemiddeld 87% van de intermediairs een neutraal tot (zeer) tevreden oordeel.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs vinden het digitale wijzigingsprogramma voor huurtoeslag minder duidelijk in 2013	99%	90%
In 2013 zijn Toeslagen Intermediairs beter te spreken over de snelheid waarmee de aanvraag voor huurtoeslag wordt afgehandeld	68%	78%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

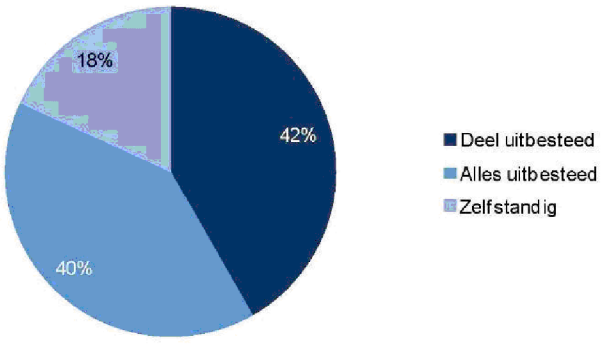
6.1.4 Ondernemingen

Afhandeling belastingzaken

Van de Ondernemingen besteedt 42% een deel van alle belastingzaken uit en 40% besteedt alles uit. Nog eens 18% van de Ondernemingen handelt alle belastingzaken zelfstandig af.

Van de Ondernemingen die niet alles uitbesteden vindt 90% het doen van belastingaangifte (zeer) gemakkelijk of heeft hieromtrent een neutraal oordeel. Verder vindt 10% het doorgaans (zeer) moeilijk om belastingaangifte te doen.

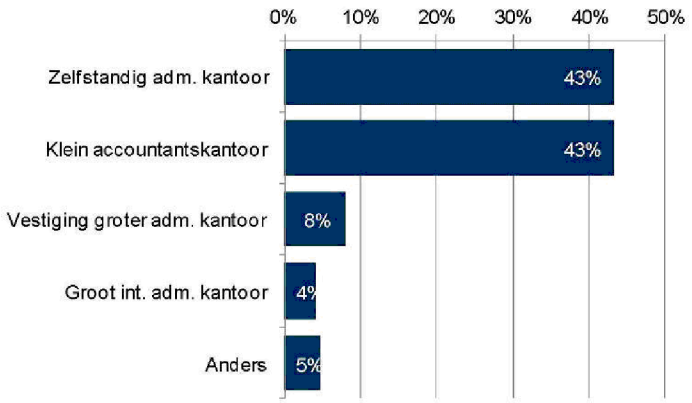
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Waar uitbesteden

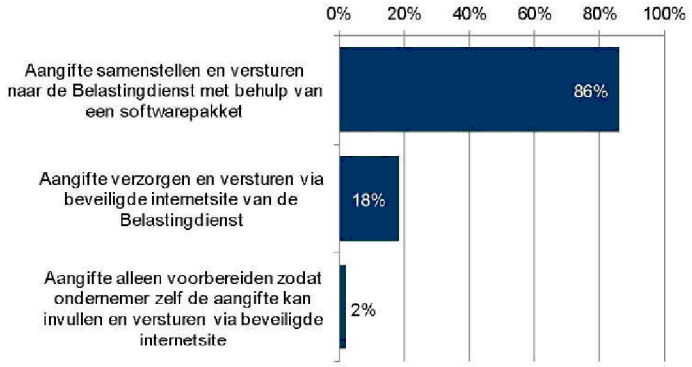
Van de Ondernemingen die belastingzaken geheel of gedeeltelijk uitbesteden, neemt 43% een zelfstandig administratiekantoor in de arm nog eens 43% roept de hulp in van een klein accountantskantoor.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



De fiscaal dienstverlener

In de meeste gevallen wordt de aangifte van Ondernemingen door Fiscaal Dienstverleners samengesteld en verstuurd naar de Belastingdienst met behulp van een softwarepakket (86%). Door 18% van de Fiscaal Dienstverleners wordt de aangifte verzorgd en verstuurd via de beveiligde internetsite van de Belastingdienst.



De meerderheid van de dienstverleners (61%) vindt de aangifteprogramma's voor Ondernemingen (zeer) duidelijk. Een kwart (34%) heeft een neutrale mening en 5% vindt de programma's onduidelijk.

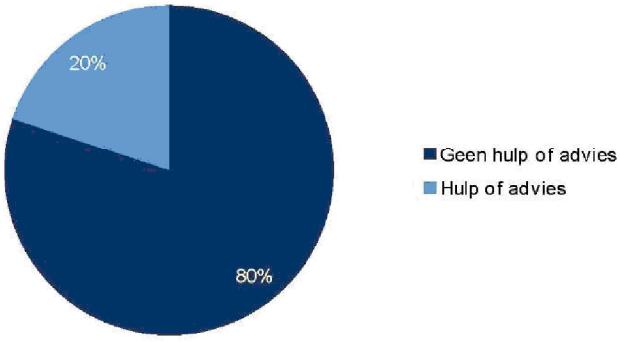
Meer dan de helft van de Fiscaal Dienstverleners (55%) is (zeer) tevreden over het hele proces van aangifte en afwikkeling van belastingen voor Ondernemingen, 41% is neutraal en 4% is (zeer) ontevreden.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Hulp bij zelfstandig afhandelen

Van de Ondernemingen die alle belastingzaken zelfstandig afhandelen, krijgt 20% bij het doen van belastingaangiftes hulp of advies.

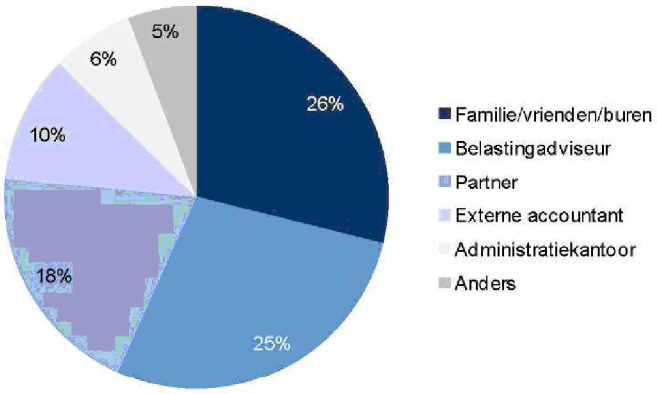
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Hulp van wie[26]

Van de Ondernemingen die alle belastingzaken zelfstandig afhandelen, maar bij het doen van aangifte wel geholpen of geadviseerd worden, komt die hulp in 26% van de gevallen van familie, vrienden of buren. Nog eens 25% roept de hulp in van een belastingadviseur. In totaal roept 18% hulp in van de partner. een belastingadviseur, externe accountant of administratiekantoor in.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

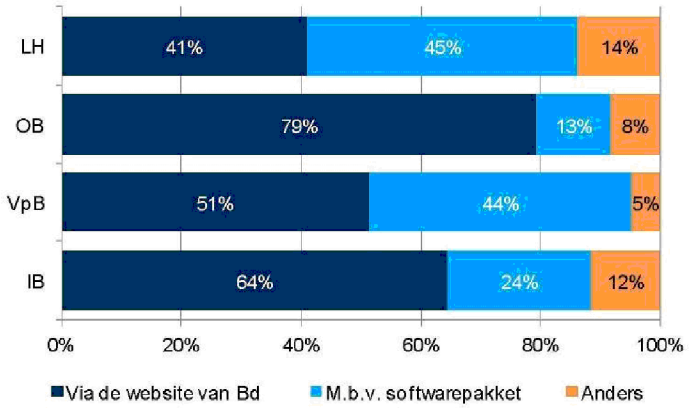


Zelfstandig aangifte doen

Manier van aangifte doen

De website van de Belastingdienst is voor Ondernemingen over het algemeen de meest gebruikte manier om aangifte te doen, behalve voor de aangifte van loonheffing. Voor de aangifte omzetbelasting wordt in 79% van de gevallen de website van de Belastingdienst gebruikt. De website is voor de aangifte inkomstenbelasting met 64% en voor de aangifte vennootschapsbelasting met 51% ook de meest gebruikte manier om aangifte te doen. De aangifte van loonheffing wordt door 41% van de Ondernemingen op een andere manier dan via de website of een softwarepakket gedaan.

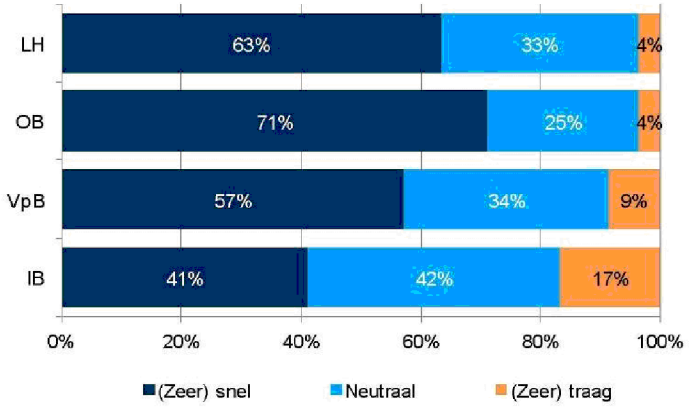
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Afhandeling aangifte

Men geeft aan dat de afhandeling van de aangifte van loonheffing en omzetbelasting (zeer) snel is. De snelheid van afhandeling van LH en OB wordt in ongeveer 96% van de gevallen met (zeer) snel tot neutraal beoordeeld. Bij IB is de snelheid het laagst, 83% vond de afhandeling (zeer) snel of neutraal.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



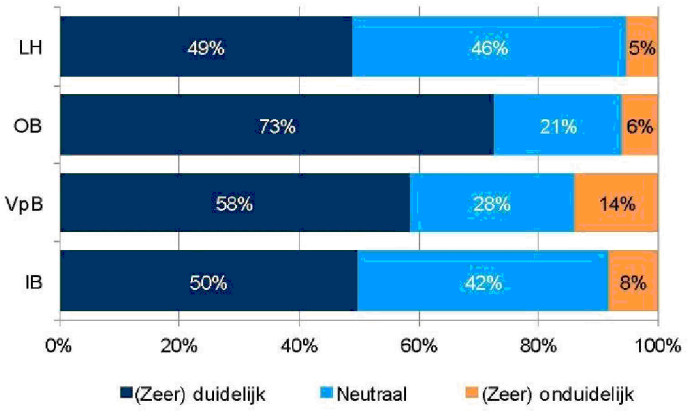
[26] Kleine n voor O (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Duidelijkheid aangifteprogramma's[27]

De meeste Ondernemingen vinden de aangifteprogramma's neutraal tot (zeer) duidelijk.

Het aangifteprogramma voor omzetbelasting wordt het meest als (zeer) duidelijk beoordeeld.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

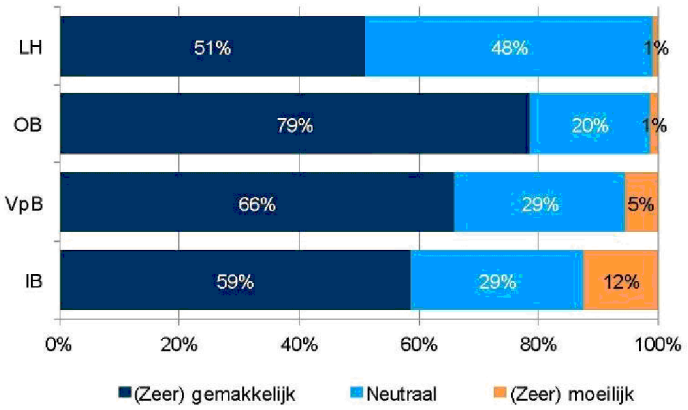


Moeilijkheidsgraad aangifteprogramma's[28]

Het merendeel van de Ondernemingen vindt het doen van aangifte via de website van de Belastingdienst (zeer) gemakkelijk of staat er neutraal tegenover.

Met het aangifteprogramma inkomensbelasting heeft men de meeste moeite, 12% vindt het (zeer) moeilijk.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Ondernemingen		
Ondernemingen handelen in 2013 minder vaak alle belastingzaken zelfstandig af dan in 2012	22%	18%
Ondernemingen doen vaker aangifte mbv een softwarepakket voor VPB in 2013	9%	44%
Ondernemingen zijn vaker postief over de de snelheid van de afhandeling van VpB	20%	58%
In 2013 zijn Ondernemingen minder positief over de de snelheid van de afhandeling van IB	90%	83%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

[27] Kleine n voor LH en VpB (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

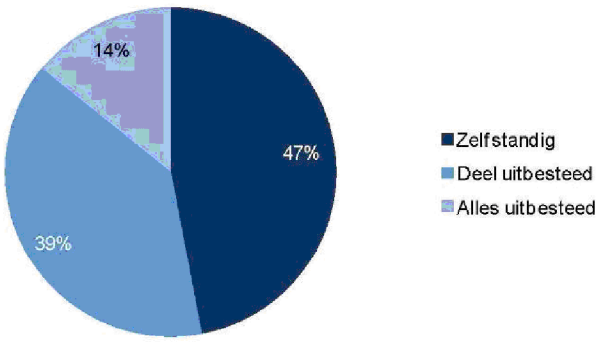
[28] Kleine n voor LH en VpB (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

6.1.5 Douaneklanten

Afhandeling douanezaken

Douaneklanten handelen in gemiddeld 47% van de gevallen alle belastingzaken zelfstandig af. Ruim een derde (39%) besteedt een deel uit en 14% besteedt alles uit.

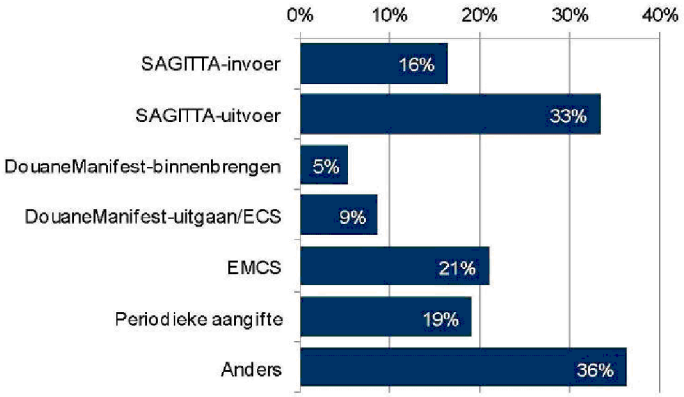
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Gebruik elektronische douanesystemen

Door een derde (33%) van de Douaneklanten wordt Sagitta-uitvoer gebruikt en het is daarmee het meest gebruikte systeem. DouaneManifest-binnenbrengen is het minst gebruikte systeem, het wordt door 5% van de Douaneklanten gebruikt. Een andere 36% maakt gebruik van andere elektronische aangiftemogelijkheden.

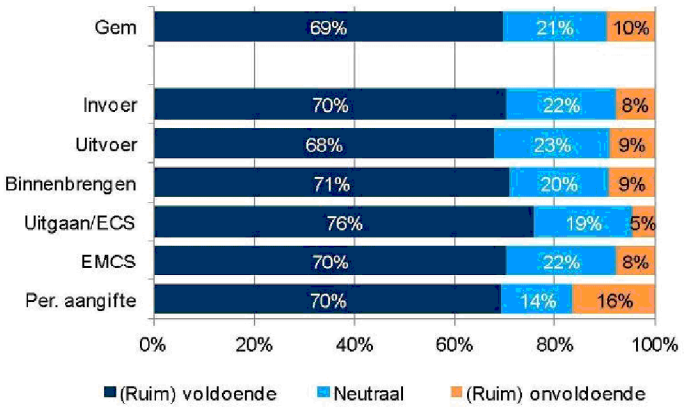
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Betrouwbaarheid elektronische douanesystemen[29]

Van de Douaneklanten vindt het merendeel (90%) de betrouwbaarheid van de elektronische systemen (ruim) voldoende of staat er neutraal tegenover.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

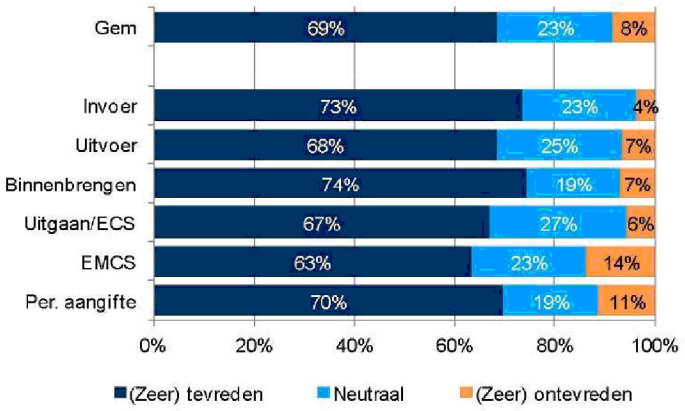


[29] Kleine n voor binnenbrengen (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Tevredenheid proces aangifte en afwikkeling[30]

Gemiddeld over de systemen is ruim 92% van de Douaneklanten neutraal tot (zeer) tevreden gestemd over het hele proces van aangifte en afwikkeling.

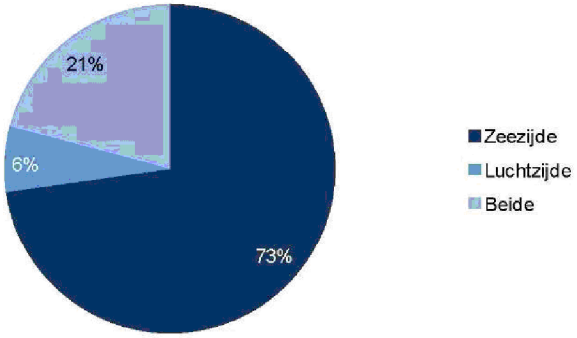
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Betrokkenheid bij DouaneManifest-binnenbrengen

Het merendeel van de Douaneklanten (94%) is betrokken bij het proces DouaneManifest-binnenbrengen vanaf de zeezijde en 27% is er bij betrokken vanaf de luchtzijde.

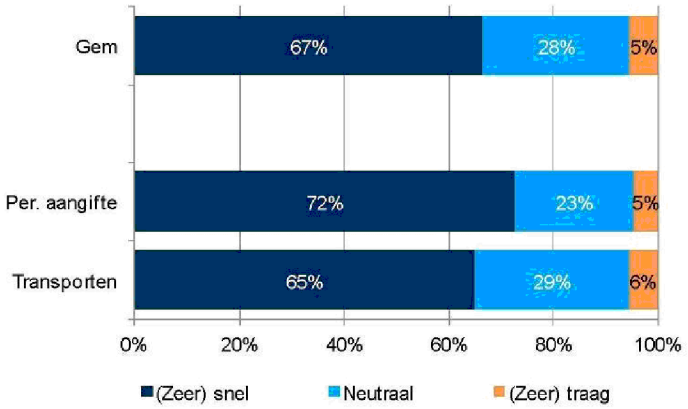
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Snelheid afhandeling door Douane

Het merendeel van de Douaneklanten (95%) beoordeelt de snelheid waarmee de Douane de periodieke aangiftes en de dagelijkse transporten afhandelt als neutraal tot (zeer) snel.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



[30] Kleine n voor binnenbrengen (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Ervaring Douaneaangiftes

Douaneklanten hebben diverse stellingen voorgelegd gekregen omtrent de aangifte. Aan de hand van de mate waarin men het eens of oneens is met onderstaande stellingen, is gemeten of en in welke mate men de aangifte als positief ervaart:

- Het totale administratieve werk dat verricht moet worden in verband met Douaneaangiftes is de afgelopen jaren verminderd.
- De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistiek binnen mijn onderneming.
- De antwoorden van de Douane op vragen over aangiftes en procedures zijn correct.
- De Douane beantwoordt vragen binnen een redelijke termijn.

Door de antwoorden op de stellingen samen te nemen, kan de ervaring uitgedrukt worden in één getal. De gemiddelde score is 3,3 op een schaal van 1 (lage ervaring van positieve effecten) tot 5 (hoge ervaring van positieve effecten).

Aan de hand van de mate waarin men het eens of oneens is met onderstaande stellingen, is gemeten of en in welke mate men de aangifte als negatief ervaart:

- Douaneformaliteiten en verplichtingen kosten de onderneming veel tijd.
- Douaneaangiftes betekenen veel werk voor de onderneming.

Door de antwoorden op de stellingen samen te nemen, kan de ervaring uitgedrukt worden in één getal. De gemiddelde score is 3,2 op een schaal van 1 (lage ervaring van negatieve effecten) tot 5 (hoge ervaring van negatieve effecten).

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Douaneklanten		
In 2013 wordt vaker gebruik gemaakt van het elektronische systeem DouaneManifest-uitgaan/ECS	5%	9%
Douaneklanten zijn in 2013 positiever over de betrouwbaarheid van de aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS dan in 2012	85%	95%
De tevredenheid over aangifte bij DouaneManifest-uitgaan/ECS is in 2013 toegenomen	85%	94%
Douaneklanten vinden in 2013in mindere mate dat het totale administratieve werk dat verricht moet worden in verband met Douaneaangiftes is verminderd	80%	75%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

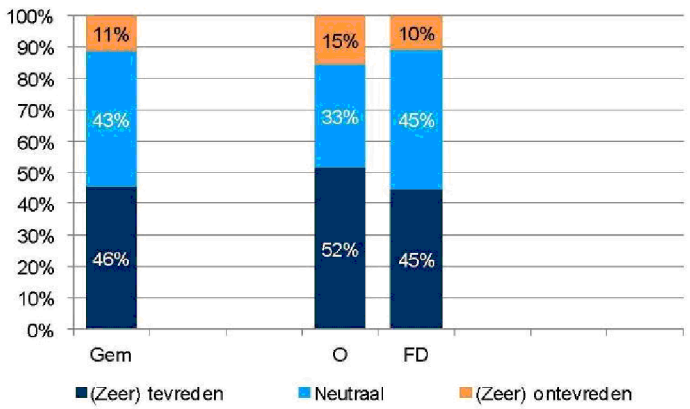
6.2 Controle, correcties en boetes

6.2.1 Controle bij Ondernemingen

Tevredenheid manier van controle

Gemiddeld over Ondernemingen en Fiscaal Dienstverleners is 89% (zeer) tevreden of neutraal gestemd over de manier waarop door de Belastingdienst controles worden uitgevoerd.

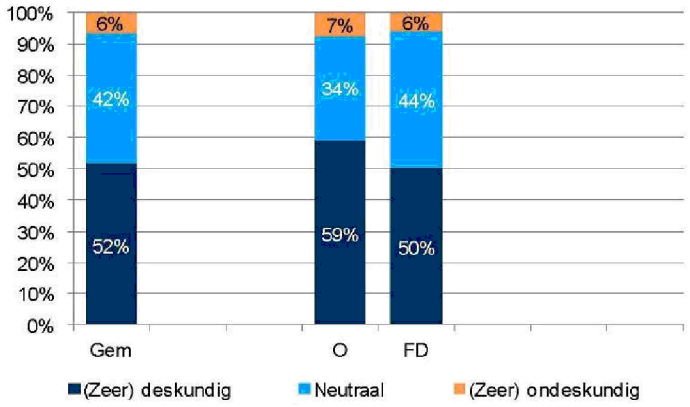
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Deskundigheid van controlemedewerker

Gemiddeld is 94% (zeer) positief over de deskundigheid van de controlemedewerker van de Belastingdienst of staat hier neutraal tegenover.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

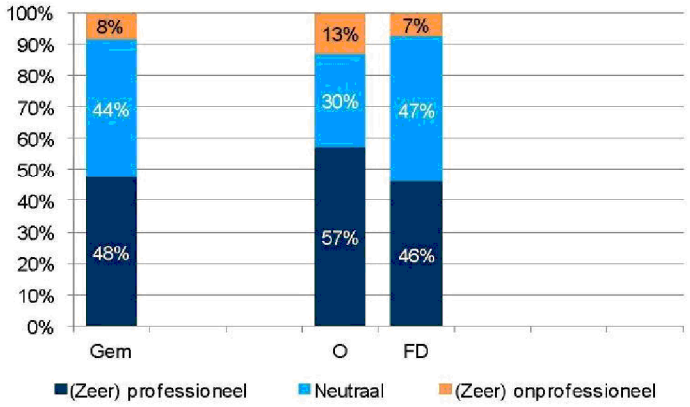


Professionaliteit van controlemedewerker

Gemiddeld beoordeelt 92% de controlemedewerker van de Belastingdienst als (zeer) professioneel of is neutraal gestemd.

Ondernemingen beoordelen de controlemedewerker vaker (zeer) professioneel.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

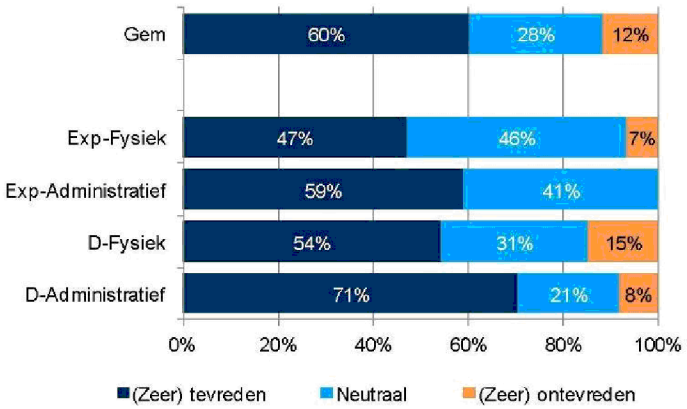


6.2.2 Controle bij Douaneklanten

Tevredenheid manier van controleren[31]

Van Douaneklanten en expediteurs is gemiddeld 88% (zeer) tevreden of neutraal gestemd over de manier waarop door de Belastingdienst / Douane fysieke en administratieve controles worden uitgevoerd.

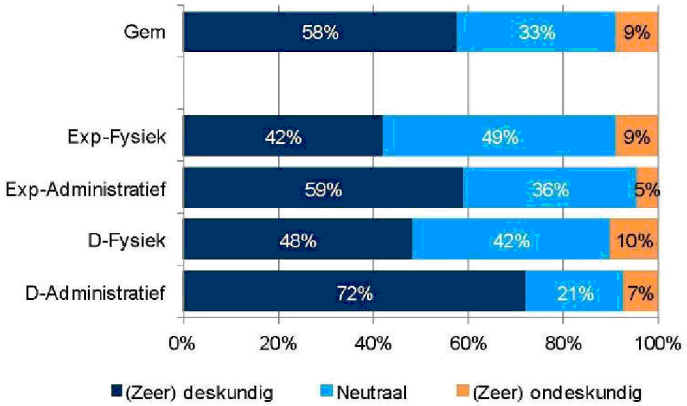
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Deskundigheid van controlemedewerker[32]

Van de Douaneklanten en expediteurs beoordeelt 91% de controlemedewerker van de Belastingdienst / Douane als (zeer) deskundig of staat hier neutraal tegenover.

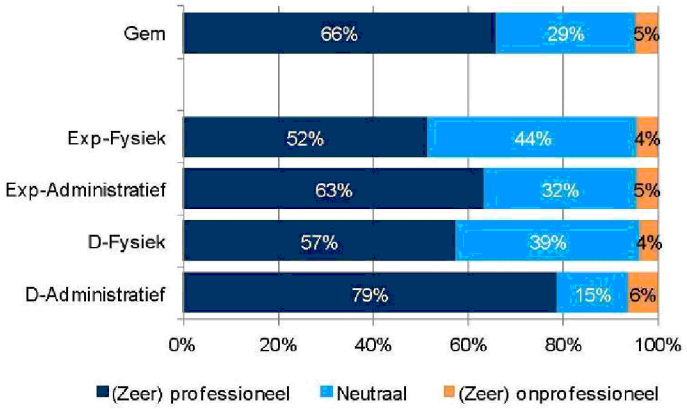
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Professionaliteit van controlemedewerker[32]

Gemiddeld over Douaneklanten en expediteurs is 95% (zeer) tevreden tot neutraal gestemd over de professionaliteit van de controlemedewerker van de Belastingdienst / Douane.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



[31] Kleine n voor D-exp (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[32] Kleine n voor D-exp (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Controle Douaneaangiftes
Douaneklanten hebben enkele stellingen voorgelegd gekregen omtrent de controle van douaneaangiftes. Bijna eenvijfde (18%) van de Douaneklanten is het (helemaal) eens met de stelling dat controles vanuit overheidsinstanties de onderneming veel last bezorgen. De helft van de Douaneklanten staat hierin neutraal (53%) en 30% is het hier (helemaal) mee oneens.

Volgens een kwart van de Douaneklanten (28%) is de controlelast de afgelopen jaren verminderd doordat overheidsinstanties meer samenwerken bij controles. Meer dan de helft (56%) staat hierin neutraal en 16% is het er (helemaal) mee oneens.

Ongeveer de helft (52%) van de Douaneklanten vindt dat het nut en de noodzaak van Douanecontroles altijd duidelijk is. 34% staat daarin neutraal en 14% was het hiermee (helemaal) oneens.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Douaneklanten		
In 2013 zijn Douaneklanten minder tevreden over de manier waarop de administratieve controle werd uitgevoerd	97%	92%
De deskundigheid van de douane medewerker bij de administratieve controle wordt door Douaneklanten in 2013 minder positief beoordeeld dan in 2012	98%	93%
Douaneklanten zijn in 2013 minder positief over de professionaliteit van de douane medewerker bij de administratieve controle	98%	94%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

6.2.3 AEO (Authorised Economic Operator)

Vanaf 1 september 2007 kan het Nederlandse bedrijfsleven bij de Douane de status van Authorised Economic Operator (AEO) aanvragen. De Douane verleent verschillende faciliteiten voor fysieke douanecontroles aan bedrijven die deze status hebben. Bedrijven die daarvoor in aanmerking willen komen, moeten aan een aantal criteria voldoen.

De achtergrond van deze maatregel is het doel van de Europese Unie het bedrijfsleven betere faciliteiten te bieden, die in alle lidstaten gelijk zijn. Het verlenen van de AEO-status is één van de middelen die wordt ingezet om dat doel te bereiken. Het AEO-certificaat is dan ook geldig in alle lidstaten van de EU. Bedrijven die voor een AEO-status in aanmerking willen komen, moeten daartoe een aanvraag bij de Douane indienen.

Van alle Douaneklanten is 43% op de hoogte van het bestaan van het AEO-certificaat. Van de klanten die ermee bekend zijn, heeft 43% de AEO-status inmiddels aangevraagd.

In 58% van de gevallen gaat het om een gecombineerd certificaat, 31% AEO-certificaten douanevereenvoudigingen en 3% AEO-certificaten veiligheid. Door 1% van de Douaneklanten is de AEO-aanvraag ingetrokken en 7% weet niet om welk certificaat het gaat.

Aan de hand van de mate waarin men het eens of oneens is met de volgende stellingen, is gemeten of en in welke mate men positieve effecten ervaart met de AEO-status:
- De AEO-aanvraag levert een hoger niveau van interne beheersing op in een bedrijf.
- Het heeft ons weinig moeite gekost om te voldoen aan de AEO-eisen
- De gevolgen van het aanvragen van de AEO-status voor onze bedrijfsvoering kwamen overeen met onze verwachtingen.
- De AEO-status levert veel voordelen op voor de onderneming.
- De AEO-status versterkt ons imago als betrouwbare handelspartner.

Door de antwoorden op de stellingen samen te nemen, kan de ervaring uitgedrukt worden in één getal. De gemiddelde score is 3,4 op een schaal van 1 (lage ervaring van positieve effecten) tot 5 (hoge ervaring van positieve effecten).

Men ervaart met de AEO-status met name positieve effecten op het gebied van versterking van het imago als betrouwbare handelspartner (3,9) en een hoger niveau van interne beheersing in het bedrijf (3,7).

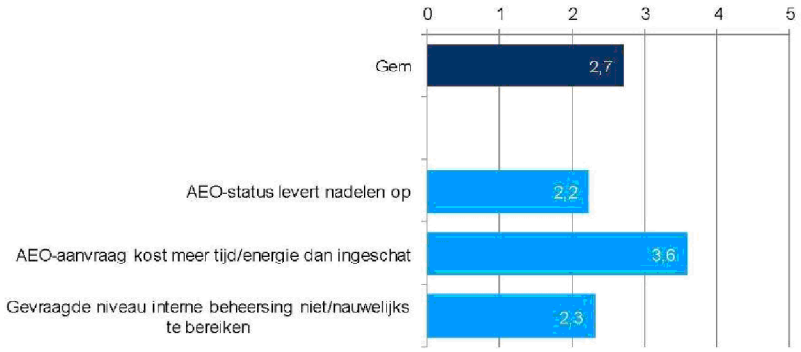


Aan de hand van de mate waarin men het eens of oneens is met de volgende stellingen, is gemeten of en in welke mate men negatieve effecten ervaart met de AEO-status:

- Een bedrijf kan het gevraagde niveau voor interne beheersing niet of nauwelijks bereiken.
- De AEO-aanvraag heeft meer tijd en energie gekost dan wij hadden ingeschat.
- De AEO-status levert nadelen op voor de onderneming

Door de antwoorden op de stellingen samen te nemen, kan de ervaring uitgedrukt worden in één getal. De gemiddelde score is 2,7 op een schaal van 1 (lage ervaring van negatieve effecten) tot 5 (hoge ervaring van negatieve effecten).

Men ervaart met de AEO-status met name negatieve effecten dordat de AEO-aanvraag meer tijd en energie heeft gekost dan ingeschat (3,6).



Van de Douaneklanten die een AEO-aanvraag hebben gedaan, is 92% neutraal tot (zeer) tevreden gestemd over de wijze waarop de Douane de aanvraag heeft behandeld.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Douaneklanten		
Douaneklanten zijn in 2013 minder tevreden over de wijze waarop de Douane de AEO-aanvraag heeft behandeld	96%	92%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

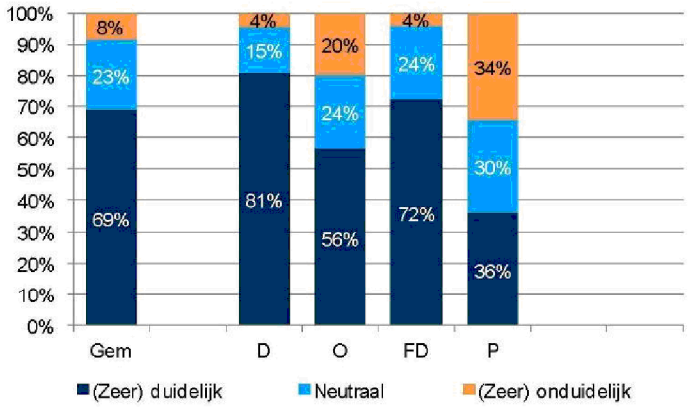
6.2.4 Correcties

Duidelijkheid aanpassing aangifte

Van de mensen waarbij de Belastingdienst in de drie jaar voorafgaand aan het onderzoek wel eens heeft aangegeven het niet eens te zijn met (een deel van) de aangifte en die aangifte daarom heeft aangepast, is gemiddeld over alle doelgroepen 92% (zeer) positief over de duidelijkheid van de aanpassing of had daarover een neutraal oordeel.

Douaneklanten en Fiscaal Dienstverleners zijn beter te spreken over de duidelijkheid van de aanpassing, Particulieren en Ondernemingen juist minder.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

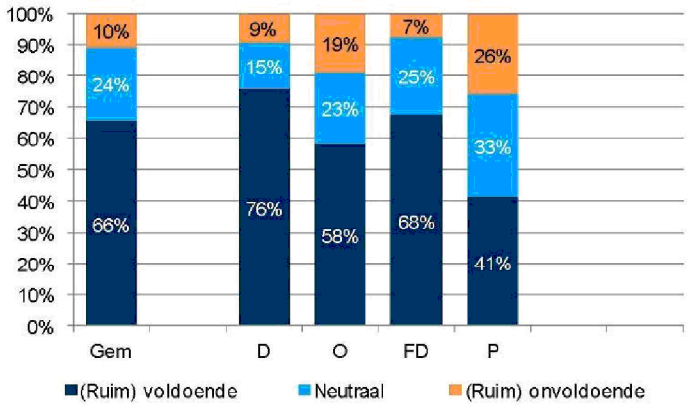


Mate van uitleg door Belastingdienst

Gemiddeld vindt 90% de uitleg door de Belastingdienst over de aanpassing (ruim) voldoende of staat daar neutraal tegenover.

Particulieren en Ondernemingen zijn minder vaak te spreken over de uitleg.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

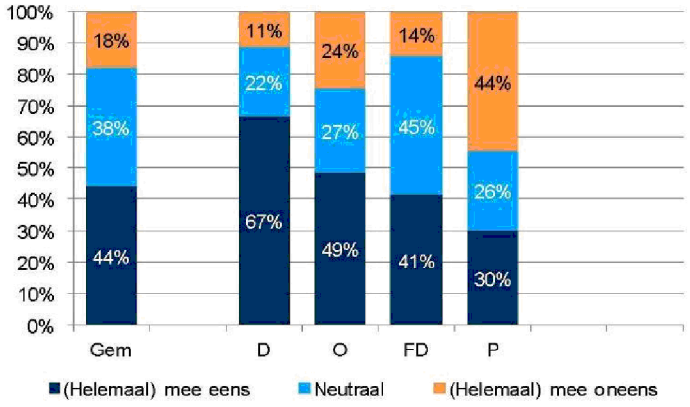


Eens met de beslissing

Over alle doelgroepen gemeten, is 82% het eens met de beslissing van de Belastingdienst of heeft hierover een neutrale standpunt.

Douaneklanten kunnen zich relatief vaker vinden in de beslissing van de Belastingdienst. Particulieren juist minder vaak.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Douaneklanten		
De reden van aanpassing van de aangifte is in 2013 voor Douaneklanten duidelijker	90%	96%

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

6.2.5 Terugvorderingsbeschikking toeslagen

Terugvorderingsbeschikking

In de drie jaar voorafgaand aan het onderzoek heeft ruim een derde van de Toeslaggerechtigden (38%) wel eens te maken gehad met een terugvorderingsbeschikking.

Voor 46% was het (zeer) duidelijk waarom men een dergelijke beschikking kreeg, 25% is hieromtrent neutraal gestemd en voor 29% was het (zeer) onduidelijk.

Van de Toeslaggerechtigden was 72% het eens met de beschikking of stond er neutraal tegenover. De uitleg die men van de Belastingdienst / Toeslagen had gekregen vond 75% gemiddeld tot (ruim) voldoende.

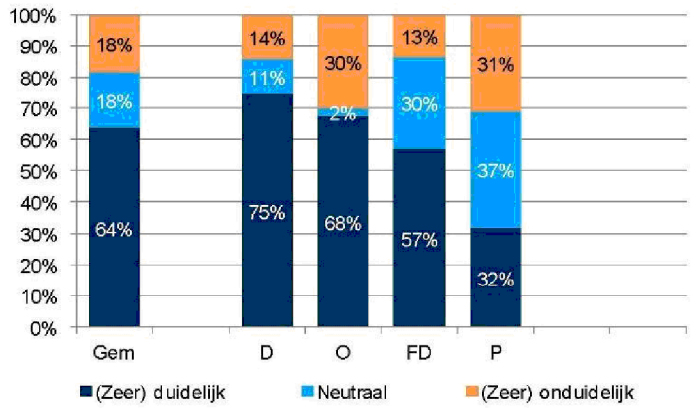
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

6.2.6 Boetes

Duidelijkheid reden boete[33]

Van de mensen waarbij de Belastingdienst in de drie jaar voorafgaand aan het onderzoek wel eens een boete heeft opgelegd vanwege een fout in een aangifte, is gemiddeld 82% neutraal gestemd tot (zeer) positief over de duidelijkheid van de reden waarom de boete gegeven werd.

Ondernemingen vinden de reden van de boete relatief vaker (zeer) onduidelijk.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

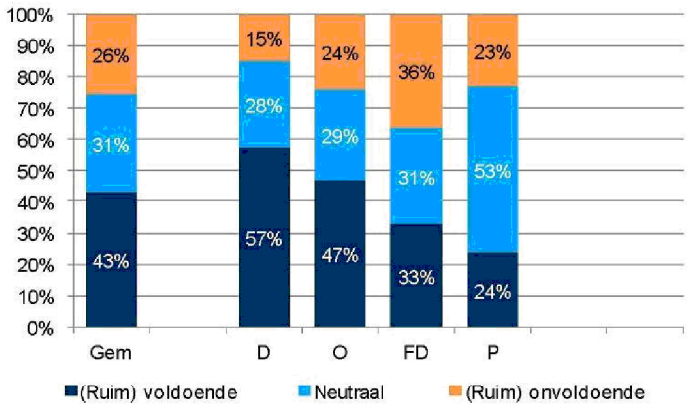
[33] Kleine n voor P (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Mate van uitleg reden boete[34]

In gemiddeld 74% van de gevallen vindt men de uitleg omtrent de reden van de boete neutraal tot (ruim) voldoende.

Douaneklanten zijn vaker positief over de uitleg.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

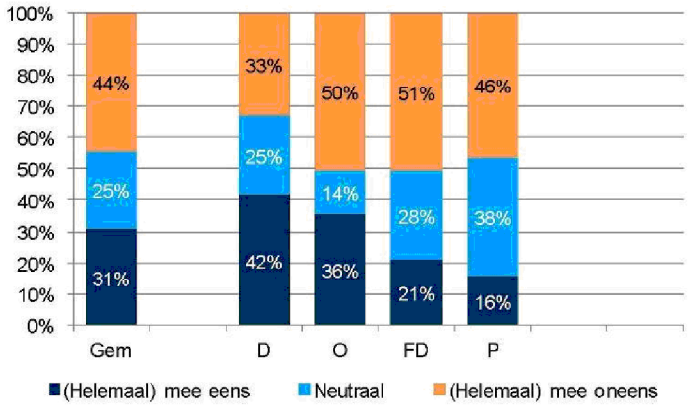


Eens met de beslissing[35]

Meer dan de helft (56%) was het eens met de beslissing van de Belastingdienst of had hierover een neutraal standpunt.

Douaneklanten waren het vaker (helemaal) met de beslissing eens of hadden een neutraal oordeel.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

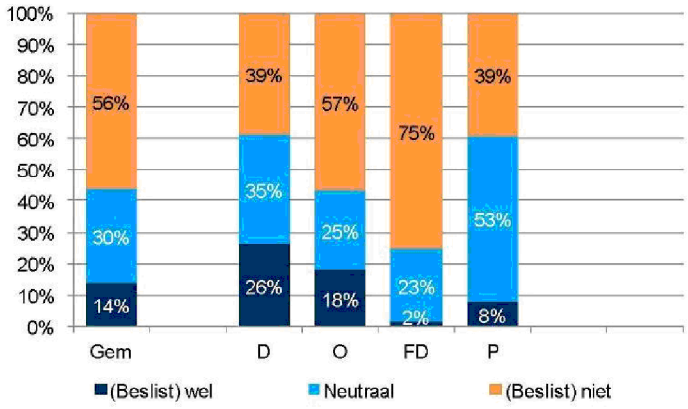


Verhouding boete/fout[36]

Gemiddeld vond 44% van de mensen de hoogte van de boete in verhouding staan tot de fout in de aangifte of had hierover een neutraal standpunt.

Voor Douaneklanten was de verhouding boete/fout vaker aanwezig, voor Fiscaal Dienstverleners minder vaak.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



[34] Kleine n voor P (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[35] Kleine n voor P (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[36] Kleine n voor P (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

6.2.7 Invordering

Te maken met invorderingsmaatregelen

Gemiddeld heeft 86% van de mensen in de drie jaar voorafgaand aan het onderzoek nooit te maken gehad met enige invorderingsmaatregel.

Ondernemingen zijn er vaker mee bekend en dan met name met herinneringen (19%) en aanmaningen (13%).

Maatregelen	Gem	D (niet exp)	O	P	Tg
Geen maatregel	86%	89%	75%	92%	90%
Herinnering	10%	7%	19%	5%	7%
Aanmaning	6%	6%	13%	3%	3%
Dwangbevel	2%	1%	2%	2%	2%
Beslaglegging	1%	1%	0%	1%	1%

De tabel hiernaast geeft de percentages weer, waarmee douane-expediteurs en Fiscaal Dienstverleners voor hun cliënten te maken hebben gehad met invorderingsmaatregelen.

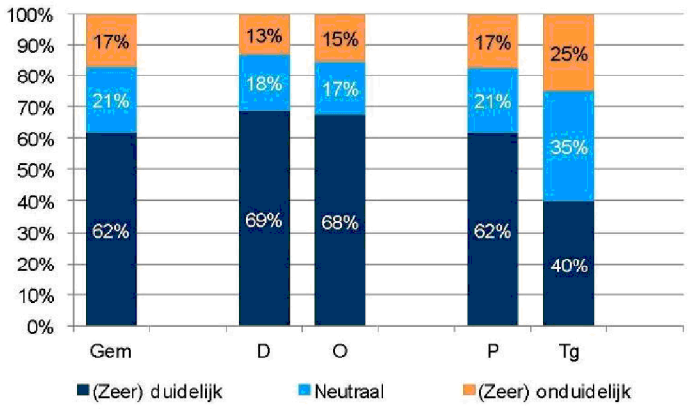
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Maatregelen	D (exp)	FD
Herinnering	11%	86%
Aanmaning	5%	81%
Dwangbevel	3%	56%
Beslaglegging	-	20%

Duidelijkheid reden invorderingsmaatregel

Voor gemiddeld 83% was het niet onduidelijk waarom men in het desbetreffende geval een herinnering, aanmaning en/of dwangbevel kreeg.

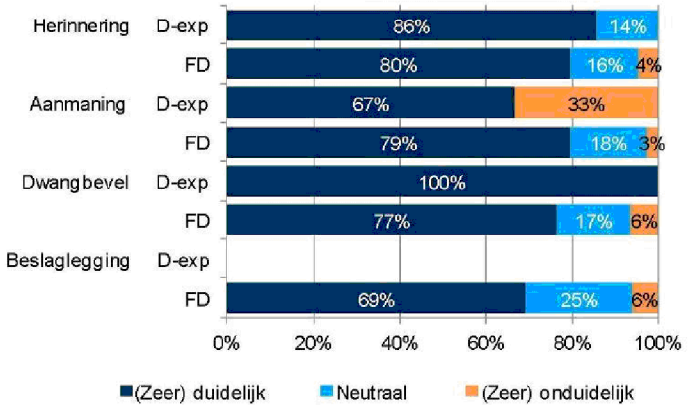
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Duidelijkheid reden invorderingsmaatregel bij cliënten van Fiscaal Dienstverleners en douane-expediteurs[37]

Voor Fiscaal Dienstverleners en douane-expediteurs is het over het algemeen duidelijk waarom de Belastingdienst invorderingsmaatregelen neemt.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



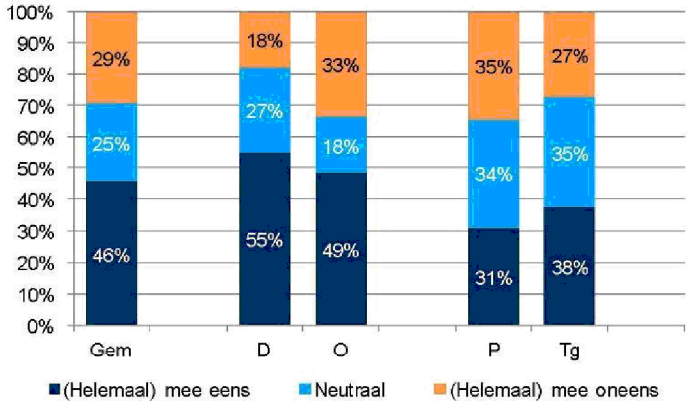
[37] Kleine n voor D-exp (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

Eens met de maatregel

Gemiddeld was 71% van de mensen het eens met de maatregel van de Belastingdienst of had hierover een neutraal standpunt.

Douaneklanten zijn het vaker eens met de maatregel.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

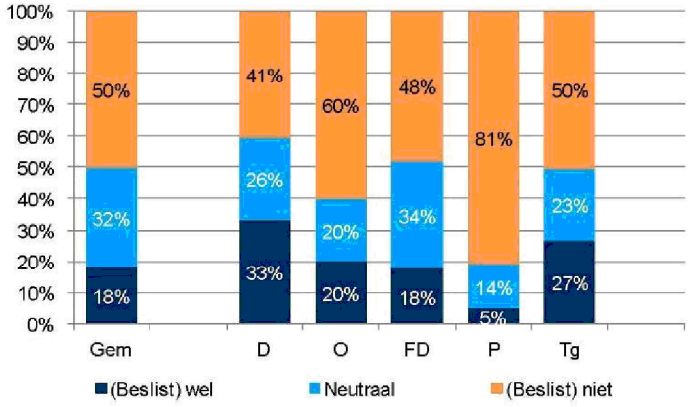


Kosten maatregelen[38]

De helft (50%) vindt de kosten die de Belastingdienst in rekening brengt bij de invorderingsmaatregelen terecht of heeft hierover een neutraal standpunt.

Voornamelijk Particulieren en Ondernemingen vinden de in rekening gebrachte kosten (beslist) niet terecht.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

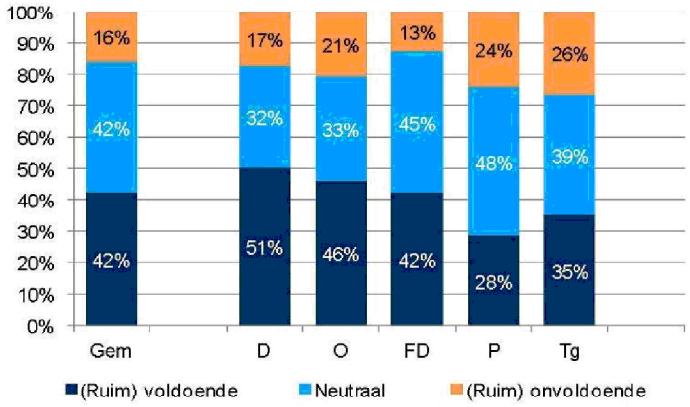


Uitleg maatregelen

Voor gemiddeld 84% van de mensen is de uitleg die men van de Belastingdienst krijgt bij de invorderingsmaatregelen over het algemeen (ruim) voldoende of men staat hier neutraal tegenover.

Met name Ondernemingen en Toeslaggerechtigden zijn onvoldoende tevreden tot neutraal gestemd over de uitleg.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
In 2013 heeft men vaker met een herinnering te maken gehad	65%	72%
Men heeft gemiddeld minder vaak in 2013 te maken gehad met een aanmaning	54%	47%
Douaneklanten		
In 2013 zijn Douaneklanten minder te spreken over de uitleg over de maatregel dan in 2012	95%	83%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

[38] Kleine n voor D, P, Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

7. BELASTINGMORAAL EN COMPLIANCE

In dit hoofdstuk

7.1 Belastingmoraal
7.2 Pakkans en gevolgen
7.3 Non-compliance

7.1 Belastingmoraal

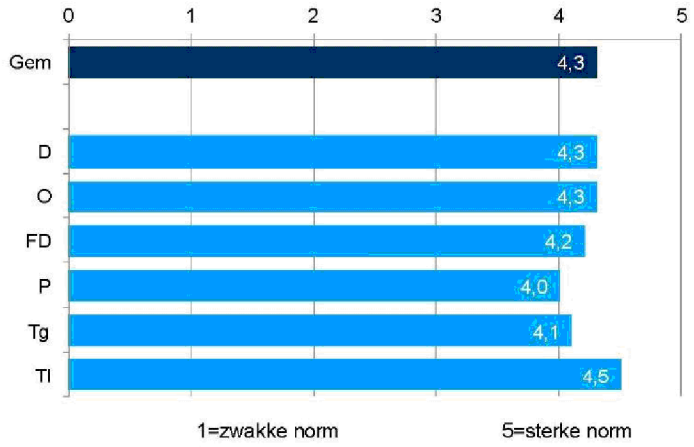
De belastingmoraal is onder meer gemeten door middel van het voorleggen van een aantal stellingen, waarbij gevraagd is in hoeverre men het ermee eens of oneens is. Men kon telkens kiezen voor een getal tussen 1 en 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.

Bij de analyse worden stellingen die statistisch bij elkaar horen geclusterd. Op deze wijze ontstaan twee clusters. Het eerste cluster bestaat uit stellingen die niet specifiek gaan over belastingen of belasting betalen maar beschrijft iemands persoonlijke norm ten aanzien van het naleven van (wettelijke) regels. Het tweede cluster bestaat uit stellingen die we aan kunnen duiden als iemands belastingmoraal.

Persoonlijke norm (1e cluster)

Door de antwoorden op de stellingen samen te nemen, kunnen we de persoonlijke norm uitdrukken in één getal. Dat getal kan variëren tussen 1 (zwakke persoonlijke norm) tot 5 (sterke persoonlijke norm). Gemiddeld is de score 4,3, waarbij Toeslagen Intermediairs met een score van 4,5 de hoogst persoonlijke norm behalen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



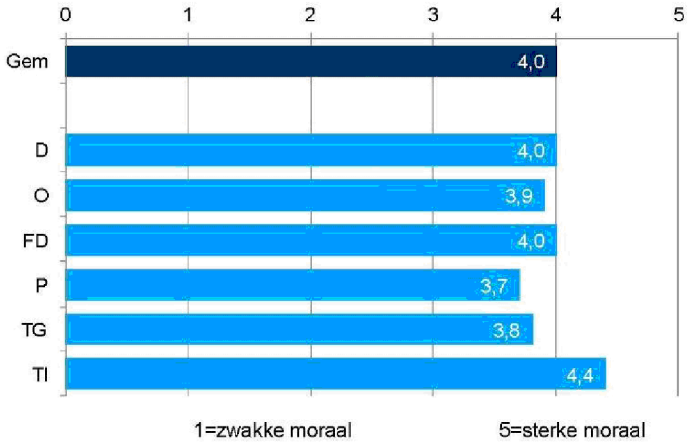
Stellingen 1e cluster

- Ik houd mij altijd en in alle situaties aan de regels
- Ik voel mij moreel verplicht om me aan alle regels te houden

Belastingmoraal (2e cluster)

Ook hier zijn de stellingen samengevoegd tot een index. Een hogere score betekent een sterkere belastingmoraal. Gemiddeld scoort men 4,0, waarbij Toeslagen Intermediairs het hoogst scoren (4,4).

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Stellingen 2e cluster

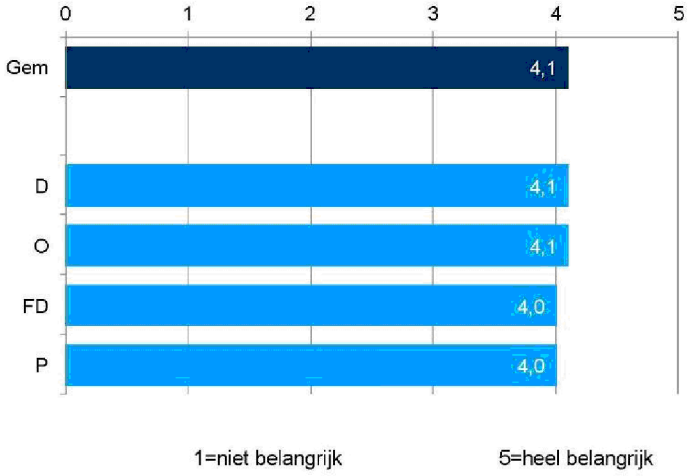
- Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen (c.q. teveel aan toeslagen zou ontvangen)
- Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen (c.q. teveel aan toeslagen zou ontvangen)
- Nederlanders vinden belastingontduiking (c.q. sjoemelen met toeslagen) over het algemeen niet acceptabel

Belang voldoen aan verplichtingen

In hoeverre vindt men het belangrijk om op tijd en correct aan zijn of haar verplichtingen te voldoen. Verplichtingen als aangifte op tijd indienen, aangifte juist en volledig indienen en geld op tijd (bij)betalen.

Ook het belang dat men aan deze zaken hecht is uit te drukken in één getal tussen 1 en 5. Hoe hoger de score, hoe belangrijker men het vindt dat voldaan wordt aan verplichtingen. Gemiddeld scoort men 4,1.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



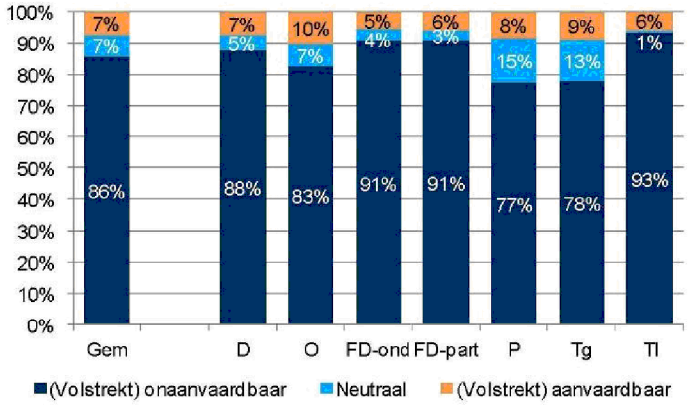
Vragen belang van voldoen aan verplichtingen

- In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst de aangifte van de onderneming op tijd binnen heeft?
- In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst juiste en volledige aangiftes krijgt?
- In hoeverre vindt u het belangrijk dat als er geld moet worden betaald, de Belastingdienst het geld binnen de termijn binnen heeft?

Aanvaardbaarheid frauderen

Gemiddeld over de doelgroepen vindt 86% van de mensen het niet aanvaardbaar als iemand doelbewust belasting ontduikt of een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

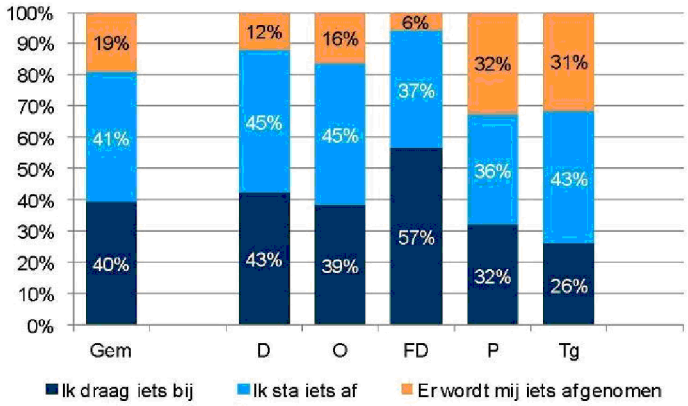


Gevoel bij belasting betalen

Gemiddeld over alle doelgroepen vindt 40% dat men iets bijdraagt bij belasting betalen. 41% vindt dat er iets afgestaan wordt en 19% vindt dat er iets wordt afgenomen.

Binnen de doelgroep Fiscaal Dienstverleners vindt 57% dat men iets bijdraagt door belasting te betalen. Binnen de groep Particulieren en Toeslaggerechtigden is er een relatief grote groep van 32% en 31% die vindt dat hen iets wordt afgenomen bij het betalen van belasting.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Verdiepingsanalyse

Binnen de doelgroepen Particulieren, Toeslaggerechtigden en Fiscaal Dienstverleners geven vrouwen vaker aan het gevoel te hebben iets af te staan bij het betalen van belastingen dan mannen.

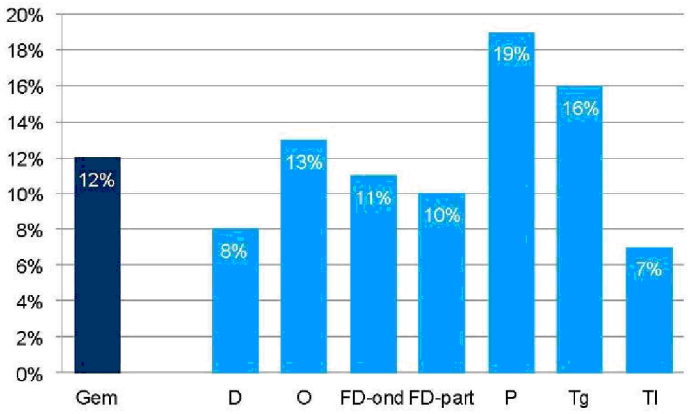
Binnen de doelgroepen Particulieren, Douaneklanten en Fiscaal Dienstverleners geven vooral 65 jarigen en ouder aan het gevoel te hebben iets bij te dragen bij het betalen van belastingen.

Binnen alle doelgroepen is te zien dat naarmate het opleidingsniveau afneemt men relatief vaker het gevoel heeft dat er iets wordt afgenomen bij het betalen van belastingen.

Sociale norm

Nederland kent ruim 1 miljoen ondernemers die belastingaangifte moeten doen, ongeveer 70.000 ondernemers die te maken hebben met aangifte bij de Douane, ongeveer 9 miljoen Particulieren die verplicht belastingaangifte moeten doen en ongeveer 6 miljoen personen die één of meerdere toeslagen ontvangen.

Aan de verschillende doelgroepen is gevraagd hoeveel procent van de aangiften c.q. aanvragen of wijzigingen naar hun mening binnen de relevante doelgroep bewust niet helemaal correct worden ingevuld.



Gemiddeld over de doelgroepen denkt men dat 12% van de aangiftes, aanvragen of wijzigingen bewust niet helemaal correct worden ingevuld. Bij Particulieren is dat percentage het hoogst met 19%.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Vergelijkingen in de tijd

indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Gemiddeld		
Het aantal mensen dat zich schuldig zou voelen inien men niet het volledige deel aan belasting zou betalen is toegenomen in 2013	89%	91%
Douaneklanten		
Douaneklanten zijn minder vaak dan in 2012 van mening dat mensen uit de omgeving het sterk zouden afkeuren als men de belastingverplichtingen niet nakomt	94%	89%
Minder Douaneklanten vinden het in 2013 belangrijk dat de Belastingdienst de aangifte op tijd binnen heeft	98%	96%
Minder Douaneklanten vinden het in 2013 belangrijk dat de Belastingdienst het geld op tijd binnen heeft indien moet worden bijbetaald	98%	97%
Particulieren		
Particulieren vinden het in 2013 minder belangrijk dat de Belastingdienst juiste en volledige aangiftes/aanvragen krijgt	99%	97%
Het aantal mensen dat zich schuldig zou voelen inien men niet het volledige deel aan belasting zou betalen is toegenomen in 2013	89%	91%
Toeslaggerechtigden		
Het aantal Toeslaggerechtigden dat zich schuldig zou voelen inien men niet het volledige deel aan belasting zou betalen is toegenomen in 2013	84%	89%
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs schatten in 2013 hoger in dat Nederlanders belastingontduiking over het algemeen niet acceptabel vinden	94%	98%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

7.2 Pakkans en gevolgen

Methode

Aan alle doelgroepen is een aantal vragen voorgelegd over de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand onderdelen van een belastingaangifte of aanvraag voor een toeslag niet volledig of onjuist heeft ingevuld. Voor elke doelgroep zijn de antwoorden op die vragen samengenomen, zodat dit leidt tot één getal of percentage waarin de ervaren pakkans tot uitdrukking komt.

Door de gepercipieerde pakkans op deze wijze samen te stellen uit de antwoorden op een aantal vragen wordt, in vergelijking met de methode waarbij slechts één vraag gesteld wordt, de uitkomst robuuster en is deze minder onderhevig aan fluctuaties.

Vragen pakkans *)

- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming cash betalingen buiten de boeken heeft gehouden? (O, FD)
- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming (voor Particulieren: iemand) teveel of niet bestaande aftrekposten in een belastingaangifte heeft opgevoerd? (O, FD, P)
- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming (voor Particulieren: iemand) niet alle inkomsten heeft opgegeven in een belastingaangifte? (O, FD, P)
- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Douane ontdekt dat een onderneming in een aangifte onjuiste gegevens heeft opgegeven? (D)
- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Douane ontdekt dat een lading verboden goederen, zoals namaakproducten verdovende middelen en wapens, bevat? (D)
- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een particuliere belastingplichtige teveel of niet bestaande aftrekposten in een belastingaangifte opvoert? (FD)
- Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een particuliere belastingplichtige niet alle inkomsten opgeeft in een belastingaangifte? (FD)
- Hoe groot is, denkt u, de kans dat de Belastingdienst/Toeslagen ontdekt dat iemand door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens onterecht teveel aan toeslagen ontvangt? (Tg, TI)

*) tussen haakjes is(zijn) de doelgroep(en) vermeld waaraan de desbetreffende vraag is voorgelegd

Presentatie

De uitkomsten kunnen op verschillende manieren gepresenteerd worden. Eén daarvan is presentatie op basis van gemiddelden van de vijfpuntsschaal, die gebruikt wordt bij de vraagstelling. Een andere methode is presentatie op basis van het percentage mensen dat aan de goede kant van de streep staat. Dat laatste betekent in dit geval het percentage mensen, dat de pakkans groot tot zeer groot acht of daar een neutraal oordeel over heeft.

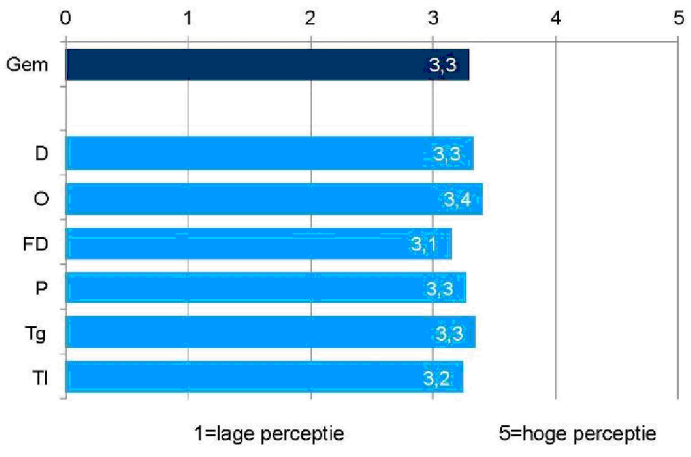
Presentatie in de vorm van een gemiddelde heeft als voordeel dat de uitersten van de vijfpuntsschaal invloed hebben op de uitkomst. Wanneer binnen een doelgroep bijvoorbeeld een groot aantal mensen de pakkans **zeer** groot achten wordt het gemiddelde getal ook hoger. Terwijl in dezelfde situatie deze groep geen invloed heeft op het percentage mensen dat aan de gewenste kant staat.

Pakkans fraude o.b.v. gemiddelde

Wanneer de gepercipieerde pakkans wordt gebaseerd op de gemiddelden van de vijfpuntsschaal, die gebruikt wordt bij de vraagstelling, kan dat getal variëren tussen 1 (lage gepercipieerde pakkans) tot 5 (hoge gepercipieerde pakkans).

De gemiddelde waarde voor de gepercipieerde pakkans komt uit op 3,3.

Ondernemingen schatten de pakkans het grootst (3,4).

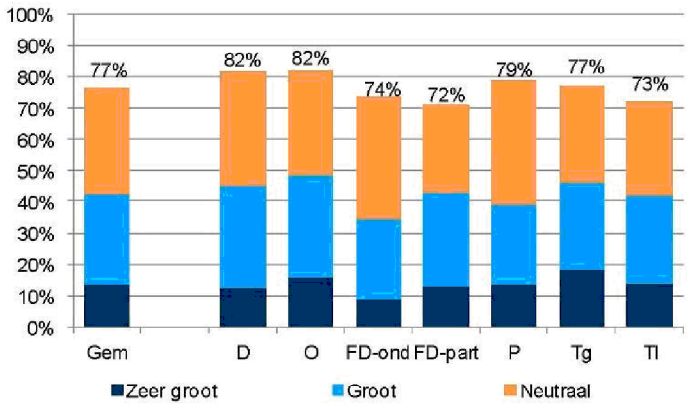


Pakkans fraude o.b.v. percentage

In de tweede grafiek is het percentage van de mensen weergegeven dat de kans op ontdekking neutraal (score 3) tot zeer groot (score 5) acht.

Dit geeft per doelgroep zicht op het deel van de doelgroep dat aan de gewenste kant staat.

De gemiddelde gepercipieerde pakkans is bij deze wijze van presenteren 77%, dat wil zeggen het percentage mensen dat de pakkans op fraude (zeer) groot tot neutraal schat.



Ondernemingen en Douaneklanten schatten de pakkans het grootst (82%), gevolgd door Particulieren (79%). Fiscaal adviseurs, die de vragen met het oog op particuliere belastingplichtigen beantwoord hebben, veronderstellen de kans op ontdekking het kleinst (72%).

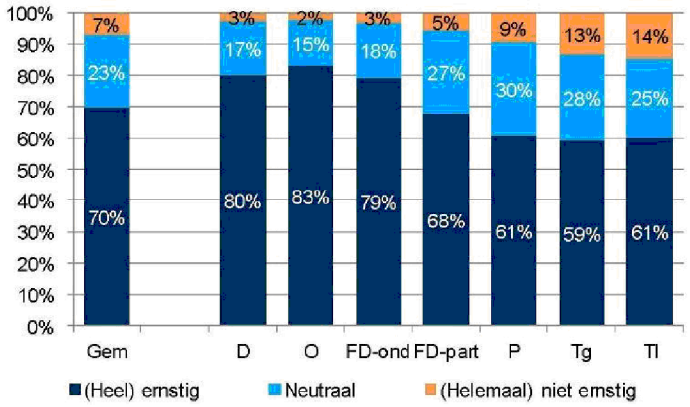
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Gevolgen fraude

Als door de Belastingdienst wordt ontdekt dat iemand bewust zijn belastingaangifte of zijn aanvraag voor een toeslag niet juist heeft ingevuld, denkt gemiddeld over alle doelgroepen 70% dat de gevolgen voor die persoon dan (zeer) ernstig zullen zijn en 23% staat hierin neutraal. 7% denkt dat de gevolgen niet ernstig zijn.

Tussen de verschillende doelgroepen zijn wel nuances zichtbaar in de perceptie omtrent de ernst van de gevolgen. Over het algemeen schat men de gevolgen binnen de zakelijke doelgroepen iets ernstiger in dan binnen de particuliere doelgroepen.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Vergelijkingen in de tijd

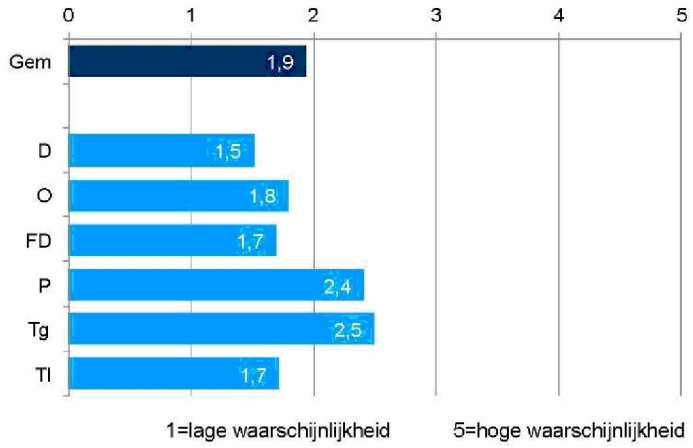
indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden	2012	2013
Ondernemingen		
Ondernemingen schatten in 2013 de pakkans minder vaak groot in	86%	82%
Toeslaggerechtigden		
Toeslaggerechtigden schatten in 2013 de pakkans minder vaak groot in	81%	77%
In 2013 wordt minder vaak gedacht dat bewust verkeerd invullen van de aangifte ernstige gevolgen heeft	90%	87%
Toeslagen Intermediairs		
Toeslagen Intermediairs schatten in 2013 de pakkans kleiner in	3,5	3,2
Toeslagen Intermediairs schatten in 2013 de pakkans minder vaak groot in	82%	73%
In 2012 wordt minder vaak gedacht dat bewust verkeerd invullen van een toeslag aanvraag ernstige gevolgen heeft	92%	86%

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

7.3 Non-compliance

Non-compliance

Onder alle doelgroepen is met meerdere vragen geïnventariseerd of men zich omstandigheden kan voorstellen waardoor een belastingaangifte of aanvraag voor een toeslag niet correct of volledig zou worden ingevuld of andere belastingregels niet zouden worden nageleefd. De antwoorden zijn voor elke doelgroep samengevoegd tot één getal, dat de gevoeligheid voor non-compliance weerspiegeld. Naarmate het getal hoger is, is de waarschijnlijkheid van non-compliance groter.



De gemiddelde score ligt op 1,9. Toeslaggerechtigden scoren het hoogst met 2,5.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

BIJLAGE TABELLEN

Tabel 1 : <Terug naar rapportage>

Welk rapportcijfer geeft men de Belastingdienst

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
1 Zeer slecht	1%	0%	1%	0%	2%	1%	
2	1%	1%	1%		1%	1%	1%
3	2%	2%	2%	1%	3%	3%	2%
4	3%	3%	3%	3%	4%	4%	4%
5	10%	8%	12%	8%	10%	13%	7%
6	22%	13%	19%	27%	22%	22%	28%
7	39%	39%	36%	44%	36%	33%	43%
8	19%	29%	22%	13%	18%	18%	14%
9	3%	5%	4%	3%	2%	4%	0%
10 Zeer goed	1%	1%	1%	0%	1%	1%	
Gemiddeld	6,6	6,9	6,7	6,6	6,4	6,5	6,5

Tabel 2 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Welk rapportcijfer geeft men de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
1 Zeer slecht	1%	0%	
2	1%	1%	1%
3	2%	3%	2%
4	4%	4%	4%
5	11%	12%	7%
6	29%	26%	28%
7	38%	39%	43%
8	14%	12%	14%
9	1%	2%	0%
10 Zeer goed	0%	1%	
Gemiddeld	6,4	6,4	6,5

Tabel 3 : <Terug naar rapportage>

Waardering dienstverlening

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Gemiddeld op schaal van 1= zeer negatief tot 5=zeer positief							
De waardering voor de dienstverlening is gebaseerd op de mate waarin men het eens is met de volgende stellingen.	3,2	3,4	3,1	3,1	3,1	3,3	3,1

Tabel 4 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	3%	2%	2%	3%	6%	2%	4%
Mee oneens	16%	9%	16%	24%	14%	14%	21%
Neutraal	48%	45%	50%	45%	48%	49%	52%
Mee eens	28%	36%	28%	25%	28%	30%	22%
Helemaal mee eens	4%	8%	4%	3%	4%	5%	2%
Gemiddeld	3,1	3,4	3,2	3,0	3,1	3,2	3,0

Tabel 5 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst behandelt mensen met respect

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	2%	1%	2%	1%	4%	3%	2%
Mee oneens	7%	3%	7%	7%	9%	8%	11%
Neutraal	43%	33%	43%	41%	47%	46%	48%
Mee eens	38%	48%	38%	42%	34%	34%	33%
Helemaal mee eens	9%	16%	10%	9%	6%	8%	6%
Gemiddeld	3,5	3,8	3,5	3,5	3,3	3,4	3,3

Tabel 6 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	6%	3%	10%	8%	8%	3%	4%
Mee oneens	21%	19%	25%	31%	19%	9%	23%
Neutraal	42%	48%	42%	39%	43%	44%	35%
Mee eens	26%	24%	20%	19%	26%	33%	34%
Helemaal mee eens	5%	6%	3%	3%	4%	11%	3%
Gemiddeld	3.0	3,1	2,8	2,8	3,0	3,4	3,1

Tabel 7 : <Terug naar rapportage>

Waardering behandeling

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Gemiddeld op schaal van 1= zeer negatief tot 5=zeer positief							
De waardering voor de behandeling is gebaseerd op de mate waarin men het eens is met de volgende stellingen.	3,2	3,4	3,2	3,3	3,1	3,2	2,9

Tabel 8 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst komt zijn toezeggingen na

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	2%	1%	1%	1%	2%	1%	4%
Mee oneens	8%	3%	5%	9%	4%	8%	21%
Neutraal	42%	40%	39%	37%	49%	41%	49%
Mee eens	39%	44%	42%	43%	38%	39%	25%
Helemaal mee eens	9%	13%	13%	10%	7%	11%	1%
Gemiddeld	3,4	3,6	3,6	3,5	3,4	3,5	3,0

Tabel 9 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst behandelt iedereen rechtvaardig

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	4%	1%	5%	2%	6%	4%	3%
Mee oneens	12%	4%	12%	20%	14%	11%	11%
Neutraal	47%	45%	52%	42%	46%	48%	50%
Mee eens	30%	38%	25%	30%	29%	29%	31%
Helemaal mee eens	7%	11%	7%	6%	5%	8%	6%
Gemiddeld	3,3	3,5	3,2	3,2	3,1	3,3	3,3

Tabel 10 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	9%	3%	9%	5%	12%	10%	14%
Mee oneens	24%	10%	23%	34%	24%	18%	34%
Neutraal	48%	57%	52%	40%	47%	50%	40%
Mee eens	17%	26%	14%	18%	14%	18%	11%
Helemaal mee eens	3%	4%	3%	4%	3%	4%	1%
Gemiddeld	2,8	3,2	2,8	2,8	2,7	2,9	2,5

Tabel 11 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Wie het niet eens is met De Belastingdienst krijgt voldoende kans om standpunten toe te lichten

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	3%	2%	4%	1%	5%	4%	5%
Mee oneens	12%	9%	11%	8%	11%	12%	22%
Neutraal	48%	55%	52%	30%	52%	55%	43%
Mee eens	29%	26%	26%	47%	27%	22%	28%
Helemaal mee eens	7%	9%	7%	14%	5%	7%	3%
Gemiddeld	3,3	3,3	3,2	3,7	3,2	3,1	3,0

Tabel 12 : <Terug naar rapportage>

Waardering repressief toezicht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Gemiddeld op schaal van 1= zeer positief tot 5=zeer negatief							
De waardering voor het repressief toezicht is gebaseerd op de mate waarin men het eens is met de volgende stellingen.	3,0	2,9	3,1	2,9	3,1	3,0	2,7

Tabel 13 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst is meer bezig met mensen op fouten te betrappen dan ze te helpen

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	10%	15%	9%	8%	8%	9%	11%
Mee oneens	31%	33%	27%	31%	28%	26%	39%
Neutraal	41%	41%	46%	38%	42%	42%	38%
Mee eens	13%	9%	13%	16%	15%	15%	7%
Helemaal mee eens	5%	2%	5%	6%	7%	8%	5%
Gemiddeld	2,7	2,5	2,8	2,8	2,8	2,9	2,6

Tabel 14 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst houdt belastingplichtigen scherp in de gaten

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	7%	1%	3%	5%	4%	9%	20%
Mee oneens	17%	7%	12%	25%	14%	13%	29%
Neutraal	46%	55%	45%	51%	43%	47%	38%
Mee eens	21%	28%	27%	16%	28%	22%	8%
Helemaal mee eens	8%	9%	13%	4%	11%	9%	6%
Gemiddeld	3,1	3,4	3,4	2,9	3,3	3,1	2,5

Tabel 15 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Belastingdienst stelt zich autoritair op

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	5%	6%	4%	7%	4%	5%	6%
Mee oneens	20%	26%	19%	24%	13%	18%	22%
Neutraal	43%	46%	42%	41%	43%	47%	38%
Mee eens	22%	15%	23%	21%	29%	21%	25%
Helemaal mee eens	9%	6%	11%	7%	12%	9%	9%
Gemiddeld	3,1	2,9	3,2	3,0	3,3	3,1	3,1

Tabel 16 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de publieke uitingen van de Belastingdienst

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Zeer ontevreden	3%	2%	3%	3%	4%	3%	2%
Ontevreden	10%	7%	9%	15%	10%	10%	8%
Neutraal	59%	68%	59%	59%	56%	56%	57%
Tevreden	26%	22%	27%	22%	28%	28%	32%
Zeer tevreden	2%	1%	2%	1%	3%	3%	1%
Gemiddeld	3,2	3,1	3,2	3,0	3,2	3,2	3,2

Tabel 17 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Tevredenheid over de publieke uitingen van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	753	1488	903
Zeer ontevreden	4%	3%	3%
Ontevreden	11%	12%	9%
Neutraal	59%	56%	59%
Tevreden	24%	27%	27%
Zeer tevreden	2%	2%	2%
Gemiddeld	3,1	3,1	3,2

Tabel 18 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Betrouwbaar

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	2%	1%	1%	1%	4%	2%	2%
Niet	7%	2%	5%	5%	7%	8%	11%
Neutraal	38%	27%	35%	39%	36%	41%	50%
Wel	43%	53%	46%	48%	44%	37%	32%
Helemaal wel	10%	18%	12%	7%	9%	11%	4%
Gemiddeld	3,5	3,8	3,6	3,6	3,5	3,5	3,3

Tabel 19 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Zorgvuldig

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	3%	1%	1%	1%	5%	5%	4%
Niet	12%	3%	7%	16%	9%	13%	25%
Neutraal	40%	32%	37%	45%	43%	39%	44%
Wel	37%	49%	44%	34%	35%	35%	23%
Helemaal wel	8%	15%	10%	4%	7%	8%	3%
Gemiddeld	3,3	3,8	3,5	3,3	3,3	3,3	3,0

Tabel 20 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Geloofwaardig

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	2%	1%	1%	1%	5%	3%	3%
Niet	8%	2%	8%	8%	8%	7%	13%
Neutraal	41%	32%	39%	40%	41%	44%	48%
Wel	41%	51%	42%	45%	39%	37%	35%
Helemaal wel	8%	14%	10%	6%	7%	9%	2%
Gemiddeld	3,4	3,7	3,5	3,5	3,3	3,4	3,2

Tabel 21 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Verantwoordelijk

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	2%	1%	1%	2%	4%	3%	4%
Niet	8%	2%	7%	9%	7%	6%	16%
Neutraal	42%	31%	41%	47%	40%	45%	49%
Wel	39%	51%	40%	36%	41%	38%	29%
Helemaal wel	9%	15%	11%	6%	8%	9%	3%
Gemiddeld	3,4	3,8	3,5	3,4	3,4	3,4	3,1

Tabel 22 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Streng

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	1%	0%	1%	0%	1%	1%	2%
Niet	8%	8%	4%	10%	6%	8%	10%
Neutraal	43%	47%	35%	53%	36%	43%	44%
Wel	36%	36%	41%	30%	39%	34%	34%
Helemaal wel	13%	8%	19%	7%	18%	13%	9%
Gemiddeld	3,5	3,5	3,7	3,3	3,7	3,5	3,4

Tabel 23 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Transparant

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	7%	5%	6%	7%	11%	7%	10%
Niet	23%	17%	23%	28%	20%	20%	32%
Neutraal	45%	48%	46%	40%	48%	48%	38%
Wel	21%	24%	21%	23%	19%	19%	18%
Helemaal wel	4%	7%	4%	2%	2%	6%	2%
Gemiddeld	2,9	3,1	2,9	2,8	2,8	3,0	2,7

Tabel 24 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Deskundig

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	1%	1%	0%	1%	2%	2%	2%
Niet	7%	4%	5%	7%	6%	6%	13%
Neutraal	36%	28%	31%	40%	34%	40%	41%
Wel	46%	50%	50%	47%	46%	41%	41%
Helemaal wel	10%	17%	14%	5%	11%	12%	3%
Gemiddeld	3,6	3,8	3,7	3,5	3,6	3,6	3,3

Tabel 25 : <Terug naar rapportage>

Bewering: De Belastingdienst is Dienstverlenend

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal niet	3%	1%	2%	2%	5%	3%	2%
Niet	13%	8%	14%	17%	11%	10%	15%
Neutraal	42%	39%	43%	45%	42%	42%	39%
Wel	36%	42%	33%	31%	35%	37%	38%
Helemaal wel	7%	10%	8%	4%	7%	9%	5%
Gemiddeld	3,3	3,5	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3

Tabel 26 : <Terug naar rapportage>

De Belastingdienst is sterk aanwezig in de Nederlandse samenleving

	Gem	D	O		P		
	%	%	%		%		
Ongewogen n	2210	718	903	-	589	-	-
Zeer zwak	2%	4%	1%		2%		
Zwak	11%	22%	6%		6%		
Neutraal	48%	56%	43%		45%		
Sterk	29%	18%	36%		34%		
Zeer sterk	10%	1%	14%		14%		
Gemiddeld	3,3	2,9	3,6		3,5		

Tabel 27 : <Terug naar rapportage>

Aanwezigheid van de Belastingdienst in de Nederlandse samenleving: positief of negatief

	Gem	D	O		P		
	%	%	%		%		
Ongewogen n	2210	718	903	-	589	-	-
Zeer negatief	3%	2%	3%		5%		
Negatief	10%	5%	13%		12%		
Neutraal	61%	59%	62%		63%		
Positief	22%	29%	19%		18%		
Zeer positief	3%	5%	2%		2%		
Gemiddeld	3,1	3,3	3,0		3,0		

Tabel 28 : <Terug naar rapportage>

Eerste plaats waar men naar informatie over belasting(zaken) zoekt

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	2602	718	903	392	589	-	-
Website van de Douane/Belastingdienst	58%	71%	55%	46%	61%		
Website Ministerie van Financiën	0%	1%	0%	1%	0%		
Andere website	2%	1%	1%	6%	2%		
Helpdesk Intermediairs	2%			6%			
Douane-/BelastingTelefoon, zonder gebruik toegangscode	6%	7%	5%	1%	12%		
E-mail adres voor belastingconsulenten							
Handleiding bij de aangifte	2%		0%	1%	5%		
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane	1%	3%					
Bezoek aan de balie van een douane/belastingkantoor	1%	0%	1%		1%		
Telef. contact opnemen met iemand van douane/belast. kantoor	3%	9%	3%	1%			
Navragen bij familie, vrienden, kennissen	2%		1%		8%		
Navragen bij collega`s	2%	1%	1%	4%			
Navragen bij fiscaal dienstverlener, administrateur, etc.	9%	1%	28%	1%	6%		
Belastinggids/Almanak (bijv. Kluwer of Elsevier)	7%	0%	2%	23%	2%		
Douanewetgeving	0%	2%					
Folder van de Douane/Belastingdienst	0%				1%		
Social media	0%	0%			0%		
Anders, namelijk	4%	4%	3%	10%	1%		

Tabel 29 : <Terug naar rapportage>

Eerste plaats waar men naar informatie over <toeslag> zoekt

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	702	-	-	-	-	702	-
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	70%					70%	
Belasting Telefoon	15%					15%	
Balie van een regiokantoor	3%					3%	
Informatie van andere organisaties	2%					2%	
Website van de Rijksoverheid	4%					4%	
Andere websites, namelijk	1%					1%	
Anders, namelijk	6%					6%	

Tabel 30 : <Terug naar rapportage>

Waar zoekt men als eerste naar informatie over huurtoeslag

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	52%						52%
Belasting Telefoon	18%						18%
Balie van een regiokantoor							
Backoffice van Toeslagen	27%						27%
Informatie van andere organisaties							
Website van de Rijksoverheid	1%						1%
Andere websites, namelijk							
Anders, namelijk	3%						3%

Tabel 31 : <Terug naar rapportage>

Waar zoekt men als eerste naar informatie over zorgtoeslag

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	57%						57%
Belasting Telefoon	16%						16%
Balie van een regiokantoor							
Backoffice van Toeslagen	20%						20%
Informatie van andere organisaties							
Website van de Rijksoverheid							
Andere websites, namelijk							
Anders, namelijk	7%						7%

Tabel 32 : <Terug naar rapportage>

Waar zoekt men als eerste naar informatie over kindgebonden budget

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	36	-	-	-	-	-	36
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	49%						49%
Belasting Telefoon	21%						21%
Balie van een regiokantoor							
Backoffice van Toeslagen	24%						24%
Informatie van andere organisaties							
Website van de Rijksoverheid							
Andere websites, namelijk							
Anders, namelijk	6%						6%

Tabel 33 : <Terug naar rapportage>

Waar zoekt men als eerste naar informatie over kinderopvangtoeslag

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Website van de Belastingdienst-Toeslagen	39%						39%
Belasting Telefoon	19%						19%
Balie van een regiokantoor	1%						1%
Backoffice van Toeslagen	34%						34%
Informatie van andere organisaties							
Website van de Rijksoverheid							
Andere websites, namelijk							
Anders, namelijk	6%						6%

Tabel 34 : <Terug naar rapportage>

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Website bezocht	58%	52%	52%	75%	40%	49%	77%
Helpdesk Intermediairs gebeld (intoetsen speciale toegangscode)	11%			66%			
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder toegangscode>	33%	28%	34%	32%	24%	26%	53%
Nationale Helpdesk Douane gebeld	3%	16%					
Relatiebeheer gebeld	4%						22%
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld	0%	2%					
Gebeld met behandelend ambtenaar op belastingkantoor	24%	44%		70%			31%
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum gebeld	12%						71%
E-mail gestuurd	6%			38%			
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd	5%						28%
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	4%	7%	3%	6%	3%	3%	1%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	28%	8%	15%	86%	6%	5%	46%
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	25%	16%	18%	79%	5%	3%	30%
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor	5%			30%			
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane	2%	13%					
Anders, namelijk	3%	7%	5%	1%	1%	1%	2%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	20%	17%	25%	0%	43%	34%	0%

Tabel 35 : <Terug naar rapportage>

Bezochte onderdelen van de website van Belastingdienst-Toeslagen

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	489	-	-	-	-	345	144
Mijn Toeslagen	77%					79%	76%
De website van Belastingdienst-Toeslagen met algemene informatie	82%					65%	93%

Tabel 36 : <Terug naar rapportage>

Hoe vaak de persoonlijke Toeslagen pagina bezocht

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	381	-	-	-	-	273	108
4 keer of minder	36%					77%	9%
5 t/m 10 keer	17%					20%	15%
11 t/m 50 keer	27%					3%	42%
51 t/m 100 keer	8%						14%
Meer dan 100 keer	12%						20%
Gemiddeld	47,3					3,6	76,3

Tabel 37 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	381	-	-	-	-	273	108
Zeer ontevreden	0%						1%
Ontevreden	5%					5%	6%
Neutraal	34%					36%	33%
Tevreden	52%					50%	53%
Zeer tevreden	8%					9%	7%
Gemiddeld	3,6					3,6	3,6

Tabel 38 : <Terug naar rapportage>

Hoe vaak de website van de Belastingdienst bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1826	443	488	303	235	223	134
1 keer	7%	4%	9%	0%	23%	17%	
2 keer	11%	8%	19%		24%	27%	2%
3 keer	8%	8%	13%		19%	19%	1%
4 keer	6%	9%	7%	0%	11%	14%	1%
5 keer	8%	12%	16%	1%	6%	9%	6%
6 t/m 10 keer	15%	18%	18%	8%	12%	12%	20%
11 t/m 20 keer	13%	15%	10%	14%	2%	1%	23%
21 t/m 30 keer	8%	4%	5%	16%	1%		14%
31 t/m 40 keer	2%	3%	1%	4%			4%
41 t/m 50 keer	8%	6%	1%	16%	1%		14%
51 t/m 75 keer	2%	1%	0%	5%			5%
76 t/m 100 keer	5%	2%	1%	16%	0%		4%
Meer dan 100 keer	7%	7%	0%	19%	0%		6%
Gemiddeld	37,4	35,0	9,1	86,9	5,1	3,3	41,7

Tabel 39 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de website van de Belastingdienst

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1826	443	488	303	235	223	134
Zeer ontevreden	1%	2%	1%	1%	1%		
Ontevreden	8%	11%	7%	11%	8%	5%	6%
Neutraal	46%	46%	48%	47%	46%	41%	46%
Tevreden	42%	39%	42%	40%	40%	48%	47%
Zeer tevreden	2%	2%	2%	1%	5%	6%	2%
Gemiddeld	3,4	3,3	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4

Tabel 40 : <Terug naar rapportage>

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de website van de Belastingdienst bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1826	443	488	303	235	223	134
Om een biljet of formulier aan te vragen of te downloaden	23%	14%	30%	40%	33%	15%	6%
Om een brochure of folder aan te vragen of te downloaden	4%	4%	6%	6%	5%	3%	1%
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag of wijziging	9%	13%	12%	3%	14%	7%	8%
Aanvraag of doorgeven van wijziging op Mijn Toeslagen	7%					28%	17%
Hoe het staat met behandeling van de aanvraag of wijziging	3%	4%	2%	1%	3%	3%	6%
Om te wijzen op door Belastingdienst gemaakte fout	0%		1%	0%	0%	1%	
Om een klacht in te dienen	0%					1%	1%
Verzoek tot uitstel van betaling	1%		1%	0%	1%	0%	1%
Voor het indienen van een bezwaar	2%	0%	1%	2%	1%	1%	2%
Om een telefoonnummer op te zoeken	3%	6%	2%	1%	2%	3%	4%
Rekenhulp	9%	1%	2%	5%	8%	11%	22%
Informatie zoeken over veranderingen in wet- en regelgeving	29%	37%	34%	35%	21%	21%	20%
Anders, namelijk	11%	21%	9%	7%	11%	5%	12%

Tabel 41 : <Terug naar rapportage>

Bij laatste bezoek aan de website van de Belastingdienst, gevonden wat men zocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1826	443	488	303	235	223	134
Ja	77%	72%	78%	75%	80%	78%	82%
Gedeeltelijk	18%	20%	20%	19%	18%	21%	14%
Nee	4%	8%	3%	6%	1%	1%	4%

Tabel 42 : <Terug naar rapportage>

Bij laatste bezoek aan de website van de Belastingdienst, moeilijk of gemakkelijk de gezochte informatie gevonden

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1826	443	488	303	235	223	134
Zeer moeilijk	3%	5%	2%	3%	2%	0%	5%
Moeilijk	10%	14%	12%	10%	10%	8%	8%
Neutraal	36%	39%	40%	34%	34%	32%	36%
Gemakkelijk	39%	29%	37%	39%	38%	51%	42%
Zeer gemakkelijk	12%	13%	10%	13%	16%	9%	9%
Gemiddeld	3,5	3,3	3,4	3,5	3,6	3,6	3,4

Tabel 43 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Eerste plaats waar men naar informatie over belasting(zaken) zoekt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	2683	3546	2602
Website van de Douane/Belastingdienst	51%	*54%*	*58%*
Website Ministerie van Financiën		0%	0%
Andere website	2%	3%	2%
Helpdesk Intermediairs	3%	*2%*	2%
Douane-/BelastingTelefoon, zonder gebruik toegangscode	7%	7%	6%
E-mail adres voor belastingconsulenten	0%		
Handleiding bij de aangifte	2%	2%	2%
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			1%
Bezoek aan de balie van een douane/belastingkantoor	0%	1%	1%
Telef. contact opnemen met iemand van douane/belast. kantoor	6%	*4%*	3%
Navragen bij familie, vrienden, kennissen	2%	2%	2%
Navragen bij collega`s	1%	2%	2%
Navragen bij fiscaal dienstverlener, administrateur, etc.	12%	*10%*	9%
Belastinggids/Almanak (bijv. Kluwer of Elsevier)	8%	8%	*7%*
Douanewetgeving	1%	0%	0%
Folder van de Douane/Belastingdienst	0%	0%	0%
Social media		0%	0%
Anders, namelijk	6%	5%	4%

Tabel 44 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Tevredenheid over de website van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	2448	2679	1826
Zeer ontevreden	1%	1%	*1%*
Ontevreden	9%	*11%*	*8%*
Neutraal	45%	45%	46%
Tevreden	42%	40%	42%
Zeer tevreden	3%	3%	2%
Gemiddeld	3,4	3,3	3,4

Tabel 45 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de website van de Belastingdienst bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	2448	2679	1826
Om een biljet of formulier aan te vragen of te downloaden	29%	*25%*	23%
Om een brochure of folder aan te vragen of te downloaden	5%	5%	4%
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag of wijziging	8%	8%	9%
Aanvraag of doorgeven van wijziging op Mijn Toeslagen (aangepaste categorie 2013)	4%	*5%*	7%
Hoe het staat met behandeling van de aanvraag of wijziging	2%	*4%*	3%
Om te wijzen op door Belastingdienst gemaakte fout	0%	0%	0%
Om een klacht in te dienen	0%	0%	0%
Verzoek tot uitstel van betaling	1%	1%	1%
Voor het indienen van een bezwaar	2%	*1%*	2%
Om een telefoonnummer op te zoeken	3%	2%	3%
Rekenhulp	8%	8%	9%
Informatie zoeken over veranderingen in wet- en regelgeving	32%	*26%*	*29%*
Anders, namelijk	7%	*14%*	*11%*

Tabel 46 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Bij laatste bezoek aan de website van de Belastingdienst, gevonden wat men zocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	2448	2679	1826
Ja	75%	75%	77%
Gedeeltelijk	19%	19%	18%
Nee	6%	6%	*4%*

Tabel 47 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Bij laatste bezoek aan de website van de Belastingdienst, moeilijk of gemakkelijk de gezochte informatie gevonden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	2448	2679	1826
Zeer moeilijk	3%	4%	3%
Moeilijk	11%	11%	10%
Neutraal	33%	*39%*	*36%*
Gemakkelijk	39%	*35%*	*39%*
Zeer gemakkelijk	14%	*11%*	12%
Gemiddeld	3,5	3,4	3,5

Tabel 48 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Eerste plaats waar men naar informatie over belasting(zaken) zoekt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
Website van de Douane/Belastingdienst	59%	*66%*	71%
Website Ministerie van Financiën		1%	1%
Andere website	1%	0%	1%
Helpdesk Intermediairs			
Douane-/BelastingTelefoon, zonder gebruik toegangscode	9%	8%	7%
E-mail adres voor belastingconsulenten			
Handleiding bij de aangifte	1%	1%	
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			3%
Bezoek aan de balie van een douane/belastingkantoor	0%	0%	0%
Telef. contact opnemen met iemand van douane/belast. kantoor	18%	*14%*	*9%*
Navragen bij familie, vrienden, kennissen	0%		
Navragen bij collega`s	2%	3%	1%
Navragen bij fiscaal dienstverlener, administrateur, etc.	2%	2%	1%
Belastinggids/Almanak (bijv. Kluwer of Elsevier)	0%	0%	0%
Douanewetgeving	2%	2%	2%
Folder van de Douane/Belastingdienst	0%	0%	
Social media			0%
Anders, namelijk	5%	3%	4%

Tabel 49 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
Website bezocht	60%	*53%*	52%
Helpdesk Intermediairs gebeld			
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht			
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	34%	32%	28%
Nationale Helpdesk Douane gebeld	25%	*20%*	16%
Relatiebeheer gebeld			
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld	3%	3%	2%
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor	52%	51%	*44%*
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld			
E-mail gestuurd			
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd			
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	9%	6%	7%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	14%	*9%*	8%
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	23%	*18%*	16%
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor			
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			13%
Anders, namelijk	7%	7%	7%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	11%	14%	17%

Tabel 50 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de website van de Belastingdienst bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	537	472	443
Om een biljet of formulier aan te vragen of te downloaden	18%	17%	14%
Om een brochure of folder aan te vragen of te downloaden	4%	5%	4%
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag of wijziging	12%	9%	*13%*
Aanvraag of doorgeven van wijziging op Mijn Toeslagen (aangepaste categorie 2013)			
Hoe het staat met behandeling van de aanvraag of wijziging	3%	6%	4%
Om te wijzen op door Belastingdienst gemaakte fout		0%	
Om een klacht in te dienen			
Verzoek tot uitstel van betaling	0%		
Voor het indienen van een bezwaar	0%	0%	0%
Om een telefoonnummer op te zoeken	5%	4%	6%
Rekenhulp	0%	1%	1%
Informatie zoeken over veranderingen in wet- en regelgeving	46%	*32%*	37%
Anders, namelijk	10%	*26%*	21%

Tabel 51 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Bij laatste bezoek aan de website van de Belastingdienst, gevonden wat men zocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	422	854	488
Ja	69%	73%	*78%*
Gedeeltelijk	23%	23%	20%
Nee	7%	5%	3%

Tabel 52 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Eerste plaats waar men naar informatie over belasting(zaken) zoekt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	590	407	392
Website van de Douane/Belastingdienst	35%	35%	*46%*
Website Ministerie van Financiën			1%
Andere website	6%	7%	6%
Helpdesk Intermediairs	13%	*8%*	6%
Douane-/BelastingTelefoon, zonder gebruik toegangscode	1%	1%	1%
E-mail adres voor belastingconsulenten	0%		
Handleiding bij de aangifte	0%	1%	1%
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			
Bezoek aan de balie van een douane/belastingkantoor			
Telef. contact opnemen met iemand van douane/belast. kantoor	1%	1%	1%
Navragen bij familie, vrienden, kennissen			
Navragen bij collega`s	3%	4%	4%
Navragen bij fiscaal dienstverlener, administrateur, etc.	2%	2%	1%
Belastinggids/Almanak (bijv. Kluwer of Elsevier)	27%	29%	*23%*
Douanewetgeving			
Folder van de Douane/Belastingdienst			
Social media			
Anders, namelijk	11%	13%	10%

Tabel 53 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Hoe vaak de website van de Belastingdienst bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	471	292	303
1 keer		0%	0%
2 keer	0%		
3 keer	1%	0%	
4 keer	1%		0%
5 keer	1%	2%	1%
6 t/m 10 keer	6%	7%	8%
11 t/m 20 keer	17%	15%	14%
21 t/m 30 keer	15%	17%	16%
31 t/m 40 keer	6%	4%	4%
41 t/m 50 keer	18%	21%	16%
51 t/m 75 keer	6%	4%	5%
76 t/m 100 keer	17%	15%	16%
Meer dan 100 keer	14%	15%	19%
Gemiddeld	68,9	75,1	86,9

Tabel 54 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Tevredenheid over de website van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	471	292	303
Zeer ontevreden	1%	3%	*1%*
Ontevreden	9%	*15%*	11%
Neutraal	49%	48%	47%
Tevreden	39%	32%	40%
Zeer tevreden	2%	2%	1%
Gemiddeld	3,3	3,2	3,3

Tabel 55 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Bij laatste bezoek aan de website van de Belastingdienst, moeilijk of gemakkelijk de gezochte informatie gevonden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	471	292	303
Zeer moeilijk	2%	4%	3%
Moeilijk	11%	13%	10%
Neutraal	31%	*41%*	34%
Gemakkelijk	38%	34%	39%
Zeer gemakkelijk	17%	*7%*	*13%*
Gemiddeld	3,6	3,3	3,5

Tabel 56 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de website van de Belastingdienst bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	412	479	223
Om een biljet of formulier aan te vragen of te downloaden	23%	*16%*	15%
Om een brochure of folder aan te vragen of te downloaden	2%	2%	3%
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag of wijziging	5%	4%	*7%*
Aanvraag of doorgeven van wijziging op Mijn Toeslagen (aangepaste categorie 2013)	30%	*37%*	*28%*
Hoe het staat met behandeling van de aanvraag of wijziging	2%	*5%*	3%
Om te wijzen op door Belastingdienst gemaakte fout	0%	1%	1%
Om een klacht in te dienen	1%	0%	1%
Verzoek tot uitstel van betaling	1%	1%	0%
Voor het indienen van een bezwaar	1%	1%	1%
Om een telefoonnummer op te zoeken	2%	3%	3%
Rekenhulp	11%	9%	11%
Informatie zoeken over veranderingen in wet- en regelgeving	20%	16%	21%
Anders, namelijk	2%	*5%*	5%

Tabel 57 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Website bezocht	59%	62%	*77%*
Helpdesk Intermediairs gebeld			
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht	8%		
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	60%	*68%*	*53%*
Nationale Helpdesk Douane gebeld			
Relatiebeheer gebeld	13%	*22%*	22%
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld			
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor	17%	21%	*31%*
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld	23%	*46%*	*71%*
E-mail gestuurd			
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd	15%	*26%*	28%
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	1%	1%	1%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	24%	*30%*	*46%*
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	19%	20%	*30%*
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor			
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			
Anders, namelijk	3%	4%	2%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	8%	*3%*	0%

Tabel 58 : <Terug naar rapportage>

Hoe vaak de Belastingtelefoon gebeld

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1092	221	326	124	141	181	99
1 of 2 keer	41%	54%	57%	25%	75%	67%	5%
3 of 4 keer	12%	22%	17%	3%	11%	19%	5%
5 of 6 keer	10%	11%	11%	12%	7%	6%	10%
7 of 8 keer	2%	0%	2%	1%	2%	2%	3%
9 of 10 keer	8%	6%	7%	13%	1%	2%	12%
11 t/m 25 keer	10%	5%	3%	23%	3%	2%	17%
26 t/m 50 keer	9%	2%	2%	15%	1%	0%	22%
51 t/m 75 keer	2%	0%	1%	2%			5%
76 t/m 100 keer	3%		1%	2%			9%
Meer dan 100 keer	4%	0%	0%	6%			12%
Gemiddeld	27,6	5,4	5,4	36,5	2,7	2,9	71,1

Tabel 59 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de Belastingtelefoon

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1092	221	326	124	141	181	99
Zeer ontevreden	5%	1%	4%	10%	8%	4%	6%
Ontevreden	13%	14%	8%	20%	6%	13%	14%
Neutraal	37%	38%	34%	38%	30%	36%	40%
Tevreden	36%	42%	42%	27%	39%	35%	34%
Zeer tevreden	9%	5%	12%	5%	17%	11%	6%
Gemiddeld	3,3	3,4	3,5	3,0	3,5	3,4	3,2

Tabel 60 : <Terug naar rapportage>

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de Belastingtelefoon gebeld

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1092	221	326	124	141	181	99
Om een biljet of formulier aan te vragen	9%	3%	11%	10%	7%	11%	12%
Om een brochure of folder aan te vragen	1%		1%		1%	1%	
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag of wijziging	13%	24%	12%	3%	14%	18%	10%
Hoe het staat met behandeling van de aanvraag of wijziging	18%	14%	13%	21%	5%	14%	28%
Om te wijzen op door Belastingdienst gemaakte fout	6%	1%	4%	6%	6%	9%	8%
Om een klacht in te dienen	1%	1%	0%	1%	2%	2%	2%
Verzoek tot uitstel van betaling	4%	1%	6%	5%	6%	5%	2%
Voor het indienen van een bezwaar	1%	1%	3%	2%	4%	1%	
Om informatie te krijgen	40%	43%	42%	47%	43%	31%	35%
Anders, namelijk	8%	11%	7%	6%	12%	8%	5%

Tabel 61 : <Terug naar rapportage>

Eerst op de website van de Belastingdienst gezocht voordat men belt met Belastingdienst

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1092	221	326	124	141	181	99
Ja	47%	68%	57%	27%	51%	61%	35%
Nee	53%	32%	43%	73%	49%	39%	65%

Tabel 62 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarbij laatste gesprek met Belastingtelefoon een medewerker aan de lijn kwam

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	975	191	288	109	135	163	89
Duurde erg lang	9%	6%	2%	9%	12%	11%	13%
Duurde lang	15%	11%	10%	19%	16%	16%	19%
Neutraal	40%	46%	44%	49%	32%	34%	36%
Ging snel	28%	33%	36%	17%	32%	29%	26%
Ging heel snel	7%	4%	9%	6%	8%	10%	6%
Gemiddeld	3,1	3,2	3,4	2,9	3,1	3,1	2,9

Tabel 63 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid medewerker van de Belastingtelefoon

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	975	191	288	109	135	163	89
Zeer ondeskundig	4%	7%	2%	4%	5%	5%	3%
Ondeskundig	16%	11%	12%	25%	9%	8%	21%
Neutraal	32%	30%	27%	37%	27%	36%	34%
Deskundig	37%	43%	46%	27%	42%	37%	34%
Zeer deskundig	11%	9%	13%	7%	18%	14%	8%
Gemiddeld	3,4	3,4	3,5	3,1	3,6	3,5	3,2

Tabel 64 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit medewerker van de Belastingtelefoon

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	975	191	288	109	135	163	89
Zeer onprofessioneel	2%	2%	3%		3%	3%	3%
Onprofessioneel	8%	8%	4%	10%	4%	7%	12%
Neutraal	33%	26%	32%	41%	30%	31%	33%
Professioneel	45%	52%	45%	40%	44%	45%	44%
Zeer professioneel	12%	11%	16%	8%	18%	15%	8%
Gemiddeld	3,6	3,6	3,7	3,5	3,7	3,6	3,4

Tabel 65 : <Terug naar rapportage>

Inlevingsvermogen medewerker van de Belastingtelefoon

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	975	191	288	109	135	163	89
Beslist niet	8%	6%	5%	6%	9%	8%	12%
Niet	9%	10%	6%	9%	9%	11%	9%
Neutraal	42%	46%	46%	47%	37%	38%	40%
Wel	32%	32%	32%	31%	31%	31%	33%
Beslist wel	9%	7%	11%	6%	14%	12%	6%
Gemiddeld	3,2	3,2	3,4	3,2	3,3	3,3	3,1

Tabel 66 : <Terug naar rapportage>

Laatste gesprek met de Belastingtelefoon: meteen antwoord of later teruggebeld

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	975	191	288	109	135	163	89
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	64%	60%	77%	45%	73%	70%	61%
Doorverwezen naar de balie van een belastingkantoor	2%	3%	2%		1%	5%	
Er is later teruggebeld	15%	17%	11%	31%	9%	10%	13%
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	7%	0%	1%	13%	2%	4%	16%
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	6%	13%	5%	5%	5%	8%	4%
Anders, namelijk	6%	6%	4%	6%	9%	3%	6%

Tabel 67 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over uiteindelijke antwoord/resultaat van laatste gesprek met Belastingtelefoon

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	1092	221	326	124	141	181	99
Zeer ontevreden	6%	5%	5%	4%	9%	4%	9%
Ontevreden	8%	8%	6%	13%	4%	10%	8%
Neutraal	30%	29%	33%	31%	26%	28%	32%
Tevreden	40%	42%	41%	36%	36%	43%	40%
Zeer tevreden	15%	16%	15%	16%	24%	15%	11%
Gemiddeld	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,5	3,4

Tabel 68 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	4274	4999	3498
Website bezocht	56%	*54%*	*58%*
Helpdesk Intermediairs gebeld	12%	11%	11%
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht	1%		
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	35%	35%	*33%*
Nationale Helpdesk Douane gebeld	4%	*3%*	3%
Relatiebeheer gebeld	2%	*4%*	4%
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld	0%	1%	0%
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor	24%	23%	24%
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld	4%	*8%*	*12%*
E-mail gestuurd	5%	*6%*	6%
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd	2%	*4%*	5%
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	5%	*4%*	4%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	27%	25%	*28%*
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	26%	24%	25%
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor		4%	5%
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			2%
Anders, namelijk	3%	3%	3%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	21%	20%	20%

Tabel 69 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Tevredenheid over de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1530	1653	1092
Zeer ontevreden	7%	6%	5%
Ontevreden	16%	16%	13%
Neutraal	38%	37%	37%
Tevreden	33%	33%	36%
Zeer tevreden	6%	7%	9%
Gemiddeld	3,2	3,2	3,3

Tabel 70 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de Belastingtelefoon gebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1530	1653	1092
Om een biljet of formulier aan te vragen	9%	11%	9%
Om een brochure of folder aan te vragen	1%	1%	1%
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte	11%	9%	13%
Om te weten hoe het staat met de behandeling van de aanvraag/aangifte	24%	24%	18%
Om te wijzen op een door de Belastingdienst gemaakte fout	5%	4%	6%
Om een klacht in te dienen	2%	1%	1%
Verzoek tot uitstel van betaling	3%	3%	4%
Voor het indienen van een bezwaar	2%	1%	1%
Om informatie te krijgen	35%	37%	40%
Anders, namelijk	8%	9%	8%

Tabel 71 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Snelheid waarbij laatste gesprek met Belastingtelefoon een medewerker aan de lijn kwam

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1364	1502	975
Duurde erg lang	8%	8%	9%
Duurde lang	16%	*13%*	15%
Neutraal	39%	39%	40%
Ging snel	29%	*33%*	*28%*
Ging heel snel	8%	7%	7%
Gemiddeld	3,1	3,2	3,1

Tabel 72 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Deskundigheid medewerker van de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1364	1502	975
Zeer ondeskundig	6%	5%	4%
Ondeskundig	17%	18%	16%
Neutraal	32%	33%	32%
Deskundig	37%	36%	37%
Zeer deskundig	8%	9%	11%
Gemiddeld	3,2	3,3	3,4

Tabel 73 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Tevredenheid over uiteindelijke antwoord/resultaat van laatste gesprek met Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1530	1653	1092
Zeer ontevreden	8%	8%	6%
Ontevreden	12%	12%	*8%*
Neutraal	29%	28%	30%
Tevreden	39%	39%	40%
Zeer tevreden	13%	14%	15%
Gemiddeld	3,4	3,4	3,5

Tabel 74 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Tevredenheid over de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	292	262	221
Zeer ontevreden	7%	*3%*	1%
Ontevreden	12%	14%	14%
Neutraal	38%	46%	38%
Tevreden	35%	*26%*	*42%*
Zeer tevreden	9%	10%	*5%*
Gemiddeld	3,3	3,3	3,4

Tabel 75 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Professionaliteit medewerker van de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	263	242	191
Zeer onprofessioneel	1%	2%	2%
Onprofessioneel	13%	*5%*	8%
Neutraal	35%	40%	*26%*
Professioneel	42%	42%	*52%*
Zeer professioneel	9%	11%	11%
Gemiddeld	3,4	3,6	3,6

Tabel 76 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Laatste gesprek met de Belastingtelefoon: meteen antwoord of later teruggebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	263	242	191
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	62%	61%	60%
Doorverwezen naar de balie van een douane-/belastingkantoor	4%	8%	*3%*
Er is later teruggebeld	14%	18%	17%
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	2%	1%	0%
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	12%	*5%*	*13%*
Anders, namelijk	6%	7%	6%

Tabel 77 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Tevredenheid over de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	267	536	326
Zeer ontevreden	7%	6%	4%
Ontevreden	14%	15%	*8%*
Neutraal	40%	34%	34%
Tevreden	35%	36%	42%
Zeer tevreden	4%	*10%*	12%
Gemiddeld	3,2	3,3	3,5

Tabel 78 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Snelheid waarbij laatste gesprek met Belastingtelefoon een medewerker aan de lijn kwam

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	241	485	288
Duurde erg lang	10%	9%	*2%*
Duurde lang	23%	*12%*	10%
Neutraal	43%	42%	44%
Ging snel	17%	*30%*	36%
Ging heel snel	7%	6%	9%
Gemiddeld	2,9	3,1	3,4

Tabel 79 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Deskundigheid medewerker van de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	241	485	288
Zeer ondeskundig	7%	3%	2%
Ondeskundig	17%	17%	12%
Neutraal	33%	31%	27%
Deskundig	37%	40%	46%
Zeer deskundig	6%	9%	13%
Gemiddeld	3,2	3,4	3,5

Tabel 80 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Professionaliteit medewerker van de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	241	485	288
Zeer onprofessioneel	3%	2%	3%
Onprofessioneel	11%	11%	4%
Neutraal	26%	31%	32%
Professioneel	52%	44%	45%
Zeer professioneel	8%	13%	16%
Gemiddeld	3,5	3,5	3,7

Tabel 81 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Inlevingsvermogen medewerker van de Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	241	485	288
Beslist niet	7%	6%	5%
Niet	16%	13%	6%
Neutraal	37%	35%	46%
Wel	32%	36%	32%
Beslist wel	8%	10%	11%
Gemiddeld	3,2	3,3	3,4

Tabel 82 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Tevredenheid over uiteindelijke antwoord/resultaat van laatste gesprek met Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	267	536	326
Zeer ontevreden	9%	8%	5%
Ontevreden	13%	11%	6%
Neutraal	28%	27%	33%
Tevreden	35%	40%	41%
Zeer tevreden	14%	14%	15%
Gemiddeld	3,3	3,4	3,6

Tabel 83 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de Belastingtelefoon gebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	185	124	124
Om een biljet of formulier aan te vragen	10%	*18%*	10%
Om een brochure of folder aan te vragen	1%	1%	
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte	1%	4%	3%
Om te weten hoe het staat met de behandeling van de aanvraag/aangifte	41%	33%	*21%*
Om te wijzen op een door de Belastingdienst gemaakte fout	4%	3%	6%
Om een klacht in te dienen	1%		1%
Verzoek tot uitstel van betaling	1%	5%	5%
Voor het indienen van een bezwaar	1%	1%	2%
Om informatie te krijgen	30%	30%	*47%*
Anders, namelijk	10%	5%	6%

Tabel 84 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Snelheid waarbij laatste gesprek met Belastingtelefoon een medewerker aan de lijn kwam

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	168	113	109
Duurde erg lang	10%	5%	9%
Duurde lang	17%	14%	19%
Neutraal	38%	44%	49%
Ging snel	29%	29%	*17%*
Ging heel snel	5%	8%	6%
Gemiddeld	3,0	3,2	2,9

Tabel 85 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Laatste gesprek met de Belastingtelefoon: meteen antwoord of later teruggebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	168	113	109
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	46%	*59%*	*45%*
Doorverwezen naar de balie van een douane-/belastingkantoor	2%	1%	
Er is later teruggebeld	28%	23%	31%
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	12%	11%	13%
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	6%	3%	5%
Anders, namelijk	6%	4%	6%

Tabel 86 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Laatste gesprek met de Belastingtelefoon: meteen antwoord of later teruggebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	110	182	135
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	79%	70%	73%
Doorverwezen naar de balie van een douane-/belastingkantoor	1%	2%	1%
Er is later teruggebeld	7%	11%	9%
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	3%	8%	*2%*
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	5%	5%	5%
Anders, namelijk	5%	4%	9%

Tabel 87 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Tevredenheid over uiteindelijke antwoord/resultaat van laatste gesprek met Belastingtelefoon

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	271	261	181
Zeer ontevreden	8%	11%	*4%*
Ontevreden	13%	13%	10%
Neutraal	25%	*18%*	*28%*
Tevreden	36%	40%	43%
Zeer tevreden	17%	18%	15%
Gemiddeld	3,4	3,4	3,5

Tabel 88 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Hoe vaak de Belastingtelefoon gebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	396	270	99
1 of 2 keer	17%	*7%*	5%
3 of 4 keer	12%	*5%*	5%
5 of 6 keer	14%	12%	10%
7 of 8 keer	4%	4%	3%
9 of 10 keer	9%	11%	12%
11 t/m 25 keer	19%	23%	17%
26 t/m 50 keer	11%	*17%*	22%
51 t/m 75 keer	2%	3%	5%
76 t/m 100 keer	6%	5%	9%
Meer dan 100 keer	6%	*12%*	12%
Gemiddeld	30,8	48,2	71,1

Tabel 89 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

(Belangrijkste) reden waarom de laatste keer de Belastingtelefoon gebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	396	270	99
Om een biljet of formulier aan te vragen	11%	12%	12%
Om een brochure of folder aan te vragen	2%	2%	
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte	8%	4%	*10%*
Om te weten hoe het staat met de behandeling van de aanvraag/aangifte	32%	36%	28%
Om te wijzen op een door de Belastingdienst gemaakte fout	6%	4%	8%
Om een klacht in te dienen	1%	1%	2%
Verzoek tot uitstel van betaling	1%	1%	2%
Voor het indienen van een bezwaar	2%	0%	
Om informatie te krijgen	30%	30%	35%
Anders, namelijk	6%	9%	5%

Tabel 90 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Snelheid waarbij laatste gesprek met Belastingtelefoon een medewerker aan de lijn kwam

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	341	245	89
Duurde erg lang	7%	8%	13%
Duurde lang	17%	13%	19%
Neutraal	34%	33%	36%
Ging snel	33%	39%	*26%*
Ging heel snel	9%	7%	6%
Gemiddeld	3,2	3,3	2,9

Tabel 91 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Laatste gesprek met de Belastingtelefoon: meteen antwoord of later teruggebeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	341	245	89
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	63%	61%	61%
Doorverwezen naar de balie van een douane-/belastingkantoor	1%	0%	
Er is later teruggebeld	14%	16%	13%
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	8%	8%	*16%*
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	7%	6%	4%
Anders, namelijk	6%	9%	6%

Tabel 92 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over laatste contact met de telefonische helpdesk intermediairs

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Zeer ontevreden	1%			1%			
Ontevreden	10%			10%			
Neutraal	31%			31%			
Tevreden	47%			47%			
Zeer tevreden	11%			11%			
Gemiddeld	3,6			3,6			

Tabel 93 : <Terug naar rapportage>

Belangrijkste reden(en) laatste contact met de telefonische helpdesk intermediairs

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Om een biljet of formulier aan te vragen	5%			5%			
Om een brochure of folder aan te vragen							
Voor hulp bij het invullen van een aangifte of formulier	3%			3%			
Om te weten hoe het staat met de behandeling van de aangifte	42%			42%			
Om te wijzen op een door de Belastingdienst gemaakte fout	6%			6%			
Om een klacht in te dienen	0%			0%			
Verzoek tot uitstel van betaling	5%			5%			
Voor het indienen van een bezwaar	2%			2%			
Om informatie te krijgen	56%			56%			
Anders, namelijk	8%			8%			

Tabel 94 : <Terug naar rapportage>

Hoe vaak contact gehad met de telefonische helpdesk intermediairs

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
4 keer of minder	13%			13%			
5 t/m 10 keer	19%			19%			
11 t/m 50 keer	45%			45%			
51 t/m 100 keer	10%			10%			
Meer dan 100 keer	13%			13%			
Gemiddeld	60,4			60,4			

Tabel 95 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee bij laatste contact telefonische helpdesk intermediairs medewerker aan de lijn kwam

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Duurde erg lang		3%			3%			
Duurde lang		8%			8%			
Neutraal		25%			25%			
Ging snel		51%			51%			
Ging heel snel		13%			13%			
Gemiddeld		3,6			3,6			

Tabel 96 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid medewerker bij laatste contact met telefonische helpdesk intermediairs

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Zeer ondeskundig		2%			2%			
Ondeskundig		12%			12%			
Neutraal		34%			34%			
Deskundig		44%			44%			
Zeer deskundig		8%			8%			
Gemiddeld		3,4			3,4			

Tabel 97 : <Terug naar rapportage>

Inlevingsvermogen medewerker bij laatste contact met telefonische helpdesk intermediairs

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Beslist niet		2%			2%			
Niet		8%			8%			
Neutraal		45%			45%			
Wel		36%			36%			
Beslist wel		10%			10%			
Gemiddeld		3,4			3,4			

Tabel 98 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over antwoord/resultaat laatste gesprek met telefonische helpdesk intermediairs

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Zeer ontevreden		4%			4%			
Ontevreden		9%			9%			
Neutraal		26%			26%			
Tevreden		45%			45%			
Zeer tevreden		16%			16%			
Gemiddeld		3,6			3,6			

Tabel 99 : <Terug naar rapportage>

Laatste gesprek met telefonische helpdesk intermediairs: meteen antwoord of later teruggebeld

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	268	-	-	268	-	-	-
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	56%			56%			
Doorverwezen naar de balie van een belastingkantoor	0%			0%			
Er is later teruggebeld	25%			25%			
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	9%			9%			
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	5%			5%			
Anders, namelijk	5%			5%			

Tabel 100 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Snelheid waarmee bij laatste contact telefonische helpdesk intermediairs medewerker aan de lijn kwam

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	432	280	268
Duurde erg lang	4%	3%	3%
Duurde lang	7%	*3%*	*8%*
Neutraal	25%	26%	25%
Ging snel	44%	48%	51%
Ging heel snel	20%	20%	*13%*
Gemiddeld	3,7	3,8	3,6

Tabel 101 : <Terug naar rapportage>

Hoe vaak de afgelopen 12 maanden een belasting-/douanekantoor bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
1 of 2 keer	60%	32%	84%	57%	86%	77%	72%
3 of 4 keer	15%	18%	6%	20%	7%	19%	
5 of 6 keer	7%	15%	2%	6%	7%		
7 of 8 keer	1%	1%	8%				
9 of 10 keer	7%	11%		9%			28%
11 t/m 25 keer	6%	11%	1%	8%		4%	
26 t/m 50 keer	2%	7%					
51 t/m 75 keer	1%	2%					
76 t/m 100 keer	1%	2%					
Meer dan 100 keer	1%	2%					
Gemiddeld	7,2	17,3	1,9	4,0	1,8	2,3	3,6

Tabel 102 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de bereikbaarheid van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Zeer ontevreden	3%	3%	6%		6%	4%	
Ontevreden	11%	11%	17%	9%	14%	11%	
Neutraal	19%	21%	28%	14%	21%	21%	
Tevreden	44%	44%	32%	60%	33%	21%	72%
Zeer tevreden	24%	21%	18%	17%	27%	42%	28%
Gemiddeld	3.7	3.7	3,4	3,9	3,6	3,9	4,3

Tabel 103 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de behandeling bij het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Zeer ontevreden	4%	1%	6%	3%	20%	4%	
Ontevreden	6%	9%	7%	5%	14%		
Neutraal	18%	21%	17%	15%	19%	25%	
Tevreden	47%	52%	40%	57%	14%	42%	72%
Zeer tevreden	24%	17%	30%	20%	33%	30%	28%
Gemiddeld	3,8	3,8	3,8	3,9	3,3	3,9	4,3

Tabel 104 : <Terug naar rapportage>

Belangrijkste reden(en) laatste keer het belastingkantoor bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Om een biljet of formulier aan te vragen	6%	13%	7%			10%	
Om een brochure of folder aan te vragen							
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte of formulier	8%	1%	6%		27%	28%	
Om te weten hoe het staat met behandeling aanvraag/wijziging aangifte	6%	1%		5%	14%	19%	
Om te wijzen op een door de Belastingdienst/douane gemaakte fout	3%		1%		20%	4%	
Om een klacht in te dienen	1%					4%	
Verzoek tot uitstel van betaling	8%		8%		6%	3%	100%
Voor het indienen van een bezwaar	1%		3%	3%			
Om informatie te krijgen	18%	12%	37%	11%	39%	20%	
Bespreking / uitleg naar aanleiding van boekencontrole	14%			52%			
Overleggen van bescheiden / afstempelen van documenten	20%	67%					
Voor een klantgesprek / voorlichting	4%	13%					
Op afspraak							
Anders, namelijk	20%	5%	40%	32%	21%	18%	

Tabel 105 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid medewerker van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Zeer ondeskundig	1%		6%			3%	
Ondeskundig	8%	4%	6%	11%	27%		
Neutraal	15%	26%	19%		28%	14%	
Deskundig	48%	53%	45%	55%	20%	41%	72%
Zeer deskundig	27%	17%	24%	33%	25%	42%	28%
Gemiddeld	3,9	3,8	3,8	4,1	3,4	4,2	4,3

Tabel 106 : <Terug naar rapportage>

Inlveingsvermogen medewerker van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Beslist niet	3%	1%	1%	8%	7%		
Niet	7%	8%	11%	3%	14%	5%	
Neutraal	28%	35%	30%	23%	41%	22%	
Wel	45%	42%	35%	45%	33%	58%	72%
Beslist wel	17%	14%	23%	20%	6%	15%	28%
Gemiddeld	3,6	3,6	3,7	3,7	3,2	3,8	4,3

Tabel 107 : <Terug naar rapportage>

Laatste bezoek aan het belastingkantoor: meteen antwoord of later antwoord/teruggebeld

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Meteen tijdens dat gesprek antwoord gekregen	61%	80%	52%	43%	59%	78%	28%
Doorverwezen naar de BelastingTelefoon/DouaneTelefoon							
Er is later teruggebeld	10%	3%	7%	14%		4%	72%
Zou teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd	1%		6%			4%	
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	7%	2%	19%	3%	21%	10%	
Anders, namelijk	20%	16%	16%	40%	20%	4%	

Tabel 108 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over uiteindelijke antwoord of resultaat bij het laatste bezoek aan het belastingkantoor

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	183	83	31	28	15	24	2
Zeer ontevreden	3%		7%		20%		
Ontevreden	8%	9%	6%	8%	7%	13%	
Neutraal	21%	21%	34%	26%	21%	10%	
Tevreden	46%	44%	19%	51%	21%	60%	100%
Zeer tevreden	22%	26%	35%	14%	32%	16%	
Gemiddeld	3,7	3,9	3,7	3,7	3,4	3,8	4,0

Tabel 109 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Tevredenheid over de bereikbaarheid van het belastingkantoor dat men heeft bezocht	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	232	215	183
Zeer ontevreden	3%	7%	3%
Ontevreden	8%	9%	11%
Neutraal	33%	28%	19%
Tevreden	44%	41%	44%
Zeer tevreden	13%	16%	24%
Gemiddeld	3,6	3,5	3,7

Tabel 110 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Belangrijkste reden(en) laatste keer het belastingkantoor bezocht	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	232	215	183
Om een biljet of formulier aan te vragen	7%	4%	6%
Om een brochure of folder aan te vragen	1%	0%	
Voor hulp bij het invullen van een aanvraag/aangifte of formulier	7%	11%	8%
Om te weten hoe het staat met de behandeling van aanvraag/wijziging van de aangifte	7%	10%	6%
Om te wijzen op een door de Belastingdienst/douane gemaakte fout	5%	8%	3%
Om een klacht in te dienen	0%		1%
Verzoek tot uitstel van betaling	7%	6%	8%
Voor het indienen van een bezwaar	13%	5%	1%
Om informatie te krijgen	17%	16%	18%
Bespreking / uitleg naar aanleiding van boekencontrole	17%	10%	14%
Overleggen van bescheiden / afstempelen van documenten	22%	22%	20%
Voor een klantgesprek / voorlichting	3%	2%	4%
Op afspraak			
Anders, namelijk	21%	27%	20%

Tabel 111 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Tevredenheid over de bereikbaarheid van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	109	91	83
Zeer ontevreden	2%	10%	3%
Ontevreden	4%	10%	11%
Neutraal	38%	34%	21%
Tevreden	41%	31%	44%
Zeer tevreden	14%	15%	21%
Gemiddeld	3,6	3,3	3,7

Tabel 112 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	753	1488	903
Website bezocht	56%	55%	52%
Helpdesk Intermediairs gebeld			
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht			
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	35%	31%	34%
Nationale Helpdesk Douane gebeld			
Relatiebeheer gebeld			
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld			
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor			
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld			
E-mail gestuurd			
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd			
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	3%	*1%*	*3%*
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	24%	*15%*	15%
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	24%	20%	18%
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor			
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			
Anders, namelijk	5%	6%	5%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	21%	24%	25%

Tabel 113 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Tevredenheid over de behandeling bij het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	14	26	15
Zeer ontevreden	8%	3%	20%
Ontevreden	8%		14%
Neutraal	22%	19%	19%
Tevreden	43%	54%	14%
Zeer tevreden	20%	23%	33%
Gemiddeld	3,6	3,9	3,3

Tabel 114 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Deskundigheid medewerker van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	14	26	15
Zeer ondeskundig	8%		
Ondeskundig	23%	4%	27%
Neutraal	15%	23%	28%
Deskundig	41%	50%	20%
Zeer deskundig	13%	23%	25%
Gemiddeld	3,3	3,9	3,4

Tabel 115 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Deskundigheid medewerker van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	18	33	24
Zeer ondeskundig	12%	3%	3%
Ondeskundig	14%	3%	
Neutraal	25%	41%	14%
Deskundig	37%	23%	41%
Zeer deskundig	12%	30%	42%
Gemiddeld	3,2	3,7	4,2

Tabel 116 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Inlevingsvermogen medewerker van het belastingkantoor dat men heeft bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	18	33	24
Beslist niet		8%	
Niet	24%	3%	5%
Neutraal	32%	42%	22%
Wel	21%	19%	*58%*
Beslist wel	23%	28%	15%
Gemiddeld	3,4	3,6	3,8

Tabel 117 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Tevredenheid over uiteindelijke antwoord of resultaat bij het laatste bezoek aan het belastingkantoor

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	18	33	24
Zeer ontevreden	11%	10%	
Ontevreden	14%	12%	13%
Neutraal	14%	27%	10%
Tevreden	45%	27%	*60%*
Zeer tevreden	17%	23%	16%
Gemiddeld	3,4	3,4	3,8

Tabel 118 : <Terug naar rapportage>

Aantal bezwaarschriften ingediend

	Gem			FD			TI
	%			%			%
Ongewogen n	423	-	-	342	-	-	81
1 of 2	12%			7%			22%
3 of 4	5%			4%			6%
5 of 6	16%			15%			17%
7 of 8	4%			5%			4%
9 of 10	16%			17%			16%
11 t/m 25	28%			30%			26%
26 t/m 50	12%			15%			6%
51 t/m 75	1%			2%			
76 t/m 100	2%			4%			
Meer dan 100	3%			3%			3%
Gemiddeld	23,6			27,3			16,6

Tabel 119 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst bezwaarschriften afhandelt

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	811	151	170	342	35	32	81
Zeer traag	15%	17%	10%	5%	32%	41%	30%
Traag	25%	24%	12%	26%	15%	26%	30%
Neutraal	37%	32%	44%	42%	26%	25%	29%
Snel	17%	24%	24%	22%	11%	6%	5%
Zeer snel	2%	0%	4%	2%	7%	3%	1%
Dat kan ik echt niet beoordelen	4%	3%	7%	2%	8%		5%
Gemiddeld	2,6	2,7	3,0	2,9	2,4	2,0	2,1

Tabel 120 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van het antwoord of reactie of het bezwaarschrift

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	651	75	108	342	22	23	81
Zeer onduidelijk	1%	1%	3%	1%	13%	9%	1%
Onduidelijk	13%	3%	10%	9%	10%	13%	23%
Neutraal	34%	26%	13%	33%	14%	41%	41%
Duidelijk	40%	41%	39%	48%	31%	23%	28%
Zeer duidelijk	9%	28%	32%	8%	31%	14%	2%
Weet niet, want uitbesteed	2%	1%	2%	1%			5%
Gemiddeld	3,4	3,9	3,9	3,6	3,6	3,2	3,1

Tabel 121 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 1maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	4274	4999	3498
Website bezocht	56%	*54%*	*58%*
Helpdesk Intermediairs gebeld	12%	11%	11%
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht	1%		
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	35%	35%	*33%*
Nationale Helpdesk Douane gebeld	4%	*3%*	3%
Relatiebeheer gebeld	2%	*4%*	4%
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld	0%	1%	0%
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor	24%	23%	24%
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld	4%	*8%*	*12%*
E-mail gestuurd	5%	*6%*	6%
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd	2%	*4%*	5%
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	5%	*4%*	4%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	27%	25%	*28%*
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	26%	24%	25%
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor		4%	5%
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			2%
Anders, namelijk	3%	3%	3%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	21%	20%	20%

Tabel 122 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Website bezocht	59%	62%	*77%*
Helpdesk Intermediairs gebeld			
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht	8%		
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	60%	*68%*	*53%*
Nationale Helpdesk Douane gebeld			
Relatiebeheer gebeld	13%	*22%*	22%
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld			
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor	17%	21%	*31%*
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld	23%	*46%*	*71%*
E-mail gestuurd			
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd	15%	*26%*	28%
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	1%	1%	1%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	24%	*30%*	*46%*
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	19%	20%	*30%*
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor			
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			
Anders, namelijk	3%	4%	2%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	8%	*3%*	0%

Tabel 123 : <Terug naar rapportage>

Hoeveel brieven verstuurd

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	804	205	188	318	27	22	44
1 of 2	21%	36%	58%	8%	58%	59%	14%
3 of 4	8%	19%	14%	4%	22%	23%	7%
5 of 6	14%	15%	10%	13%	12%	8%	19%
7 of 8	3%	2%	5%	2%			4%
9 of 10	12%	8%	3%	13%	4%	4%	17%
11 t/m 25	23%	11%	7%	29%	4%	7%	25%
26 t/m 50	12%	5%	2%	18%			7%
51 t/m 75	1%	0%		1%			
76 t/m 100	4%	2%	1%	6%			3%
Meer dan 100	4%	2%	1%	5%			4%
Gemiddeld	25,2	16,4	6,7	33,7	3,2	3,3	24,0

Tabel 124 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van de reactie op (laatste) brief

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	692	152	143	318	17	18	44
Zeer onduidelijk	2%	0%	4%	0%	10%	8%	4%
Onduidelijk	7%	4%	6%	4%	6%	5%	19%
Neutraal	43%	20%	25%	43%	37%	30%	60%
Duidelijk	39%	41%	40%	47%	24%	52%	17%
Zeer duidelijk	9%	34%	25%	6%	23%	5%	
Gemiddeld	3,5	4,0	3,7	3,5	3,4	3,4	2,9

Tabel 125 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Duidelijkheid van de reactie op (laatste) brief

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1019	923	692
Zeer onduidelijk	3%	2%	2%
Onduidelijk	9%	7%	7%
Neutraal	32%	37%	43%
Duidelijk	45%	42%	39%
Zeer duidelijk	11%	12%	9%
Gemiddeld	3,5	3,6	3,5

Tabel 126 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Duidelijkheid van de reactie op (laatste) brief

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	17	38	17
Zeer onduidelijk	7%	3%	10%
Onduidelijk	5%	3%	6%
Neutraal	12%	18%	37%
Duidelijk	29%	47%	24%
Zeer duidelijk	47%	30%	23%
Gemiddeld	4.0	4.0	3,4

Tabel 127 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Hoe contact gehad met Belastingdienst afgelopen 12 maanden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Website bezocht	59%	62%	*77%*
Helpdesk Intermediairs gebeld			
Speciaal deel van de website voor toeslag intermediairs bezocht	8%		
Douane Telefoon/BelastingTelefoon gebeld <zonder gebruik van speciale toegangscode>	60%	*68%*	*53%*
Nationale Helpdesk Douane gebeld			
Relatiebeheer gebeld	13%	*22%*	22%
Centraal Operationeel Punt (COP) gebeld			
Gebeld met behandelend ambtenaar op douanekantoor/belastingkantoor	17%	21%	*31%*
Belcentrum (Back office)/Servicecentrum van de Belastingdienst-Toeslagen gebeld	23%	*46%*	*71%*
E-mail gestuurd			
E-mail naar Relatiebeheer gestuurd	15%	*26%*	28%
(Balie van een) douanekantoor/belastingkantoor bezocht	1%	1%	1%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	24%	*30%*	*46%*
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	19%	20%	*30%*
Contact met relatiebeheerder of accountmanager Belastingkantoor			
Bedrijvencontactpunt Klantmanagement Douane (2013)			
Anders, namelijk	3%	4%	2%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	8%	*3%*	0%

Tabel 128 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Hoeveel brieven verstuurd

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	124	79	44
1 of 2	33%	20%	14%
3 of 4	13%	11%	7%
5 of 6	18%	16%	19%
7 of 8	1%		4%
9 of 10	10%	10%	17%
11 t/m 25	10%	15%	25%
26 t/m 50	8%	13%	7%
51 t/m 75	1%	1%	
76 t/m 100	1%	5%	3%
Meer dan 100	5%	8%	4%
Gemiddeld	18,6	40,6	24,0

Tabel 129 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Duidelijkheid van de reactie op (laatste) brief

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	124	79	44
Zeer onduidelijk	7%	2%	4%
Onduidelijk	19%	23%	19%
Neutraal	37%	38%	60%
Duidelijk	32%	32%	17%
Zeer duidelijk	5%	5%	
Gemiddeld	3,1	3,1	2,9

Tabel 130 : <Terug naar rapportage>

Welke georganiseerde bijeenkomst van de Belastingdienst bezocht

		Gem		O	FD			
		%		%	%			
	Ongewogen n	1295	-	903	392	-	-	-
Startersbijeenkomst		0%		1%				
Intermediairendagen		21%			42%			
Andere bijeenkomst		9%		5%	13%			
Geen bijeenkomst(en) bezocht		70%		94%	46%			

Tabel 131 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de bezochte bijeenkomst

		Gem		O	FD			
		%		%	%			
	Ongewogen n	257	-	51	206	-	-	-
Zeer ontevreden		1%		5%	1%			
Ontevreden		3%		4%	3%			
Neutraal		26%		26%	26%			
Tevreden		57%		53%	58%			
Zeer tevreden		13%		12%	13%			
Gemiddeld		3,8		3,6	3,8			

Tabel 132 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Welke georganiseerde bijeenkomst van de Belastingdienst bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	1343	1895	1295
Startersbijeenkomst	2%	1%	*0%*
Intermediairendagen	20%	18%	21%
Andere bijeenkomst	6%	6%	*9%*
Geen bijeenkomst(en) bezocht	72%	74%	*70%*

Tabel 133 : <Terug naar rapportage>

Fiscaal Dienstverlener

Welke georganiseerde bijeenkomst van de Belastingdienst bezocht

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	590	407	392
Startersbijeenkomst			
Intermediairendagen	41%	36%	42%
Andere bijeenkomst	8%	9%	13%
Geen bijeenkomst(en) bezocht	51%	55%	*46%*

Tabel 134 : <Terug naar rapportage>

Hoe vaak contact gehad met het Belcentrum (backoffice) (HIP)

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	139	-	-	-	-	-	139
1 of 2 keer		5%						5%
3 of 4 keer		8%						8%
5 of 6 keer		7%						7%
7 of 8 keer		3%						3%
9 of 10 keer		11%						11%
11 t/m 25 keer		23%						23%
26 t/m 50 keer		19%						19%
51 t/m 75 keer		4%						4%
76 t/m 100 keer		5%						5%
Meer dan 100 keer		14%						14%
Gemiddeld		70,1						70,1

Tabel 135 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het Belcentrum (backoffice)

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	139	-	-	-	-	-	139
Zeer ontevreden		1%						1%
Ontevreden		8%						8%
Neutraal		34%						34%
Tevreden		43%						43%
Zeer tevreden		13%						13%
Gemiddeld		3,6						3,6

Tabel 136 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Hoe vaak contact gehad met het Belcentrum (backoffice) (HIP)

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	217	188	139
1 of 2 keer	10%	7%	5%
3 of 4 keer	5%	6%	8%
5 of 6 keer	6%	8%	7%
7 of 8 keer	2%	2%	3%
9 of 10 keer	9%	9%	11%
11 t/m 25 keer	28%	31%	23%
26 t/m 50 keer	14%	17%	19%
51 t/m 75 keer	8%	5%	4%
76 t/m 100 keer	7%	3%	5%
Meer dan 100 keer	11%	12%	14%
Gemiddeld	50,9	48,9	70,1

Tabel 137 : <Terug naar rapportage>

Afgelopen drie jaar een medewerker van Belastingdienst bij onderneming langs geweest (niet boekenonderzoek/controle)

	Gem	D	O				
	%	%	%				
Ongewogen n	1621	718	903	-	-	-	-
Ja	37%	66%	7%				
Nee	56%	24%	88%				
Weet niet	7%	9%	5%				

Tabel 138 : <Terug naar rapportage>

De aard van het laatste bezoek van de medewerker van de Belastingdienst

		Gem	D	O				
		%	%	%				
	Ongewogen n	651	569	82	-	-	-	-
Voor het maken van afspraken		2%	2%	6%				
Actualiteitsbezoek		2%		20%				
Dienstverleningsverzoek		7%	6%	17%				
Klantbezoek, relatiegericht		12%	13%					
Startersvoorlichting		3%		30%				
Voorlichtingsbezoek		5%	6%					
Administratief controlebezoek		30%	33%					
Fysiek controlebezoek		28%	31%					
Anders, namelijk		11%	10%	27%				

Tabel 139 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het laatste bezoek van de medewerker van de Belastingdienst

		Gem	D	O				
		%	%	%				
	Ongewogen n	651	569	82	-	-	-	-
Zeer ontevreden		2%	2%	4%				
Ontevreden		3%	3%	5%				
Neutraal		13%	12%	21%				
Tevreden		49%	49%	46%				
Zeer tevreden		33%	34%	24%				
Gemiddeld		4,1	4,1	3,8				

Tabel 140 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid van de medewerker van de Belastingdienst

		Gem	D	O				
		%	%	%				
	Ongewogen n	651	569	82	-	-	-	-
Zeer ondeskundig		2%	2%	0%				
Ondeskundig		4%	4%	4%				
Neutraal		14%	13%	18%				
Deskundig		49%	49%	48%				
Zeer deskundig		31%	31%	29%				
Gemiddeld		4,0	4,0	4,0				

Tabel 141 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit van de medewerker van de Belastingdienst

		Gem	D	O				
		%	%	%				
	Ongewogen n	651	569	82	-	-	-	-
Zeer onprofessioneel		1%	1%	1%				
Onprofessioneel		4%	4%	7%				
Neutraal		11%	11%	17%				
Professioneel		53%	53%	49%				
Zeer professioneel		31%	32%	27%				
Gemiddeld		4,1	4,1	3,9				

Tabel 142 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

De aard van het laatste bezoek van de medewerker van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	478	582	569
Voor het maken van afspraken	2%	*4%*	*2%*
Actualiteitsbezoek			
Dienstverleningsverzoek	3%	4%	6%
Klantbezoek, relatiegericht	13%	12%	13%
Startersvoorlichting			
Voorlichtingsbezoek	12%	10%	*6%*
Administratief controlebezoek	29%	29%	33%
Fysiek controlebezoek	34%	30%	31%
Controlebezoek (2010)			10%
Anders, namelijk	6%	*11%*	

Tabel 143 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Tevredenheid over het laatste bezoek van de medewerker van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	478	582	569
Zeer ontevreden	1%	2%	2%
Ontevreden	2%	2%	3%
Neutraal	25%	23%	*12%*
Tevreden	51%	50%	49%
Zeer tevreden	21%	24%	*34%*
Gemiddeld	3,9	3,9	4,1

Tabel 144 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Professionaliteit van de medewerker van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	478	582	569
Zeer onprofessioneel	1%	1%	1%
Onprofessioneel	1%	1%	*4%*
Neutraal	23%	21%	*11%*
Professioneel	55%	51%	53%
Zeer professioneel	19%	*26%*	32%
Gemiddeld	3,9	4,0	4,1

Tabel 145 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de snelheid waarmee de periodieke aangifte wordt afhandelt

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	175	175	-	-	-	-	-
Zeer traag							
Traag	4%	4%					
Neutraal	20%	20%					
Snel	41%	41%					
Zeer snel	23%	23%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	13%	13%					
Gemiddeld	3,9	3,9					

Tabel 146 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de loonheffing afhandelt

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	135	-	135	-	-	-	-
Zeer traag		2%		2%				
Traag		2%		2%				
Neutraal		33%		33%				
Snel		49%		49%				
Zeer snel		14%		14%				
Gemiddeld		3,7		3,7				

Tabel 147 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de vennootschapbelasting afhandelt

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	80	-	80	-	-	-	-
Zeer traag		3%		3%				
Traag		6%		6%				
Neutraal		34%		34%				
Snel		52%		52%				
Zeer snel		6%		6%				
Gemiddeld		3,5		3,5				

Tabel 148 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de omzetbelasting afhandelt

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	482	-	482	-	-	-	-
Zeer traag		1%		1%				
Traag		3%		3%				
Neutraal		25%		25%				
Snel		45%		45%				
Zeer snel		26%		26%				
Gemiddeld		3,9		3,9				

Tabel 149 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst inkomstenbelasting afhandelt

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	194	-	194	-	-	-	-
Zeer traag		7%		7%				
Traag		10%		10%				
Neutraal		42%		42%				
Snel		31%		31%				
Zeer snel		11%		11%				
Gemiddeld		3,3		3,3				

Tabel 150 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de belastingaangifte afhandelt

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	392	-	-	392	-	-	-
Zeer traag		2%			2%			
Traag		13%			13%			
Neutraal		49%			49%			
Snel		33%			33%			
Zeer snel		4%			4%			
Gemiddeld		3,2			3,2			

Tabel 151 : <Terug naar rapportage>

Snelheid van Belastingdienst met definitieve aanslag

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	589	-	-	-	589	-	-
Zeer traag		14%				14%		
Traag		21%				21%		
Neutraal		45%				45%		
Snel		17%				17%		
Zeer snel		3%				3%		
Gemiddeld		2,7				2,7		

Tabel 152 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen aanvraag toeslag afhandelt

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	78	-	-	-	-	78	-
Zeer traag		9%					9%	
Traag		11%					11%	
Neutraal		36%					36%	
Snel		35%					35%	
Zeer snel		8%					8%	
Gemiddeld		3,2					3,2	

Tabel 153 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen aanvraag tot wijziging op toeslag afhandelt

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	195	-	-	-	-	195	-
Zeer traag		9%					9%	
Traag		17%					17%	
Neutraal		35%					35%	
Snel		31%					31%	
Zeer snel		8%					8%	
Gemiddeld		3,1					3,1	

Tabel 154 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor zorgtoeslag afhandelt

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Zeer traag		7%						7%
Traag		12%						12%
Neutraal		48%						48%
Snel		28%						28%
Zeer snel		5%						5%
Gemiddeld		3,1						3,1

Tabel 155 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in zorgtoeslag doorvoert

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Zeer traag		2%						2%
Traag		10%						10%
Neutraal		65%						65%
Snel		21%						21%
Zeer snel		2%						2%
Gemiddeld		3,1						3,1

Tabel 156 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor huurtoeslag afhandelt

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Zeer traag		7%						7%
Traag		15%						15%
Neutraal		55%						55%
Snel		21%						21%
Zeer snel		3%						3%
Gemiddeld		3,0						3,0

Tabel 157 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in huurtoeslag doorvoert

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Zeer traag		2%						2%
Traag		18%						18%
Neutraal		55%						55%
Snel		22%						22%
Zeer snel		2%						2%
Gemiddeld		3,0						3,0

Tabel 158 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor kinderopvangtoeslag afhandelt

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Zeer traag		3%						3%
Traag		15%						15%
Neutraal		51%						51%
Snel		30%						30%
Zeer snel		1%						1%
Gemiddeld		3,1						3,1

Tabel 159 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in kinderopvangtoeslag doorvoert

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Zeer traag		3%						3%
Traag		15%						15%
Neutraal		50%						50%
Snel		31%						31%
Zeer snel		1%						1%
Gemiddeld		3,1						3,1

Tabel 160 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van de brieven van de Belastingdienst

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Zeer onduidelijk	4%	3%	3%	1%	4%	3%	9%
Onduidelijk	14%	10%	12%	7%	14%	12%	27%
Neutraal	39%	42%	36%	44%	36%	39%	36%
Duidelijk	37%	35%	38%	43%	38%	39%	28%
Zeer duidelijk	6%	9%	10%	4%	7%	8%	1%
Gemiddeld	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	2,9

Tabel 161 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst het geld stort als men geld terug krijgt

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Zeer traag	5%	2%	4%	4%	9%	4%	5%
Traag	9%	2%	10%	6%	14%	9%	11%
Neutraal	31%	13%	28%	30%	40%	31%	41%
Snel	30%	12%	38%	46%	30%	35%	17%
Zeer snel	8%	3%	12%	8%	7%	12%	3%
Dat kan ik echt niet beoordelen	19%	67%	8%	7%		9%	22%
Gemiddeld	3,3	3,4	3,5	3,5	3,1	3,5	3,0

Tabel 162 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Duidelijkheid van de brieven van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	4274	4999	3498
Zeer onduidelijk	3%	3%	*4%*
Onduidelijk	13%	12%	*14%*
Neutraal	42%	41%	39%
Duidelijk	37%	38%	37%
Zeer duidelijk	5%	5%	6%
Gemiddeld	3,3	3,3	3,3

Tabel 163 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Snelheid waarmee de Belastingdienst de vennootschapbelasting afhandelt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	63	106	80
Zeer traag		8%	3%
Traag	4%	2%	6%
Neutraal	43%	*71%*	*34%*
Snel	48%	*19%*	*52%*
Zeer snel	5%	1%	6%
Gemiddeld	3,5	3,0	3,5

Tabel 164 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Snelheid waarmee de Belastingdienst inkomstenbelasting afhandelt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	147	169	194
Zeer traag	3%	2%	7%
Traag	17%	8%	10%
Neutraal	39%	48%	42%
Snel	32%	38%	31%
Zeer snel	9%	4%	11%
Gemiddeld	3,3	3,3	3,3

Tabel 165 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Duidelijkheid van de brieven van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	557	904	589
Zeer onduidelijk	2%	2%	4%
Onduidelijk	15%	12%	14%
Neutraal	36%	39%	36%
Duidelijk	41%	39%	38%
Zeer duidelijk	6%	7%	7%
Gemiddeld	3,3	3,4	3,3

Tabel 166 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor huurtoeslag afhandelt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	272	265	113
Zeer traag	6%	6%	7%
Traag	26%	27%	*15%*
Neutraal	54%	47%	55%
Snel	13%	*19%*	21%
Zeer snel	1%	1%	3%
Gemiddeld	2,8	2,8	3,0

Tabel 167 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Duidelijkheid van de brieven van de Belastingdienst

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Zeer onduidelijk	3%	4%	*9%*
Onduidelijk	17%	18%	*27%*
Neutraal	47%	45%	*36%*
Duidelijk	29%	31%	28%
Zeer duidelijk	3%	2%	1%
Gemiddeld	3,1	3,1	2,9

Tabel 168 : <Terug naar rapportage>

Hoe ver ging de hulp bij belastingaangifte

	Gem				P		
	%				%		
Ongewogen n	286	-	-	-	286	-	-
Helemaal uit handen gegeven	47%				47%		
Samen de aangifte ingevuld	45%				45%		
Hij/zij heeft alleen adviezen gegeven	8%				8%		

Tabel 169 : <Terug naar rapportage>

Wie heeft geholpen bij belastingaangifte

	Gem				P		
	%				%		
Ongewogen n	286	-	-	-	286	-	-
Partner	13%				13%		
Familie/vrienden/buren	31%				31%		
Belastingadviseur/consulent	36%				36%		
Belastingdienst	4%				4%		
Niet-commerciële hulpverlener	8%				8%		
Iemand anders	8%				8%		

Tabel 170 : <Terug naar rapportage>

Waarom hulp of advies gevraagd bij belastingaangifte

	Gem				P		
	%				%		
Ongewogen n	286	-	-	-	286	-	-
Zeker weten dat het goed ingevuld wordt	55%				55%		
Gewoonte (vraag altijd hulp)	11%				11%		
Zelf invullen is te ingewikkeld	10%				10%		
Dit jaar een ingewikkelde situatie	8%				8%		
Er financieel zoveel mogelijk uit halen	9%				9%		
Puur uit gemak	6%				6%		
Anders	2%				2%		

Tabel 171 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteprogramma

	Gem				P		
	%				%		
Ongewogen n	533	-	-	-	533	-	-
Zeer onduidelijk	3%				3%		
Onduidelijk	8%				8%		
Neutraal	29%				29%		
Duidelijk	43%				43%		
Zeer duidelijk	18%				18%		
Gemiddeld	3,7				3,7		

Tabel 172 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid IB programma

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	65	-	-	65	-	-	-
Zeer onduidelijk		1%			1%			
Onduidelijk		7%			7%			
Neutraal		29%			29%			
Duidelijk		36%			36%			
Zeer duidelijk		27%			27%			
Gemiddeld		3,8			3,8			

Tabel 173 : <Terug naar rapportage>

Bekend met Vooraf Ingevulde Aangifte

		Gem			P			
		%			%			
	Ongewogen n	533	-	-	533	-	-	-
Ja		86%			86%			
Nee		14%			14%			

Tabel 174 : <Terug naar rapportage>

Bij laatste aangifte gebruikt gemaakt van Vooraf Ingevulde Aangifte

		Gem			P			
		%			%			
	Ongewogen n	461	-	-	461	-	-	-
Ja		75%			75%			
Nee		19%			19%			
Weet niet		6%			6%			

Tabel 175 : <Terug naar rapportage>

Vooraf Ingevulde Aangifte: negatief of positief

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	533	-	-	-	533	-	-
Zeer negatief		3%				3%		
Negatief		5%				5%		
Neutraal		27%				27%		
Positief		39%				39%		
Zeer positief		27%				27%		
Gemiddeld		3,8				3,8		

Tabel 176 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de Vooraf Ingevulde Aangifte

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	346	-	-	-	346	-	-
Zeer ontevreden		3%				3%		
Ontevreden		5%				5%		
Neutraal		15%				15%		
Tevreden		49%				49%		
Zeer tevreden		29%				29%		
Gemiddeld		4,0				4,0		

Tabel 177 : <Terug naar rapportage>

Hoe is laatste aangifte ingediend

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	589	-	-	-	589	-	-
Internet		91%				91%		
Papier		3%				3%		
Weet niet, want uitbesteed		6%				6%		
Weet niet		1%				1%		

Tabel 178 : <Terug naar rapportage>

Waarom aangifte niet via internet gedaan

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	18	-	-	-	18	-	-
Gewoonte, doe het altijd zo		28%				28%		
Makkelijker		17%				17%		
Technische problemen met DigiD		32%				32%		
Wil geen gebruik maken van DigiD		28%				28%		
Geen computer / internetaansluiting								
Wist niet dat het kon								
Anders, namelijk		17%				17%		

Tabel 179 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteformulier

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	18	-	-	-	18	-	-
Zeer onduidelijk		11%				11%		
Onduidelijk		16%				16%		
Neutraal		50%				50%		
Duidelijk		6%				6%		
Zeer duidelijk		17%				17%		
Gemiddeld		3,0				3,0		

Tabel 180 : <Terug naar rapportage>

Het invullen van de aangifte: ingewikkeld of eenvoudig

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	445	-	-	-	445	-	-
Zeer ingewikkeld		3%				3%		
Ingewikkeld		11%				11%		
Neutraal		36%				36%		
Eenvoudig		38%				38%		
Zeer eenvoudig		12%				12%		
Gemiddeld		3,4				3,4		

Tabel 181 : <Terug naar rapportage>

Snelheid van Belastingdienst met definitieve aanslag

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	589	-	-	-	589	-	-
Zeer traag		14%				14%		
Traag		21%				21%		
Neutraal		45%				45%		
Snel		17%				17%		
Zeer snel		3%				3%		
Gemiddeld		2,7				2,7		

Tabel 182 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aanslagbiljet

		Gem				P		
		%				%		
	Ongewogen n	589	-	-	-	589	-	-
Zeer onduidelijk		5%				5%		
Onduidelijk		10%				10%		
Neutraal		42%				42%		
Duidelijk		36%				36%		
Zeer duidelijk		8%				8%		
Gemiddeld		3,3				3,3		

Tabel 183 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het hele proces van aangifte en afwikkeling van belasting voor particulieren

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	369	-	-	369	-	-	-
Zeer ontevreden	1%			1%			
Ontevreden	3%			3%			
Neutraal	44%			44%			
Tevreden	48%			48%			
Zeer tevreden	4%			4%			
Gemiddeld	3,5			3,5			

Tabel 184 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Waarom hulp of advies gevraagd bij belastingaangifte

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	279	436	286
Zeker weten dat het goed ingevuld wordt	58%	55%	55%
Gewoonte (vraag altijd hulp)	8%	11%	11%
Zelf invullen is te ingewikkeld	14%	10%	10%
Dit jaar een ingewikkelde situatie	2%	3%	*8%*
Er financieel zoveel mogelijk uit halen	10%	10%	9%
Puur uit gemak	6%	6%	6%
Anders	2%	4%	2%

Tabel 185 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Bij laatste aangifte gebruikt gemaakt van Vooraf Ingevulde Aangifte

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	409	717	461
Ja	67%	66%	*75%*
Nee	26%	24%	*19%*
Weet niet	7%	10%	*6%*

Tabel 186 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

Het invullen van de aangifte: ingewikkeld of eenvoudig

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	401	682	445
Zeer ingewikkeld	3%	1%	*3%*
Ingewikkeld	11%	*8%*	11%
Neutraal	42%	42%	36%
Eenvoudig	35%	38%	38%
Zeer eenvoudig	9%	11%	12%
Gemiddeld	3,4	3,5	3,4

Tabel 187 : <Terug naar rapportage>

Hoever ging de hulp van degene die het meest geholpen heeft bij de aanvraag van toeslag

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	34	-	-	-	-	34	-
Helemaal uit handen gegeven	29%					29%	
Samen de aanvraag ingevuld	63%					63%	
Hij/zij heeft alleen adviezen gegeven	7%					7%	

Tabel 188 : <Terug naar rapportage>

Door wie is men het meest geholpen bij de aanvraag van toeslag

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	34	-	-	-	-	34	-
Partner	13%					13%	
Familie/vrienden/buren	29%					29%	
Belastingadviseur/consulent e.d. (commercieel)	16%					16%	
Een medewerker van de BelastingTelefoon	8%					8%	
Een medewerker aan de balie van het Belastingkantoor	12%					12%	
Een vakbond, ouderenbond, e.d. (niet-commercieel)							
Een instelling voor kinderopvang	6%					6%	
De gemeente							
Mijn verhuurder, woningbouwvereniging							
Mijn zorgverzekeraar	5%					5%	
Mijn werkgever							
Anders, namelijk	11%					11%	

Tabel 189 : <Terug naar rapportage>

Waarom om hulp / advies gevraagd bij de aanvraag van toeslag

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	34	-	-	-	-	34	-
Zeker weten dat het goed ingevuld wordt	42%					42%	
Gewoonte (vraag altijd hulp)	9%					9%	
Zelf invullen is te ingewikkeld	8%					8%	
Dit jaar een ingewikkelde situatie	12%					12%	
Er financieel zoveel mogelijk uit halen	5%					5%	
Puur uit gemak	18%					18%	
Anders	6%					6%	

Tabel 190 : <Terug naar rapportage>

Goed alternatief indien hulp bij toeslagen niet meer mogelijk is

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	34	-	-	-	-	34	-
Zeer goed in staat	10%					10%	
Goed in staat	23%					23%	
Niet goed, maar ook niet slecht in staat	62%					62%	
Slecht in staat	6%					6%	
Zeer slecht in staat							
Gemiddeld	2,6					2,6	

Tabel 191 : <Terug naar rapportage>

Alternatief indien hulp bij toeslagen niet meer mogelijk is

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	34	-	-	-	-	34	-
Zelf de toeslag(en) regelen	20%					20%	
Een (andere) toeslag(en) dienstverlenende instelling zoeken	18%					18%	
Hulp van Belastingdienst-Toeslagen/Belastingdienst inroepen	26%					26%	
Hulp inschakelen vanuit mijn sociale netwerk	25%					25%	
Anders, namelijk	3%					3%	
Weet niet	8%					8%	

Tabel 192 : <Terug naar rapportage>

Is men geholpen bij het doorgeven van de wijziging op de toeslag

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	195	-	-	-	-	195	-
Ja		20%					20%	
Nee		80%					80%	

Tabel 193 : <Terug naar rapportage>

Hoe ver ging hulp van degene die meest geholpen heeft bij doorgeven van wijziging op toeslag

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	39	-	-	-	-	39	-
Helemaal uit handen gegeven		41%					41%	
Samen het formulier ingevuld		40%					40%	
Hij/zij heeft alleen adviezen gegeven		18%					18%	

Tabel 194 : <Terug naar rapportage>

Door wie is men het meest geholpen bij het doorgeven van de wijziging op de toeslag

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	39	-	-	-	-	39	-
Partner	15%					15%	
Familie/vrienden/buren	27%					27%	
Belastingadviseur/consulent e.d. (commercieel)	33%					33%	
Een medewerker van de BelastingTelefoon	6%					6%	
Een medewerker aan de balie van het Belastingkantoor	5%					5%	
Een vakbond, ouderenbond, e.d. (niet-commercieel)	5%					5%	
Een instelling voor kinderopvang	5%					5%	
De gemeente							
Mijn verhuurder, woningbouwvereniging							
Mijn zorgverzekeraar	4%					4%	
Mijn werkgever							
Anders, namelijk							

Tabel 195 : <Terug naar rapportage>

Waarom om hulp / advies gevraagd bij het doorgeven van de wijziging op de toeslag

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	39	-	-	-	-	39	-
Zeker weten dat het goed ingevuld wordt	51%					51%	
Gewoonte (vraag altijd hulp)	12%					12%	
Zelf invullen is te ingewikkeld	5%					5%	
Dit jaar een ingewikkelde situatie	8%					8%	
Er financieel zoveel mogelijk uit halen	5%					5%	
Puur uit gemak	11%					11%	
Anders	8%					8%	

Tabel 196 : <Terug naar rapportage>

Belangrijkste reden(en) dat mensen komen in verband met zorgtoeslag

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Hulp bij de aanvraag/indienen van de aanvraag	76%						76%
De hoogte van de toeslag	56%						56%
Terugvorderingen	71%						71%
Doorgeven van wijzigingen	73%						73%
Fouten / vertragingen bij wijzigingen	52%						52%
Nog geen betaling ontvangen	37%						37%
Schatten van het inkomen	66%						66%
Toekennen van de toeslagpartner	37%						37%
Het hele formulier	47%						47%
Anders, namelijk	9%						9%

Tabel 197 : <Terug naar rapportage>

Belangrijkste reden(en) dat mensen komen in verband met huurtoeslag

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Hulp bij de aanvraag/indienen van de aanvraag	78%						78%
De hoogte van de toeslag	75%						75%
Terugvorderingen	70%						70%
Doorgeven van wijzigingen	73%						73%
Fouten / vertragingen bij wijzigingen	52%						52%
Nog geen betaling ontvangen	53%						53%
Schatten van het inkomen	54%						54%
Toekennen van de toeslagpartner	29%						29%
De huurprijs	56%						56%
Het hele formulier	52%						52%
Controleren van de ontvangst van de huurtoeslag	36%						36%
Anders, namelijk	5%						5%

Tabel 198 : <Terug naar rapportage>

Belangrijkste reden(en) dat mensen komen in verband met kinderopvangtoeslag

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Hulp bij de aanvraag/indienen van de aanvraag	75%						75%
De hoogte van de toeslag	52%						52%
Terugvorderingen	70%						70%
Doorgeven van wijzigingen	67%						67%
Fouten / vertragingen bij wijzigingen	54%						54%
Nog geen betaling ontvangen	48%						48%
Schatten van het inkomen	34%						34%
Toekennen van de toeslagpartner	19%						19%
Het hele formulier	33%						33%
Anders, namelijk	9%						9%

Tabel 199 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van aanvraag-/wijzigingsformulier of -programma

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	78	-	-	-	-	78	-
Zeer onduidelijk	2%					2%	
Onduidelijk	7%					7%	
Neutraal	40%					40%	
Duidelijk	40%					40%	
Zeer duidelijk	11%					11%	
Gemiddeld	3,5					3,5	

Tabel 200 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid papieren aanvraagformulier zorgtoeslag

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	7	-	-	-	-	-	7
Zeer onduidelijk							
Onduidelijk							
Neutraal	46%						46%
Duidelijk	23%						23%
Zeer duidelijk	31%						31%
Gemiddeld	3,8						3,8

Tabel 201 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid digitale aanvraagprogramma zorgtoeslag

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	35	-	-	-	-	-	35
Zeer onduidelijk								
Onduidelijk		3%						3%
Neutraal		38%						38%
Duidelijk		42%						42%
Zeer duidelijk		17%						17%
Gemiddeld		3,7						3,7

Tabel 202 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid papieren aanvraagformulier huurtoeslag

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	38	-	-	-	-	-	38
Zeer onduidelijk								
Onduidelijk		4%						4%
Neutraal		40%						40%
Duidelijk		44%						44%
Zeer duidelijk		11%						11%
Gemiddeld		3,6						3,6

Tabel 203 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid digitale aanvraagprogramma huurtoeslag

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	73	-	-	-	-	-	73
Zeer onduidelijk								
Onduidelijk		5%						5%
Neutraal		30%						30%
Duidelijk		54%						54%
Zeer duidelijk		11%						11%
Gemiddeld		3,7						3,7

Tabel 204 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid papieren aanvraagformulier kinderopvangtoeslag

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	9	-	-	-	-	-	9
Zeer onduidelijk								
Onduidelijk								
Neutraal		88%						88%
Duidelijk		12%						12%
Zeer duidelijk								
Gemiddeld		3,1						3,1

Tabel 205 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid digitale aanvraagprogramma kinderopvangtoeslag

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	92	-	-	-	-	-	92
Zeer onduidelijk	2%						2%
Onduidelijk	4%						4%
Neutraal	36%						36%
Duidelijk	49%						49%
Zeer duidelijk	9%						9%
Gemiddeld	3,6						3,6

Tabel 206 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van wijzigings formulier/programma

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	181	-	-	-	-	181	-
Zeer onduidelijk	2%					2%	
Onduidelijk	8%					8%	
Neutraal	26%					26%	
Duidelijk	49%					49%	
Zeer duidelijk	15%					15%	
Gemiddeld	3,7					3,7	

Tabel 207 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid digitale wijzigingsprogramma voor zorgtoeslag

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	35	-	-	-	-	-	35
Zeer onduidelijk								
Onduidelijk		3%						3%
Neutraal		29%						29%
Duidelijk		62%						62%
Zeer duidelijk		6%						6%
Gemiddeld		3,7						3,7

Tabel 208 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid digitale wijzigingsprogramma voor huurtoeslag

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	65	-	-	-	-	-	65
Zeer onduidelijk								
Onduidelijk		10%						10%
Neutraal		32%						32%
Duidelijk		47%						47%
Zeer duidelijk		11%						11%
Gemiddeld		3,6						3,6

Tabel 209 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid digitale wijzigingsprogramma voor kinderopvangtoeslag

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	86	-	-	-	-	-	86
Zeer onduidelijk							
Onduidelijk	9%						9%
Neutraal	31%						31%
Duidelijk	56%						56%
Zeer duidelijk	4%						4%
Gemiddeld	3,6						3,6

Tabel 210 : <Terug naar rapportage>

Inschatten van eigen jaarinkomen: ingewikkeld of eenvoudig

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	264	-	-	-	-	264	-
Zeer ingewikkeld	13%					13%	
Ingewikkeld	14%					14%	
Neutraal	35%					35%	
Eenvoudig	27%					27%	
Zeer eenvoudig	10%					10%	
Gemiddeld	3,1					3,1	

Tabel 211 : <Terug naar rapportage>

Inschatten van eigen jaarinkomen: rekenhulp op de website van Belastingdienst-Toeslagen gebruikt

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	264	-	-	-	-	264	-
Ja	51%					51%	
Nee	49%					49%	

Tabel 212 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen aanvraag toeslag afhandelt

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	78	-	-	-	-	78	-
Zeer traag	9%					9%	
Traag	11%					11%	
Neutraal	36%					36%	
Snel	35%					35%	
Zeer snel	8%					8%	
Gemiddeld	3,2					3,2	

Tabel 213 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor zorgtoeslag afhandelt

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Zeer traag	7%						7%
Traag	12%						12%
Neutraal	48%						48%
Snel	28%						28%
Zeer snel	5%						5%
Gemiddeld	3,1						3,1

Tabel 214 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor huurtoeslag afhandelt

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Zeer traag	7%						7%
Traag	15%						15%
Neutraal	55%						55%
Snel	21%						21%
Zeer snel	3%						3%
Gemiddeld	3,0						3,0

Tabel 215 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor kinderopvangtoeslag afhandelt

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Zeer traag	3%						3%
Traag	15%						15%
Neutraal	51%						51%
Snel	30%						30%
Zeer snel	1%						1%
Gemiddeld	3,1						3,1

Tabel 216 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen aanvraag tot wijziging op toeslag afhandelt

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	195	-	-	-	-	195	-
Zeer traag	9%					9%	
Traag	17%					17%	
Neutraal	35%					35%	
Snel	31%					31%	
Zeer snel	8%					8%	
Gemiddeld	3,1					3,1	

Tabel 217 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in zorgtoeslag doorvoert

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Zeer traag	2%						2%
Traag	10%						10%
Neutraal	65%						65%
Snel	21%						21%
Zeer snel	2%						2%
Gemiddeld	3,1						3,1

Tabel 218 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in huurtoeslag doorvoert

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Zeer traag	2%						2%
Traag	18%						18%
Neutraal	55%						55%
Snel	22%						22%
Zeer snel	2%						2%
Gemiddeld	3,0						3,0

Tabel 219 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in kinderopvangtoeslag doorvoert

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Zeer traag	3%						3%
Traag	15%						15%
Neutraal	50%						50%
Snel	31%						31%
Zeer snel	1%						1%
Gemiddeld	3,1						3,1

Tabel 220 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van de voorschotbeschikking

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	264	-	-	-	-	264	-
Zeer onduidelijk	2%					2%	
Onduidelijk	15%					15%	
Neutraal	28%					28%	
Duidelijk	41%					41%	
Zeer duidelijk	14%					14%	
Gemiddeld	3,5					3,5	

Tabel 221 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid van de definitieve verrekening voor toeslag

	Gem					Tg	
	%					%	
Ongewogen n	419	-	-	-	-	419	-
Zeer onduidelijk	3%					3%	
Onduidelijk	8%					8%	
Neutraal	31%					31%	
Duidelijk	41%					41%	
Zeer duidelijk	17%					17%	
Gemiddeld	3,6					3,6	

Tabel 222 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over gehele proces van zorgtoeslag aanvragen

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Zeer ontevreden							
Ontevreden	17%						17%
Neutraal	40%						40%
Tevreden	35%						35%
Zeer tevreden	7%						7%
Gemiddeld	3,3						3,3

Tabel 223 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over gehele proces van huurtoeslag aanvragen

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Zeer ontevreden		1%						1%
Ontevreden		8%						8%
Neutraal		57%						57%
Tevreden		31%						31%
Zeer tevreden		3%						3%
Gemiddeld		3,3						3,3

Tabel 224 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over gehele proces van kinderopvangtoeslag aanvragen

		Gem						TI
		%						%
	Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Zeer ontevreden		3%						3%
Ontevreden		9%						9%
Neutraal		55%						55%
Tevreden		29%						29%
Zeer tevreden		4%						4%
Gemiddeld		3,2						3,2

Tabel 225 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over gehele proces van wijzigen van de zorgtoeslag

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	44	-	-	-	-	-	44
Zeer ontevreden	2%						2%
Ontevreden	7%						7%
Neutraal	54%						54%
Tevreden	31%						31%
Zeer tevreden	5%						5%
Gemiddeld	3,3						3,3

Tabel 226 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over gehele proces van wijzigen van huurtoeslag

	Gem						Tl
	%						%
Ongewogen n	113	-	-	-	-	-	113
Zeer ontevreden	2%						2%
Ontevreden	12%						12%
Neutraal	56%						56%
Tevreden	27%						27%
Zeer tevreden	3%						3%
Gemiddeld	3,2						3,2

Tabel 227 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over gehele proces van wijzigen van kinderopvangtoeslag

	Gem						TI
	%						%
Ongewogen n	116	-	-	-	-	-	116
Zeer ontevreden	3%						3%
Ontevreden	11%						11%
Neutraal	51%						51%
Tevreden	30%						30%
Zeer tevreden	4%						4%
Gemiddeld	3,2						3,2

Tabel 228 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Duidelijkheid digitale wijzigingsprogramma voor huurtoeslag

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	96	139	65
Zeer onduidelijk	1%		
Onduidelijk	4%	1%	10%
Neutraal	28%	42%	32%
Duidelijk	56%	48%	47%
Zeer duidelijk	11%	9%	11%
Gemiddeld	3,7	3,7	3,6

Tabel 229 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Snelheid waarmee Belastingdienst de aanvraag voor huurtoeslag afhandelt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	272	265	113
Zeer traag	6%	6%	7%
Traag	26%	27%	*15%*
Neutraal	54%	47%	55%
Snel	13%	*19%*	21%
Zeer snel	1%	1%	3%
Gemiddeld	2,8	2,8	3,0

Tabel 230 : <Terug naar rapportage>

Afhandeling van alle belastingzaken

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	903	-	903	-	-	-	-
Alles wordt zelfstandig afgehandeld	18%		18%				
Een deel wordt uitbesteed	41%		41%				
Alles wordt uitbesteed	40%		40%				

Tabel 231 : <Terug naar rapportage>

Gemak van het doen van belastingaangifte

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	552	-	552	-	-	-	-
Zeer moeilijk	3%		3%				
Moeilijk	7%		7%				
Neutraal	36%		36%				
Gemakkelijk	43%		43%				
Zeer gemakkelijk	11%		11%				
Gemiddeld	3,5		3,5				

Tabel 232 : <Terug naar rapportage>

Wie doet de afhandeling van de (deels) uitbestede belastingzaken

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	773	-	773	-	-	-	-
Een zelfstandig administratiekantoor	43%		43%				
Een vestiging van een groter administratiekantoor	8%		8%				
Een van de grote internationaal opererende accountantskantoren	4%		4%				
Een kleiner accountantskantoor	43%		43%				
Anders, namelijk	5%		5%				

Tabel 233 : <Terug naar rapportage>

Op welke manieren wordt aangifte van ondernemers verzorgt

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	383	-	-	383	-	-	-
Aangifte samenstellen en versturen naar de Belastingdienst met behulp van een softwarepakket	86%			86%			
Aangifte alleen voorbereiden zodat ondernemer zelf de aangifte kan invullen en versturen via beveiligde internetsite	2%			2%			
Aangifte verzorgen en versturen via beveiligde internetsite van de Belastingdienst	18%			18%			

Tabel 234 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteprogramma voor ondernemers

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	60	-	-	60	-	-	-
Zeer onduidelijk							
Onduidelijk	5%			5%			
Neutraal	34%			34%			
Duidelijk	46%			46%			
Zeer duidelijk	15%			15%			
Gemiddeld	3,7			3,7			

Tabel 235 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het hele proces van aangifte en afwikkeling van belasting voor ondernemingen

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	383	-	-	383	-	-	-
Zeer ontevreden		0%			0%			
Ontevreden		4%			4%			
Neutraal		41%			41%			
Tevreden		52%			52%			
Zeer tevreden		3%			3%			
Gemiddeld		3,5			3,5			

Tabel 236 : <Terug naar rapportage>

Wordt men geholpen of geadviseerd bij belastingaangiftes

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	130	-	130	-	-	-	-
Ja		20%		20%				
Nee		80%		80%				

Tabel 237 : <Terug naar rapportage>

Door wie (het meest) geholpen of geadviseerd bij belastingaangiftes

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	28	-	28	-	-	-	-
Administratiekantoor	6%		6%				
Externe accountant	10%		10%				
Partner	18%		18%				
Familie/vrienden/buren	27%		27%				
Belastingadviseur/consulent e.d. (commercieel)	25%		25%				
Belastingdienst	9%		9%				
Anders, namelijk	5%		5%				

Tabel 238 : <Terug naar rapportage>

Op welke manier aangifte gedaan voor loonheffing

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	135	-	135	-	-	-	-
Via de website van de Belastingdienst	41%		41%				
Met behulp van een softwarepakket	46%		46%				
Anders, namelijk	14%		14%				

Tabel 239 : <Terug naar rapportage>

Op welke manier aangifte gedaan voor omzetbelasting

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	482	-	482	-	-	-	-
Via de website van de Belastingdienst		79%		79%				
Met behulp van een softwarepakket		13%		13%				
Anders, namelijk		8%		8%				

Tabel 240 : <Terug naar rapportage>

Op welke manier aangifte gedaan voor vennootschapbelasting

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	80	-	80	-	-	-	-
Via de website van de Belastingdienst		52%		52%				
Met behulp van een softwarepakket		44%		44%				
Anders, namelijk		5%		5%				

Tabel 241 : <Terug naar rapportage>

Op welke manier aangifte gedaan voor inkomstenbelasting

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	194	-	194	-	-	-	-
Via de website van de Belastingdienst		65%		65%				
Met behulp van een softwarepakket		24%		24%				
Anders, namelijk		12%		12%				

Tabel 242 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de loonheffing afhandelt

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	135	-	135	-	-	-	-
Zeer traag	2%		2%				
Traag	2%		2%				
Neutraal	33%		33%				
Snel	49%		49%				
Zeer snel	14%		14%				
Gemiddeld	3,7		3,7				

Tabel 243 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de omzetbelasting afhandelt

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	482	-	482	-	-	-	-
Zeer traag	1%		1%				
Traag	3%		3%				
Neutraal	25%		25%				
Snel	45%		45%				
Zeer snel	26%		26%				
Gemiddeld	3,9		3,9				

Tabel 244 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst de vennootschapbelasting afhandelt

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	80	-	80	-	-	-	-
Zeer traag		3%		3%				
Traag		6%		6%				
Neutraal		34%		34%				
Snel		52%		52%				
Zeer snel		6%		6%				
Gemiddeld		3,5		3,5				

Tabel 245 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Belastingdienst inkomstenbelasting afhandelt

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	194	-	194	-	-	-	-
Zeer traag		7%		7%				
Traag		10%		10%				
Neutraal		42%		42%				
Snel		31%		31%				
Zeer snel		11%		11%				
Gemiddeld		3,3		3,3				

Tabel 246 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteprogramma voor loonheffing

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	41	-	41	-	-	-	-
Zeer onduidelijk		1%		1%				
Onduidelijk		5%		5%				
Neutraal		46%		46%				
Duidelijk		37%		37%				
Zeer duidelijk		12%		12%				
Gemiddeld		3,6		3,6				

Tabel 247 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteprogramma voor omzetbelasting

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	375	-	375	-	-	-	-
Zeer onduidelijk		1%		1%				
Onduidelijk		5%		5%				
Neutraal		21%		21%				
Duidelijk		42%		42%				
Zeer duidelijk		31%		31%				
Gemiddeld		4,0		4,0				

Tabel 248 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteprogramma voor vennootschapbelasting

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	33	-	33	-	-	-	-
Zeer onduidelijk		5%		5%				
Onduidelijk		9%		9%				
Neutraal		28%		28%				
Duidelijk		34%		34%				
Zeer duidelijk		25%		25%				
Gemiddeld		3,6		3,6				

Tabel 249 : <Terug naar rapportage>

Duidelijkheid aangifteprogramma voor inkomstenbelasting

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	109	-	109	-	-	-	-
Zeer onduidelijk		1%		1%				
Onduidelijk		7%		7%				
Neutraal		42%		42%				
Duidelijk		37%		37%				
Zeer duidelijk		13%		13%				
Gemiddeld		3,5		3,5				

Tabel 250 : <Terug naar rapportage>

Gebruiksgemak van aangifte voor loonheffing via de website van de Belastingdienst

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	41	-	41	-	-	-	-
Zeer moeilijk		1%		1%				
Moeilijk								
Neutraal		48%		48%				
Gemakkelijk		30%		30%				
Zeer gemakkelijk		21%		21%				
Gemiddeld		3,7		3,7				

Tabel 251 : <Terug naar rapportage>

Gebruiksgemak van aangifte omzetbelasting via website van Belastingdienst

		Gem		O				
		%		%				
	Ongewogen n	375	-	375	-	-	-	-
Zeer moeilijk		0%		0%				
Moeilijk		1%		1%				
Neutraal		20%		20%				
Gemakkelijk		40%		40%				
Zeer gemakkelijk		38%		38%				
Gemiddeld		4,2		4,2				

Tabel 252 : <Terug naar rapportage>

Gebruiksgemak van aangifte vennootschapbelasting via website van Belastingdienst

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	33	-	33	-	-	-	-
Zeer moeilijk							
Moeilijk	5%		5%				
Neutraal	29%		29%				
Gemakkelijk	35%		35%				
Zeer gemakkelijk	31%		31%				
Gemiddeld	3,9		3,9				

Tabel 253 : <Terug naar rapportage>

Gebruiksgemak aangifte inkomstenbelasting via website van Belastingdienst

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	109	-	109	-	-	-	-
Zeer moeilijk	0%		0%				
Moeilijk	12%		12%				
Neutraal	29%		29%				
Gemakkelijk	46%		46%				
Zeer gemakkelijk	13%		13%				
Gemiddeld	3,6		3,6				

Tabel 254 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Afhandeling van alle belastingzaken

		2011	2012	2013
		%	%	%
	Ongewogen n	753	1488	903
Alles wordt zelfstandig afgehandeld		18%	*22%*	*18%*
Een deel wordt uitbesteed		43%	40%	41%
Alles wordt uitbesteed		39%	38%	40%

Tabel 255 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Op welke manier aangifte gedaan voor vennootschapbelasting

		2011	2012	2013
		%	%	%
	Ongewogen n	63	106	80
Via de website van de Belastingdienst		48%	38%	52%
Met behulp van een softwarepakket		51%	*9%*	*44%*
Anders, namelijk		1%	53%	5%

Tabel 256 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Snelheid waarmee de Belastingdienst de vennootschapbelasting afhandelt

		2011	2012	2013
		%	%	%
	Ongewogen n	63	106	80
Zeer traag			8%	3%
Traag		4%	2%	6%
Neutraal		43%	*71%*	*34%*
Snel		48%	*19%*	*52%*
Zeer snel		5%	1%	6%
Gemiddeld		3,5	3,0	3,5

Tabel 257 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Snelheid waarmee de Belastingdienst inkomstenbelasting afhandelt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	147	169	194
Zeer traag	3%	2%	7%
Traag	17%	8%	10%
Neutraal	39%	48%	42%
Snel	32%	38%	31%
Zeer snel	9%	4%	11%
Gemiddeld	3,3	3,3	3,3

Tabel 258 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Duidelijkheid aangifteprogramma voor vennootschapbelasting

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	24	42	33
Zeer onduidelijk	6%	7%	5%
Onduidelijk	6%	8%	9%
Neutraal	25%	65%	28%
Duidelijk	64%	12%	34%
Zeer duidelijk		7%	25%
Gemiddeld	3,5	3,1	3,6

Tabel 259 : <Terug naar rapportage>

Afhandeling van alle belastingzaken

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	655	655	-	-	-	-	-
Alles wordt zelfstandig afgehandeld		47%	47%					
Een deel wordt uitbesteed		39%	39%					
Alles wordt uitbesteed		14%	14%					

Tabel 260 : <Terug naar rapportage>

Gebruik van elektronische aangiftemogelijkheden

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
SAGITTA-invoer		16%	16%					
SAGITTA-uitvoer		33%	33%					
DouaneManifest-binnenbrengen		5%	5%					
DouaneManifest-uitgaan/ECS		9%	9%					
EMCS		21%	21%					
Periodieke aangifte		19%	19%					
Geen van deze		36%	36%					

Tabel 261 : <Terug naar rapportage>

Betrouwbaarheid van het SAGITTA-INVOER programma

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	240	240	-	-	-	-	-
Ruim onvoldoende	2%	2%					
Onvoldoende	5%	5%					
Neutraal	20%	20%					
Voldoende	35%	35%					
Ruim voldoende	30%	30%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	8%	8%					
Gemiddeld	3,9	3,9					

Tabel 262 : <Terug naar rapportage>

Betrouwbaarheid van het SAGITTA-UITVOER programma

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	352	352	-	-	-	-	-
Ruim onvoldoende	4%	4%					
Onvoldoende	5%	5%					
Neutraal	22%	22%					
Voldoende	37%	37%					
Ruim voldoende	29%	29%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	4%	4%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 263 : <Terug naar rapportage>

Betrouwbaarheid van het BINNENBRENGEN programma

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	72	72	-	-	-	-	-
Ruim onvoldoende	1%	1%					
Onvoldoende	7%	7%					
Neutraal	16%	16%					
Voldoende	31%	31%					
Ruim voldoende	26%	26%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	19%	19%					
Gemiddeld	3,9	3,9					

Tabel 264 : <Terug naar rapportage>

Betrouwbaarheid van het systeem voor het doen van aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	116	116	-	-	-	-	-
Ruim onvoldoende							
Onvoldoende	4%	4%					
Neutraal	16%	16%					
Voldoende	47%	47%					
Ruim voldoende	17%	17%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	16%	16%					
Gemiddeld	3,9	3,9					

Tabel 265 : <Terug naar rapportage>

Betrouwbaarheid van het doen van aangifte via EMCS

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	153	153	-	-	-	-	-
Ruim onvoldoende	2%	2%					
Onvoldoende	4%	4%					
Neutraal	19%	19%					
Voldoende	34%	34%					
Ruim voldoende	27%	27%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	13%	13%					
Gemiddeld	3,9	3,9					

Tabel 266 : <Terug naar rapportage>

Betrouwbaarheid van het doen van periodieke aangifte

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	175	175	-	-	-	-	-
Ruim onvoldoende	7%	7%					
Onvoldoende	7%	7%					
Neutraal	12%	12%					
Voldoende	28%	28%					
Ruim voldoende	30%	30%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	16%	16%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 267 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid algemene proces van aangifte en afwikkeling bij het SAGITTA-INVOER programma

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	240	240	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	0%	0%					
Ontevreden	3%	3%					
Neutraal	21%	21%					
Tevreden	48%	48%					
Zeer tevreden	20%	20%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	7%	7%					
Gemiddeld	3,9	3,9					

Tabel 268 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid algemene proces van aangifte en afwikkeling bij het SAGITTA-UITVOER programma

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	352	352	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	1%	1%					
Ontevreden	5%	5%					
Neutraal	24%	24%					
Tevreden	47%	47%					
Zeer tevreden	20%	20%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	3%	3%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 269 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid algemene proces van aangifte en afwikkeling bij het BINNENBRENGEN programma

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	72	72	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden							
Ontevreden	6%	6%					
Neutraal	15%	15%					
Tevreden	48%	48%					
Zeer tevreden	14%	14%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	17%	17%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 270 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het hele proces van aangifte en afwikkeling bij aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	116	116	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	0%	0%					
Ontevreden	4%	4%					
Neutraal	23%	23%					
Tevreden	45%	45%					
Zeer tevreden	13%	13%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	14%	14%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 271 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het hele proces van aangifte en afwikkeling bij aangifte via EMCS

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	153	153	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	5%	5%					
Ontevreden	8%	8%					
Neutraal	21%	21%					
Tevreden	38%	38%					
Zeer tevreden	21%	21%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	7%	7%					
Gemiddeld	3,7	3,7					

Tabel 272 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over het geautomatiseerd aanleveren van gegevens voor het doen van periodieke aangifte

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	175	175	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	7%	7%					
Ontevreden	3%	3%					
Neutraal	17%	17%					
Tevreden	36%	36%					
Zeer tevreden	26%	26%					
Dat kan ik echt niet beoordelen	11%	11%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 273 : <Terug naar rapportage>

Op welke wijze betrokken bij het proces BINNENBRENGEN

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	72	72	-	-	-	-	-
Luchtzijde		6%	6%					
Zeezijde		73%	73%					
Beide		21%	21%					

Tabel 274 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de snelheid waarmee de periodieke aangifte wordt afhandelt

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	175	175	-	-	-	-	-
Zeer traag								
Traag		4%	4%					
Neutraal		20%	20%					
Snel		41%	41%					
Zeer snel		23%	23%					
Dat kan ik echt niet beoordelen		13%	13%					
Gemiddeld		3,9	3,9					

Tabel 275 : <Terug naar rapportage>

Snelheid waarmee de Douane transporten afhandelt

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Zeer traag		1%	1%					
Traag		3%	3%					
Neutraal		23%	23%					
Snel		36%	36%					
Zeer snel		15%	15%					
Dat kan ik echt niet beoordelen		22%	22%					
Gemiddeld		3,8	3,8					

Tabel 276 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Douaneformaliteiten en verplichtingen kosten de onderneming veel tijd

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens		4%	4%					
Mee oneens		15%	15%					
Neutraal		45%	45%					
Mee eens		25%	25%					
Helemaal mee eens		11%	11%					
Gemiddeld		3,2	3,2					

Tabel 277 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Douaneaangiftes betekenen veel werk voor de onderneming

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	7%	7%					
Mee oneens	16%	16%					
Neutraal	44%	44%					
Mee eens	22%	22%					
Helemaal mee eens	11%	11%					
Gemiddeld	3,1	3,1					

Tabel 278 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Het totale administratieve werk dat verricht moet worden in verband met Douaneaangiftes is de afgelopen jaren verminderd

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	10%	10%					
Mee oneens	15%	15%					
Neutraal	44%	44%					
Mee eens	21%	21%					
Helemaal mee eens	10%	10%					
Gemiddeld	3,0	3,0					

Tabel 279 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Douane stemt haar werkzaamheden optimaal af op de logistiek binnen mijn onderneming

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	5%	5%					
Mee oneens	12%	12%					
Neutraal	56%	56%					
Mee eens	23%	23%					
Helemaal mee eens	4%	4%					
Gemiddeld	3,1	3,1					

Tabel 280 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De antwoorden van de Douane op vragen over aangiftes en procedures zijn correct

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	1%	1%					
Mee oneens	4%	4%					
Neutraal	41%	41%					
Mee eens	41%	41%					
Helemaal mee eens	13%	13%					
Gemiddeld	3,6	3,6					

Tabel 281 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De Douane beantwoordt vragen binnen een redelijke termijn

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	2%	2%					
Mee oneens	8%	8%					
Neutraal	40%	40%					
Mee eens	39%	39%					
Helemaal mee eens	10%	10%					
Gemiddeld	3,5	3,5					

Tabel 282 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Gebruik van elektronische aangiftemogelijkheden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
SAGITTA-invoer	18%	16%	16%
SAGITTA-uitvoer	36%	32%	33%
SAGITTA-binnenbrengen	8%		
DouaneManifest-binnenbrengen (2012)		4%	5%
DouaneManifest-uitgaan/ECS (2012)		5%	9%
TRANSIT/NCTS	21%		
EMCS (2012)		19%	21%
Periodieke aangifte	19%	22%	19%
Geen van deze	38%	35%	36%

Tabel 283 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Betrouwbaarheid van het systeem voor het doen van aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS

	2011	2012	2013
		%	%
Ongewogen n	-	99	116
Ruim onvoldoende			
Onvoldoende		12%	4%
Neutraal		23%	16%
Voldoende		30%	47%
Ruim voldoende		16%	17%
Dat kan ik echt niet beoordelen		20%	16%
Gemiddeld		3,6	3,9

Tabel 284 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Tevredenheid over het hele proces van aangifte en afwikkeling bij aangifte via DouaneManifest-uitgaan/ECS

	2011	2012	2013
		%	%
Ongewogen n	-	99	116
Zeer ontevreden			0%
Ontevreden		12%	4%
Neutraal		32%	23%
Tevreden		32%	45%
Zeer tevreden		8%	13%
Dat kan ik echt niet beoordelen		15%	14%
Gemiddeld		3,4	3,8

Tabel 285 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Stelling: Het totale administratieve werk dat verricht moet worden in verband met Douaneaangiftes is de afgelopen jaren verminderd

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
Helemaal mee oneens	7%	8%	10%
Mee oneens	18%	*13%*	15%
Neutraal	40%	*47%*	44%
Mee eens	26%	26%	*21%*
Helemaal mee eens	8%	8%	10%
Gemiddeld	3,1	3,1	3,0

Tabel 286 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over de uitgevoerde controles

	Gem		O	FD			
	%		%	%			
Ongewogen n	382	-	127	255	-	-	-
Zeer ontevreden	2%		3%	1%			
Ontevreden	9%		12%	9%			
Neutraal	43%		33%	45%			
Tevreden	38%		37%	38%			
Zeer tevreden	8%		15%	6%			
Gemiddeld	3,4		3,5	3,4			

Tabel 287 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid medewerker Belastingdienst

	Gem		O	FD			
	%		%	%			
Ongewogen n	382	-	127	255	-	-	-
Zeer ondeskundig	2%		2%	2%			
Ondeskundig	4%		5%	4%			
Neutraal	42%		34%	44%			
Deskundig	45%		37%	46%			
Zeer deskundig	7%		22%	5%			
Gemiddeld	3,5		3,7	3,5			

Tabel 288 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit medewerker Belastingdienst

	Gem		O	FD			
	%		%	%			
Ongewogen n	382	-	127	255	-	-	-
Zeer onprofessioneel	2%		3%	2%			
Onprofessioneel	6%		10%	6%			
Neutraal	44%		30%	47%			
Professioneel	42%		37%	42%			
Zeer professioneel	6%		21%	3%			
Gemiddeld	3,4		3,6	3,4			

Tabel 289 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over manier van fysieke controle bij een of meer cliënten

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	45	45	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden							
Ontevreden	7%	7%					
Neutraal	47%	47%					
Tevreden	31%	31%					
Zeer tevreden	16%	16%					
Gemiddeld	3,6	3,6					

Tabel 290 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over manier van administratieve controle bij een of meer cliënten

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	22	22	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden							
Ontevreden							
Neutraal	41%	41%					
Tevreden	45%	45%					
Zeer tevreden	14%	14%					
Gemiddeld	3,7	3,7					

Tabel 291 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over manier van fysieke controle

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	410	410	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	6%	6%					
Ontevreden	9%	9%					
Neutraal	31%	31%					
Tevreden	41%	41%					
Zeer tevreden	13%	13%					
Gemiddeld	3,5	3,5					

Tabel 292 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over manier van administratieve controle

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	288	288	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	3%	3%					
Ontevreden	5%	5%					
Neutraal	21%	21%					
Tevreden	52%	52%					
Zeer tevreden	19%	19%					
Gemiddeld	3,8	3,8					

Tabel 293 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid Douane medewerker bij de fysieke controle bij een of meer cliënten

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	45	45	-	-	-	-	-
Zeer ondeskundig	2%	2%					
Ondeskundig	7%	7%					
Neutraal	49%	49%					
Deskundig	33%	33%					
Zeer deskundig	9%	9%					
Gemiddeld	3,4	3,4					

Tabel 294 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid Douane medewerker bij de administratieve controle bij een of meer cliënten

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	22	22	-	-	-	-	-
Zeer ondeskundig							
Ondeskundig	5%	5%					
Neutraal	36%	36%					
Deskundig	41%	41%					
Zeer deskundig	18%	18%					
Gemiddeld	3,7	3,7					

Tabel 295 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid Douane medewerker bij de fysieke controle

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	410	410	-	-	-	-	-
Zeer ondeskundig		3%	3%					
Ondeskundig		7%	7%					
Neutraal		42%	42%					
Deskundig		36%	36%					
Zeer deskundig		12%	12%					
Gemiddeld		3,5	3,5					

Tabel 296 : <Terug naar rapportage>

Deskundigheid Douane medewerker bij de administratieve controle

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	288	288	-	-	-	-	-
Zeer ondeskundig		2%	2%					
Ondeskundig		5%	5%					
Neutraal		21%	21%					
Deskundig		56%	56%					
Zeer deskundig		16%	16%					
Gemiddeld		3,8	3,8					

Tabel 297 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit Douane medewerker bij de fysieke controle bij een of meer cliënten

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	45	45	-	-	-	-	-
Zeer onprofessioneel								
Onprofessioneel		4%	4%					
Neutraal		44%	44%					
Professioneel		40%	40%					
Zeer professioneel		11%	11%					
Gemiddeld		3,6	3,6					

Tabel 298 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit Douane medewerker bij de administratieve controle bij een of meer cliënten

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	22	22	-	-	-	-	-
Zeer onprofessioneel								
Onprofessioneel		5%	5%					
Neutraal		32%	32%					
Professioneel		41%	41%					
Zeer professioneel		23%	23%					
Gemiddeld		3,8	3,8					

Tabel 299 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit Douane medewerker bij de fysieke controle

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	410	410	-	-	-	-	-
Zeer onprofessioneel		2%	2%					
Onprofessioneel		2%	2%					
Neutraal		39%	39%					
Professioneel		45%	45%					
Zeer professioneel		13%	13%					
Gemiddeld		3,6	3,6					

Tabel 300 : <Terug naar rapportage>

Professionaliteit Douane medewerker bij de administratieve controle

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	288	288	-	-	-	-	-
Zeer onprofessioneel		1%	1%					
Onprofessioneel		5%	5%					
Neutraal		15%	15%					
Professioneel		58%	58%					
Zeer professioneel		21%	21%					
Gemiddeld		3,9	3,9					

Tabel 301 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De controles vanuit overheidsinstanties bezorgen de onderneming veel last

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	6%	6%					
Mee oneens	24%	24%					
Neutraal	53%	53%					
Mee eens	12%	12%					
Helemaal mee eens	5%	5%					
Gemiddeld	2,9	2,9					

Tabel 302 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De controlelast is de afgelopen jaren verminderd doordat overheidsinstanties meer samenwerken bij controles

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	5%	5%					
Mee oneens	11%	11%					
Neutraal	56%	56%					
Mee eens	22%	22%					
Helemaal mee eens	6%	6%					
Gemiddeld	3,1	3,1					

Tabel 303 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Nut en noodzaak van Douanecontroles zijn mij altijd duidelijk

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	3%	3%					
Mee oneens	10%	10%					
Neutraal	34%	34%					
Mee eens	37%	37%					
Helemaal mee eens	15%	15%					
Gemiddeld	3,5	3,5					

Tabel 304 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Tevredenheid over manier van administratieve controle

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	281	252	288
Zeer ontevreden	1%	1%	3%
Ontevreden	5%	2%	*5%*
Neutraal	34%	*25%*	21%
Tevreden	48%	51%	52%
Zeer tevreden	12%	*21%*	19%
Gemiddeld	3,6	3,9	3,8

Tabel 305 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Deskundigheid Douane medewerker bij de administratieve controle

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	281	252	288
Zeer ondeskundig		0%	2%
Ondeskundig	6%	2%	5%
Neutraal	30%	24%	21%
Deskundig	52%	58%	56%
Zeer deskundig	13%	16%	16%
Gemiddeld	3,7	3,9	3,8

Tabel 306 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Professionaliteit Douane medewerker bij de administratieve controle

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	281	252	288
Zeer onprofessioneel	1%	0%	1%
Onprofessioneel	2%	1%	5%
Neutraal	30%	26%	15%
Professioneel	55%	53%	58%
Zeer professioneel	12%	19%	21%
Gemiddeld	3,7	3,9	3,9

Tabel 307 : <Terug naar rapportage>

Bekend met Authorised Economic Operator (AEO)

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Ja	43%	43%					
Nee	57%	57%					

Tabel 308 : <Terug naar rapportage>

Heeft onderneming een dergelijke aanvraag (AEO) al gedaan

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	476	476	-	-	-	-	-
Ja	43%	43%					
Nee	57%	57%					

Tabel 309 : <Terug naar rapportage>

Welk certificaat is aangevraagd met (AEO)

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	329	329	-	-	-	-	-
AEO-douanevereenvoudigingen	31%	31%					
AEO-veiligheid	3%	3%					
Een gecombineerd certificaat douanevereenvoudigingen en veiligheid	58%	58%					
AEO-aanvraag is door ondernemer ingetrokken	1%	1%					
Weet niet	7%	7%					

Tabel 310 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De AEO-aanvraag levert een hoger niveau van interne beheersing op in een bedrijf

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	1%	1%					
Mee oneens	11%	11%					
Neutraal	27%	27%					
Mee eens	42%	42%					
Helemaal mee eens	20%	20%					
Gemiddeld	3,7	3,7					

Tabel 311 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Een bedrijf kan het gevraagde niveau voor interne beheersing niet of nauwelijks bereiken

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	25%	25%					
Mee oneens	35%	35%					
Neutraal	30%	30%					
Mee eens	6%	6%					
Helemaal mee eens	4%	4%					
Gemiddeld	2,3	2,3					

Tabel 312 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De AEO-aanvraag heeft meer tijd en energie gekost dan wij hadden ingeschat

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	5%	5%					
Mee oneens	13%	13%					
Neutraal	28%	28%					
Mee eens	30%	30%					
Helemaal mee eens	25%	25%					
Gemiddeld	3,6	3,6					

Tabel 313 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Het heeft ons weinig moeite gekost om te voldoen aan de AEO-eisen

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	8%	8%					
Mee oneens	21%	21%					
Neutraal	42%	42%					
Mee eens	22%	22%					
Helemaal mee eens	7%	7%					
Gemiddeld	3,0	3,0					

Tabel 314 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De gevolgen van aanvragen van AEO-status voor bedrijfsvoering kwamen overeen met verwachtingen

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	3%	3%					
Mee oneens	11%	11%					
Neutraal	50%	50%					
Mee eens	31%	31%					
Helemaal mee eens	6%	6%					
Gemiddeld	3,3	3,3					

Tabel 315 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De AEO-status levert veel voordelen op voor de onderneming

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens	7%	7%					
Mee oneens	18%	18%					
Neutraal	38%	38%					
Mee eens	27%	27%					
Helemaal mee eens	10%	10%					
Gemiddeld	3,2	3,2					

Tabel 316 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De AEO-status levert nadelen op voor de onderneming

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens		27%	27%					
Mee oneens		36%	36%					
Neutraal		28%	28%					
Mee eens		8%	8%					
Helemaal mee eens		2%	2%					
Gemiddeld		2,2	2,2					

Tabel 317 : <Terug naar rapportage>

Stelling: De AEO-status versterkt ons imago als betrouwbare handelspartner

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Helemaal mee oneens		2%	2%					
Mee oneens		5%	5%					
Neutraal		22%	22%					
Mee eens		41%	41%					
Helemaal mee eens		30%	30%					
Gemiddeld		3,9	3,9					

Tabel 318 : <Terug naar rapportage>

Tevredenheid over wijze waarop de Douane aanvraag behandeld

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	325	325	-	-	-	-	-
Zeer ontevreden	3%	3%					
Ontevreden	5%	5%					
Neutraal	26%	26%					
Tevreden	47%	47%					
Zeer tevreden	19%	19%					
Gemiddeld	3,7	3,7					

Tabel 319 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Tevredenheid over wijze waarop de Douane aanvraag behandeld

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	288	307	325
Zeer ontevreden	2%	1%	3%
Ontevreden	5%	3%	5%
Neutraal	48%	*31%*	26%
Tevreden	31%	*41%*	47%
Zeer tevreden	14%	*24%*	19%
Gemiddeld	3,5	3,8	3,7

Tabel 320 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom aangifte werd aangepast

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	656	193	85	308	70	-	-
Zeer onduidelijk	3%	2%	5%	1%	17%		
Onduidelijk	5%	2%	15%	3%	17%		
Neutraal	23%	15%	24%	24%	30%		
Duidelijk	48%	37%	32%	56%	24%		
Zeer duidelijk	21%	44%	25%	16%	12%		
Gemiddeld	3,8	4,2	3,6	3,8	3,0		

Tabel 321 : <Terug naar rapportage>

Was de uitleg van Belastingdienst duidelijk met betrekking tot de aanpassing

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	656	193	85	308	70	-	-
Ruim onvoldoende	3%	3%	6%	2%	13%		
Onvoldoende	7%	6%	12%	6%	13%		
Neutraal	24%	15%	23%	25%	33%		
Voldoende	47%	32%	35%	55%	29%		
Ruim voldoende	19%	44%	24%	13%	12%		
Gemiddeld	3,7	4,1	3,6	3,7	3,1		

Tabel 322 : <Terug naar rapportage>

Was men het eens met beslissing van Belastingdienst met betrekking tot aanpassing

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	656	193	85	308	70	-	-
Helemaal mee oneens	6%	6%	14%	3%	24%		
Mee oneens	11%	6%	10%	11%	20%		
Neutraal	38%	22%	27%	45%	26%		
Mee eens	30%	26%	18%	34%	25%		
Helemaal mee eens	14%	41%	31%	7%	4%		
Gemiddeld	3,4	3,9	3,4	3,3	2,7		

Tabel 323 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Was duidelijk waarom aangifte werd aangepast

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	208	189	193
Zeer onduidelijk	3%	1%	2%
Onduidelijk	7%	9%	2%
Neutraal	22%	19%	15%
Duidelijk	42%	38%	37%
Zeer duidelijk	25%	34%	*44%*
Gemiddeld	3,8	3,9	4,2

Tabel 324 : <Terug naar rapportage>

Afgelopen 12 maanden te maken gehad met terugvorderingsbeschikking

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	702	-	-	-	-	702	-
Ja		38%					38%	
Nee		62%					62%	

Tabel 325 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom men een terugvorderingsbeschikking kreeg

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	265	-	-	-	-	265	-
Zeer onduidelijk		9%					9%	
Onduidelijk		20%					20%	
Neutraal		25%					25%	
Duidelijk		32%					32%	
Zeer duidelijk		14%					14%	
Gemiddeld		3,2					3,2	

Tabel 326 : <Terug naar rapportage>

Was men het eens met een terugvorderingsbeschikking

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	265	-	-	-	-	265	-
Helemaal mee oneens		11%					11%	
Mee oneens		17%					17%	
Neutraal		32%					32%	
Mee eens		23%					23%	
Helemaal mee eens		16%					16%	
Gemiddeld		3,2					3,2	

Tabel 327 : <Terug naar rapportage>

Heeft men voldoende uitleg gekregen over het "waarom" van een terugvorderingsbeschikking

		Gem					Tg	
		%					%	
	Ongewogen n	265	-	-	-	-	265	-
Ruim onvoldoende		6%					6%	
Onvoldoende		19%					19%	
Neutraal		31%					31%	
Voldoende		30%					30%	
Ruim voldoende		13%					13%	
Gemiddeld		3,3					3,3	

Tabel 328 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom men de boete kreeg

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	279	137	82	47	13	-	-
Zeer onduidelijk	10%	11%	12%	6%	16%		
Onduidelijk	9%	2%	18%	8%	15%		
Neutraal	18%	11%	2%	30%	38%		
Duidelijk	38%	38%	27%	49%	16%		
Zeer duidelijk	25%	37%	41%	8%	16%		
Gemiddeld	3,6	3,9	3,7	3,5	3,0		

Tabel 329 : <Terug naar rapportage>

Heeft men voldoende uitleg gekregen over waarom men de boete kreeg

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	279	137	82	47	13	-	-
Ruim onvoldoende	12%	8%	10%	15%	16%		
Onvoldoende	14%	7%	14%	21%	7%		
Neutraal	31%	28%	29%	31%	53%		
Voldoende	27%	29%	23%	30%	16%		
Ruim voldoende	17%	28%	25%	3%	8%		
Gemiddeld	3,2	3,6	3,4	2,8	2,9		

Tabel 330 : <Terug naar rapportage>

Was men het eens met de beslissing waarom men de boete kreeg

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	279	137	82	47	13	-	-
Helemaal mee oneens	21%	20%	34%	14%	24%		
Mee oneens	23%	13%	16%	37%	22%		
Neutraal	25%	25%	14%	28%	38%		
Mee eens	20%	25%	17%	18%	16%		
Helemaal mee eens	11%	17%	19%	3%			
Gemiddeld	2,8	3,1	2,7	2,6	2,5		

Tabel 331 : <Terug naar rapportage>

Wat vond men van de hoogte van de boete in verhouding tot de fout in de aangifte

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	279	137	82	47	13	-	-
Beslist niet	31%	22%	36%	37%	31%		
Niet	25%	17%	21%	39%	8%		
Neutraal	30%	35%	25%	23%	53%		
Wel	8%	13%	11%	2%	8%		
Beslist wel	6%	13%	7%				
Gemiddeld	2,3	2,8	2,3	1,9	2,4		

Tabel 332 : <Terug naar rapportage>

Afgelopen drie jaar te maken gehad met herinneringen of aanmaningen e.d. (bericht)

	Gem	D	O		P	Tg	
	%	%	%		%	%	
Ongewogen n	2849	655	903	-	589	702	-
Ja	14%	11%	25%		8%	10%	
Nee	86%	89%	75%		92%	90%	

Tabel 333 : <Terug naar rapportage>

Om welke maatregel of maatregelen ging het

	Gem	D	O		P	Tg	
	%	%	%		%	%	
Ongewogen n	480	93	276	-	46	65	-
Herinnering	72%	66%	76%		68%	71%	
Aanmaning	47%	55%	51%		36%	35%	
Dwangbevel	13%	12%	8%		23%	20%	
Beslaglegging	4%	8%	2%		7%	6%	

Tabel 334 : <Terug naar rapportage>

Met welke maatregel of maatregelen heeft men cliënten geholpen

	Gem	D		FD			
	%	%		%			
Ongewogen n	455	63	-	392	-	-	-
Herinnering	83%	11%		86%			
Aanmaning	79%	5%		81%			
Dwangbevel	54%	3%		56%			
Beslaglegging	19%			20%			
Geen van deze	7%	84%		5%			

Tabel 335 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom men een herinnering, aanmaning of dwangbevel kreeg

	Gem	D	O		P	Tg	
	%	%	%		%	%	
Ongewogen n	476	91	275	-	46	64	-
Zeer onduidelijk	9%	6%	7%		11%	13%	
Onduidelijk	8%	7%	8%		6%	12%	
Neutraal	21%	18%	17%		21%	35%	
Duidelijk	27%	20%	27%		38%	23%	
Zeer duidelijk	35%	49%	40%		24%	17%	
Gemiddeld	3,7	4,0	3,9		3,6	3,2	

Tabel 336 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom een herinnering gestuurd werd

	Gem	D		FD			
	%	%		%			
Ongewogen n	346	7	-	339	-	-	-
Zeer onduidelijk	2%			2%			
Onduidelijk	3%			3%			
Neutraal	16%	14%		16%			
Duidelijk	49%	57%		49%			
Zeer duidelijk	31%	29%		31%			
Gemiddeld	4,0	4,1		4,0			

Tabel 337 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom een aanmaning gestuurd werd

		Gem	D		FD			
		%	%		%			
	Ongewogen n	327	3	-	324	-	-	-
Zeer onduidelijk		1%	33%		1%			
Onduidelijk		1%			1%			
Neutraal		18%			18%			
Duidelijk		50%	67%		50%			
Zeer duidelijk		29%			29%			
Gemiddeld		4,0	3,0		4,1			

Tabel 338 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom een dwangbevel gestuurd werd

		Gem	D		FD			
		%	%		%			
	Ongewogen n	225	2	-	223	-	-	-
Zeer onduidelijk		3%			3%			
Onduidelijk		4%			4%			
Neutraal		17%			17%			
Duidelijk		47%			47%			
Zeer duidelijk		30%	100%		29%			
Gemiddeld		4,0	5,0		4,0			

Tabel 339 : <Terug naar rapportage>

Was duidelijk waarom tot beslaglegging werd overgegaan

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	81	-	-	81	-	-	-
Zeer onduidelijk	3%			3%			
Onduidelijk	3%			3%			
Neutraal	25%			25%			
Duidelijk	40%			40%			
Zeer duidelijk	30%			30%			
Gemiddeld	3,9			3,9			

Tabel 340 : <Terug naar rapportage>

Was men het eens met beslissing van Belastingdienst

	Gem	D	O		P	Tg	
	%	%	%		%	%	
Ongewogen n	480	93	276	-	46	65	-
Helemaal mee oneens	16%	12%	17%		23%	13%	
Mee oneens	13%	6%	16%		11%	15%	
Neutraal	25%	27%	18%		34%	35%	
Mee eens	25%	18%	27%		27%	26%	
Helemaal mee eens	20%	38%	21%		5%	12%	
Gemiddeld	3,2	3,6	3,2		2,8	3,1	

Tabel 341 : <Terug naar rapportage>

Vond men kosten die in rekening zijn gebracht terecht

	Gem	D	O	FD	P	Tg	
	%	%	%	%	%	%	
Ongewogen n	514	34	110	331	21	18	-
Beslist niet	20%	37%	44%	15%	47%	27%	
Niet	30%	3%	16%	33%	34%	23%	
Neutraal	32%	26%	20%	34%	14%	23%	
Wel	14%	19%	11%	15%	5%	14%	
Beslist wel	4%	14%	9%	3%		13%	
Gemiddeld	2,5	2,7	2,3	2,6	1,8	2,6	

Tabel 342 : <Terug naar rapportage>

Heeft men voldoende uitleg gekregen over het "waarom" van de maatregel

	Gem	D	O	FD	P	Tg	
	%	%	%	%	%	%	
Ongewogen n	866	103	276	376	46	65	-
Ruim onvoldoende	5%	8%	10%	2%	19%	11%	
Onvoldoende	11%	9%	11%	11%	5%	15%	
Neutraal	42%	32%	33%	45%	48%	38%	
Voldoende	31%	22%	26%	35%	26%	22%	
Ruim voldoende	11%	28%	20%	8%	2%	14%	
Gemiddeld	3,3	3,5	3,4	3,4	2,9	3,1	

Tabel 343 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Om welke maatregel of maatregelen ging het

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	455	698	480
Herinnering	73%	*65%*	*72%*
Aanmaning	50%	54%	*47%*
Dwangbevel	15%	15%	13%
Beslaglegging	3%	3%	4%

Tabel 344 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Heeft men voldoende uitleg gekregen over het "waarom" van de maatregel

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	95	95	103
Ruim onvoldoende	4%	3%	8%
Onvoldoende	11%	2%	9%
Neutraal	51%	44%	32%
Voldoende	26%	32%	22%
Ruim voldoende	8%	*19%*	28%
Gemiddeld	3,2	3,6	3,5

Tabel 345 : <Terug naar rapportage>

Persoonlijke norm

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Gemiddeld op schaal van 1= zwakke norm tot 5=sterke norm							
De persoonlijke norm is gebaseerd op de mate waarin men het eens is met de volgende twee stellingen.	4,3	4,3	4,3	4,2	4,0	4,1	4,5

Tabel 346 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Ik houd mij altijd en in alle situaties aan de regels

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	1%	1%	2%	1%	1%	1%	
Mee oneens	3%	3%	1%	2%	4%	3%	1%
Neutraal	14%	12%	10%	12%	21%	18%	11%
Mee eens	41%	40%	41%	48%	42%	43%	30%
Helemaal mee eens	42%	44%	46%	37%	32%	35%	58%
Gemiddeld	4,2	4,2	4,3	4,2	4,0	4,1	4,5

Tabel 347 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Ik voel mij moreel verplicht om me aan alle regels te houden

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	1%	1%	1%	1%	2%	1%	
Mee oneens	2%	2%	1%	1%	2%	3%	0%
Neutraal	13%	10%	11%	11%	19%	18%	7%
Mee eens	36%	39%	39%	39%	41%	36%	22%
Helemaal mee eens	49%	47%	48%	48%	37%	42%	71%
Gemiddeld	4,3	4,3	4,3	4,3	4,1	4,1	4,6

Tabel 348 : <Terug naar rapportage>

Belastingmoraal

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Gemiddeld op schaal van 1= zwakke moraal tot 5=sterke moraal							
De belastingmoraal is gebaseerd op de mate waarin men het eens is met de volgende drie stellingen.	4,0	4,0	3,9	4,0	3,7	3,8	4,4

Tabel 349 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	3%	2%	3%	2%	7%	3%	1%
Mee oneens	6%	6%	6%	6%	10%	8%	3%
Neutraal	22%	23%	24%	20%	29%	23%	14%
Mee eens	31%	30%	32%	39%	29%	34%	21%
Helemaal mee eens	37%	39%	34%	32%	25%	32%	61%
Gemiddeld	3,9	4,0	3,9	3,9	3,6	3,8	4,4

Tabel 350 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen

	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	3%	3%	2%	1%	5%	8%	0%
Mee oneens	6%	7%	5%	7%	8%	7%	2%
Neutraal	24%	22%	28%	23%	31%	32%	11%
Mee eens	31%	28%	34%	37%	30%	27%	28%
Helemaal mee eens	35%	39%	31%	33%	26%	26%	59%
Gemiddeld	3,9	3,9	3,9	3,9	3,6	3,6	4,4

Tabel 351 : <Terug naar rapportage>

Stelling: Nederlanders vinden belastingontduiking over het algemeen niet acceptabel

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Helemaal mee oneens	2%	1%	3%	1%	2%	1%	1%
Mee oneens	5%	3%	4%	7%	6%	6%	1%
Neutraal	17%	15%	18%	19%	21%	20%	8%
Mee eens	31%	33%	33%	37%	27%	31%	24%
Helemaal mee eens	46%	48%	42%	36%	44%	41%	66%
Gemiddeld	4,2	4,2	4,1	4,0	4,0	4,0	4,5

Tabel 352 : <Terug naar rapportage>

Belang voldoen aan verplichtingen

	Gem	D	O	FD	P
	%	%	%	%	%
Ongewogen n	2602	718	903	392	589
Gemiddeld op schaal van 1= niet belangrijk tot 5=heel belangrijk					
Het belang dat men hecht aan het voldoen aan verplichtingen is gebaseerd op de mate waarin men het eens is met de volgende drie stellingen.	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0

Tabel 353 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre is het belangrijk dat de Belastingdienst de aangifte op tijd binnen heeft

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	2602	718	903	392	589	-	-
Zeer onbelangrijk	1%	1%	1%	2%	2%		
Onbelangrijk	5%	3%	5%	9%	4%		
Neutraal	24%	23%	27%	26%	17%		
Belangrijk	40%	42%	38%	43%	35%		
Zeer belangrijk	30%	30%	28%	20%	42%		
Gemiddeld	3,9	4,0	3,9	3,7	4,1		

Tabel 354 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre is het belangrijk dat de Belastingdienst juiste en volledige aangiftes/aanvragen krijgt

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	2602	718	903	392	589	-	-
Zeer onbelangrijk	0%	0%	0%	0%	1%		
Onbelangrijk	1%	1%	1%		2%		
Neutraal	8%	9%	7%	4%	11%		
Belangrijk	38%	38%	39%	41%	35%		
Zeer belangrijk	53%	52%	53%	54%	51%		
Gemiddeld	4,4	4,4	4,4	4,5	4,3		

Tabel 355 : <Terug naar rapportage>

Indien (bij)betalen: in hoeverre belangrijk dat de Belastingdienst het geld binnen de termijn binnen heeft

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	2602	718	903	392	589	-	-
Zeer onbelangrijk	2%	1%	1%	0%	4%		
Onbelangrijk	4%	2%	5%	4%	6%		
Neutraal	27%	25%	24%	27%	32%		
Belangrijk	41%	41%	41%	50%	33%		
Zeer belangrijk	26%	31%	29%	20%	25%		
Gemiddeld	3,9	4,0	3,9	3,9	3,7		

Tabel 356 : <Terug naar rapportage>

Aanvaardbaarheid: Als een onderneming/iemand doelbewust belasting ontduikt

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	2602	718	903	392	589	-	-
Volstrekt onaanvaardbaar	66%	73%	61%	74%	54%		
Onaanvaardbaar	19%	14%	22%	17%	23%		
Neutraal	8%	5%	7%	4%	15%		
Aanvaardbaar	3%	2%	3%	2%	4%		
Volstrekt aanvaardbaar	5%	5%	8%	4%	4%		
Gemiddeld	1,6	1,5	1,7	1,4	1,8		

Tabel 357 : <Terug naar rapportage>

Aanvaardbaarheid: als een particuliere belastingplichtige doelbewust belasting ontduikt

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	392	-	-	392	-	-	-
Volstrekt onaanvaardbaar	72%			72%			
Onaanvaardbaar	19%			19%			
Neutraal	3%			3%			
Aanvaardbaar	2%			2%			
Volstrekt aanvaardbaar	4%			4%			
Gemiddeld	1,5			1,5			

Tabel 358 : <Terug naar rapportage>

Aanvaardbaarheid: als iemand doelbewust een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	896	-	-	-	-	702	194
Volstrekt onaanvaardbaar	73%					59%	87%
Onaanvaardbaar	13%					19%	6%
Neutraal	7%					13%	1%
Aanvaardbaar	3%					5%	1%
Volstrekt aanvaardbaar	4%					4%	5%
Gemiddeld	1,5					1,8	1,3

Tabel 359 : <Terug naar rapportage>

Welke omschrijving van belasting betalen omschrijft persoonlijk gevoel het best

	Gem	D	O	FD	P	Tg	
	%	%	%	%	%	%	
Ongewogen n	3184	718	903	392	589	582	-
Ik draag iets bij	40%	43%	39%	57%	32%	26%	
Ik sta iets af	41%	45%	45%	37%	36%	43%	
Er wordt mij iets afgenomen	19%	12%	16%	6%	32%	31%	

Tabel 360 : <Terug naar rapportage>

Hoeveel procent van de ondernemers vult naar uw mening bewust een aangifte niet helemaal correct in

	Gem		O	FD			
	%		%	%			
Ongewogen n	1295	-	903	392	-	-	-
0 t/m 10 procent	33%		23%	42%			
11t/m 20 procent	9%		10%	8%			
21t/m 30 procent	8%		10%	6%			
31t/m 40 procent	2%		3%	1%			
41t/m 50 procent	3%		3%	3%			
51t/m 60 procent	1%		1%				
61t/m 70 procent	0%		1%				
71t/m 80 procent	2%		2%	2%			
81t/m 90 procent	2%		2%	1%			
91t/m 100 procent	0%			1%			
Weet niet	40%		45%	35%			

Tabel 361 : <Terug naar rapportage>

Hoeveel procent van de ondernemers doet naar uw mening bewust wel eens een aangifte niet helemaal correct

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
0 t/m 10 procent	27%	27%					
11 t/m 20 procent	7%	7%					
21 t/m 30 procent	5%	5%					
31 t/m 40 procent	1%	1%					
41 t/m 50 procent	2%	2%					
51 t/m 60 procent	0%	0%					
61 t/m 70 procent	1%	1%					
71 t/m 80 procent	1%	1%					
81 t/m 90 procent	0%	0%					
91 t/m 100 procent	1%	1%					
Weet niet	54%	54%					

Tabel 362 : <Terug naar rapportage>

Hoeveel procent van de aangiftes worden naar uw mening bewust niet helemaal correct ingevuld

	Gem			FD	P		
	%			%	%		
Ongewogen n	981	-	-	392	589	-	-
0 t/m 10 procent	33%			39%	26%		
11 t/m 20 procent	14%			12%	17%		
21 t/m 30 procent	8%			6%	9%		
31 t/m 40 procent	6%			3%	9%		
41 t/m 50 procent	4%			2%	5%		
51 t/m 60 procent	1%			1%	2%		
61 t/m 70 procent	1%				2%		
71 t/m 80 procent	1%			1%	2%		
81 t/m 90 procent	1%			1%	1%		
91 t/m 100 procent	1%			0%	1%		
Weet niet	30%			34%	26%		

Tabel 363 : <Terug naar rapportage>

Hoeveel procent van de aanvragen of wijzigingen worden naar uw mening bewust niet helemaal correct ingevuld

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	896	-	-	-	-	702	194
0 t/m 10 procent	29%					30%	29%
11 t/m 20 procent	14%					14%	14%
21 t/m 30 procent	8%					10%	6%
31 t/m 40 procent	5%					7%	3%
41 t/m 50 procent	2%					4%	0%
51 t/m 60 procent	1%					3%	0%
61 t/m 70 procent	1%					1%	
71 t/m 80 procent	1%					1%	
81 t/m 90 procent	0%					0%	
91 t/m 100 procent	0%					1%	
Weet niet	38%					29%	47%

Tabel 364 : <Terug naar rapportage>

Gemiddeld

Stelling: Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	4274	4999	3498
Helemaal mee oneens	4%	4%	*3%*
Mee oneens	7%	7%	6%
Neutraal	23%	*21%*	22%
Mee eens	33%	33%	*31%*
Helemaal mee eens	32%	*35%*	*37%*
Gemiddeld	3,8	3,9	3,9

Tabel 365 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Stelling: Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
Helemaal mee oneens	1%	2%	3%
Mee oneens	4%	4%	7%
Neutraal	27%	24%	22%
Mee eens	33%	34%	28%
Helemaal mee eens	34%	36%	39%
Gemiddeld	3,9	4,0	3,9

Tabel 366 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

In hoeverre is het belangrijk dat de Belastingdienst de aangifte op tijd binnen heeft

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
Zeer onbelangrijk	1%	0%	1%
Onbelangrijk	4%	2%	3%
Neutraal	28%	23%	23%
Belangrijk	41%	45%	42%
Zeer belangrijk	27%	30%	30%
Gemiddeld	3,9	4,0	4,0

Tabel 367 : <Terug naar rapportage>

Douaneklanten

Indien (bij)betalen: in hoeverre belangrijk dat de Belastingdienst het geld binnen de termijn binnen heeft

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	783	747	718
Zeer onbelangrijk	0%	0%	1%
Onbelangrijk	4%	*1%*	2%
Neutraal	28%	27%	25%
Belangrijk	44%	46%	*41%*
Zeer belangrijk	24%	25%	*31%*
Gemiddeld	3,9	3,9	4,0

Tabel 368 : <Terug naar rapportage>

Particulieren

In hoeverre is het belangrijk dat de Belastingdienst juiste en volledige aangiftes/aanvragen krijgt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	557	904	589
Zeer onbelangrijk	0%	1%	1%
Onbelangrijk	1%	1%	*2%*
Neutraal	14%	12%	11%
Belangrijk	42%	41%	*35%*
Zeer belangrijk	44%	45%	*51%*
Gemiddeld	4,3	4,3	4,3

Tabel 369 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Stelling: Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	922	1054	702
Helemaal mee oneens	6%	7%	*3%*
Mee oneens	7%	9%	8%
Neutraal	24%	23%	23%
Mee eens	35%	31%	34%
Helemaal mee eens	27%	30%	32%
Gemiddeld	3,7	3,7	3,8

Tabel 370 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Stelling: Nederlanders vinden belastingontduiking over het algemeen niet acceptabel

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Helemaal mee oneens	1%	1%	1%
Mee oneens	4%	5%	*1%*
Neutraal	18%	*12%*	8%
Mee eens	20%	22%	24%
Helemaal mee eens	57%	60%	66%
Gemiddeld	4,3	4,3	4,5

Tabel 371 : <Terug naar rapportage>

Pakkans fraude

	Gem	D	O	FD	P	Tg	Tl
	%	%	%	%	%	%	%
Ongewogen n	3498	718	903	392	589	702	194
Gemiddeld op schaal van 1=lage perceptie tot 5=hoge perceptie	3,3	3,3	3,4	3,1	3,3	3,3	3,2

Tabel 372 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming cash betalingen buiten de boeken heeft gehouden

	Gem	O	FD			
	%	%	%			
Ongewogen n	1295	-	903	392	-	-	-
Zeer klein	10%	9%	10%			
Klein	17%	14%	21%			
Neutraal	37%	34%	41%			
Groot	25%	30%	21%			
Zeer groot	11%	14%	8%			
Gemiddeld	3,1	3,3	3,0			

Tabel 373 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming/iemand teveel of niet bestaande aftrekposten heeft opgevoerd

	Gem		O	FD	P		
	%		%	%	%		
Ongewogen n	1884	-	903	392	589	-	-
Zeer klein	5%		5%	5%	6%		
Klein	15%		9%	19%	17%		
Neutraal	39%		35%	40%	42%		
Groot	29%		35%	27%	24%		
Zeer groot	12%		16%	9%	10%		
Gemiddeld	3,3		3,5	3,2	3,1		

Tabel 374 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming/iemand niet alle inkomsten heeft opgegeven in een belastingaangifte

	Gem		O	FD	P		
	%		%	%	%		
Ongewogen n	1884	-	903	392	589	-	-
Zeer klein	6%		6%	7%	5%		
Klein	14%		10%	18%	14%		
Neutraal	36%		32%	37%	38%		
Groot	30%		34%	28%	28%		
Zeer groot	14%		18%	10%	16%		
Gemiddeld	3,3		3,5	3,2	3,4		

Tabel 375 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming in een aangifte onjuiste gegevens heeft opgegeven

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Zeer klein		8%	8%					
Klein		6%	6%					
Neutraal		35%	35%					
Groot		37%	37%					
Zeer groot		15%	15%					
Gemiddeld		3,5	3,5					

Tabel 376 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Douane ontdekt dat een lading verboden goederen(zoals namaakproducten, verdovende middelen en wapens) bevat

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	718	718	-	-	-	-	-
Zeer klein		7%	7%					
Klein		15%	15%					
Neutraal		39%	39%					
Groot		29%	29%					
Zeer groot		10%	10%					
Gemiddeld		3,2	3,2					

Tabel 377 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat particuliere belastingplichtige teveel/niet bestaande aftrekposten in belastingaangifte opvoert

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	392	-	-	392	-	-	-
Zeer klein		9%			9%			
Klein		23%			23%			
Neutraal		34%			34%			
Groot		28%			28%			
Zeer groot		7%			7%			
Gemiddeld		3,0			3,0			

Tabel 378 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een particuliere belastingplichtige niet alle inkomsten opgeeft in een belastingaangifte

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	392	-	-	392	-	-	-
Zeer klein		8%			8%			
Klein		17%			17%			
Neutraal		24%			24%			
Groot		32%			32%			
Zeer groot		19%			19%			
Gemiddeld		3,4			3,4			

Tabel 379 : <Terug naar rapportage>

Kans dat de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand onterecht teveel aan toeslagen ontvangt

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	896	-	-	-	-	702	194
Zeer klein	6%					7%	5%
Klein	19%					16%	23%
Neutraal	31%					31%	31%
Groot	28%					28%	28%
Zeer groot	16%					18%	14%
Gemiddeld	3,3					3,3	3,2

Tabel 380 : <Terug naar rapportage>

Als de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming/iemand bewust zijn belastingaangifte niet juist invult: hoe ernstig zijn de gevolgen

	Gem	D	O	FD	P		
	%	%	%	%	%		
Ongewogen n	2602	718	903	392	589	-	-
Helemaal niet ernstig	1%	0%	1%	0%	2%		
Niet ernstig	3%	2%	1%	3%	8%		
Neutraal	20%	17%	15%	18%	30%		
Ernstig	44%	40%	44%	53%	39%		
Heel ernstig	32%	41%	39%	26%	22%		
Gemiddeld	4,0	4,2	4,2	4,0	3,7		

Tabel 381 : <Terug naar rapportage>

Als de Belastingdienst ontdekt dat een particuliere belastingplichtige bewust zijn belastingaangifte niet juist invult: hoe ernstig zijn de gevolgen

	Gem			FD			
	%			%			
Ongewogen n	392	-	-	392	-	-	-
Helemaal niet ernstig	1%			1%			
Niet ernstig	5%			5%			
Neutraal	27%			27%			
Ernstig	49%			49%			
Heel ernstig	19%			19%			
Gemiddeld	3,8			3,8			

Tabel 382 : <Terug naar rapportage>

Als de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand bewust zijn aanvraag voor een toeslag niet juist heeft ingevuld: hoe ernstig de gevolgen

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	896	-	-	-	-	702	194
Helemaal niet ernstig	3%					4%	3%
Niet ernstig	10%					10%	11%
Neutraal	26%					28%	25%
Ernstig	37%					39%	35%
Heel ernstig	23%					20%	26%
Gemiddeld	3,7					3,6	3,7

Tabel 383 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Als de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand bewust zijn aanvraag voor een toeslag niet juist heeft ingevuld: hoe ernstig de gevolgen

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	922	1054	702
Helemaal niet ernstig	2%	1%	*4%*
Niet ernstig	6%	*9%*	10%
Neutraal	30%	26%	28%
Ernstig	40%	42%	39%
Heel ernstig	22%	22%	20%
Gemiddeld	3,7	3,7	3,6

Tabel 384 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming cash betalingen buiten de boeken heeft gehouden

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	753	1488	903
Zeer klein	8%	9%	9%
Klein	11%	11%	*14%*
Neutraal	37%	36%	34%
Groot	28%	30%	30%
Zeer groot	16%	15%	14%
Gemiddeld	3,3	3,3	3,3

Tabel 385 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming/iemand teveel of niet bestaande aftrekposten heeft opgevoerd

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	753	1488	903
Zeer klein	5%	4%	5%
Klein	9%	*6%*	*9%*
Neutraal	31%	*36%*	35%
Groot	40%	*36%*	35%
Zeer groot	15%	18%	16%
Gemiddeld	3,5	3,6	3,5

Tabel 386 : <Terug naar rapportage>

Ondernemingen

Kans dat de Belastingdienst ontdekt dat een onderneming/iemand niet alle inkomsten heeft opgegeven in een belastingaangifte

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	753	1488	903
Zeer klein	4%	5%	6%
Klein	8%	7%	*10%*
Neutraal	29%	31%	32%
Groot	39%	38%	34%
Zeer groot	19%	19%	18%
Gemiddeld	3,6	3,6	3,5

Tabel 387 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Kans dat de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand onterecht teveel aan toeslagen ontvangt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	922	1054	702
Zeer klein	4%	*6%*	7%
Klein	11%	13%	16%
Neutraal	29%	32%	31%
Groot	37%	*30%*	28%
Zeer groot	20%	18%	18%
Gemiddeld	3,6	3,4	3,3

Tabel 388 : <Terug naar rapportage>

Toeslaggerechtigden

Als de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand bewust zijn aanvraag voor een toeslag niet juist heeft ingevuld: hoe ernstig de gevolgen

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	922	1054	702
Helemaal niet ernstig	2%	1%	*4%*
Niet ernstig	6%	*9%*	10%
Neutraal	30%	26%	28%
Ernstig	40%	42%	39%
Heel ernstig	22%	22%	20%
Gemiddeld	3,7	3,7	3,6

Tabel 389 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Kans dat de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand onterecht teveel aan toeslagen ontvangt

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Zeer klein	5%	3%	5%
Klein	12%	15%	*23%*
Neutraal	35%	*29%*	31%
Groot	30%	*36%*	*28%*
Zeer groot	18%	18%	14%
Gemiddeld	3,4	3,5	3,2

Tabel 390 : <Terug naar rapportage>

Toeslagen Intermediairs

Als de Belastingdienst-Toeslagen ontdekt dat iemand bewust zijn aanvraag voor een toeslag niet juist heeft ingevuld: hoe ernstig de gevolgen

	2011	2012	2013
	%	%	%
Ongewogen n	669	399	194
Helemaal niet ernstig	3%	0%	3%
Niet ernstig	9%	7%	11%
Neutraal	27%	23%	25%
Ernstig	36%	37%	35%
Heel ernstig	25%	*32%*	26%
Gemiddeld	3,7	3,9	3,7

Tabel 391 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor men cash betalingen buiten de boeken houdt

	Gem		O				
	%		%				
Ongewogen n	903	-	903	-	-	-	-
In zijn geheel niet	47%		47%				
Niet	27%		27%				
Neutraal	19%		19%				
Wel	5%		5%				
Zeker wel	2%		2%				
Gemiddeld	1,9		1,9				

Tabel 392 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor men teveel of niet bestaande aftrekposten in belastingaangifte opvoert

	Gem		O	FD	P		
	%		%	%	%		
Ongewogen n	1884	-	903	392	589	-	-
In zijn geheel niet	46%		52%	58%	27%		
Niet	25%		28%	24%	23%		
Neutraal	21%		17%	13%	34%		
Wel	6%		3%	4%	12%		
Zeker wel	2%		1%	1%	3%		
Gemiddeld	1,9		1,7	1,7	2,4		

Tabel 393 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor men niet alle inkomsten aangeeft in belastingaangifte

		Gem		O		P		
		%		%		%		
	Ongewogen n	1492	-	903	-	589	-	-
In zijn geheel niet		43%		55%		31%		
Niet		23%		26%		20%		
Neutraal		23%		14%		32%		
Wel		9%		3%		14%		
Zeker wel		2%		2%		3%		
Gemiddeld		2,0		1,7		2,4		

Tabel 394 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor men niet alle inkomsten aangeeft in een belastingaangifte

		Gem			FD			
		%			%			
	Ongewogen n	392	-	-	392	-	-	-
In zijn geheel niet		58%			58%			
Niet		25%			25%			
Neutraal		9%			9%			
Wel		6%			6%			
Zeker wel		2%			2%			
Gemiddeld		1,7			1,7			

Tabel 395 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor uw onderneming bewust onjuiste gegevens in belastingaangifte opvoert

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	655	655	-	-	-	-	-
In zijn geheel niet		64%	64%					
Niet		20%	20%					
Neutraal		11%	11%					
Wel		4%	4%					
Zeker wel		1%	1%					
Gemiddeld		1,6	1,6					

Tabel 396 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor een lading van of voor uw onderneming verboden goederen bevat

		Gem	D					
		%	%					
	Ongewogen n	655	655	-	-	-	-	-
In zijn geheel niet		77%	77%					
Niet		11%	11%					
Neutraal		10%	10%					
Wel		1%	1%					
Zeker wel		2%	2%					
Gemiddeld		1,4	1.4					

Tabel 397 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor een onderneming bewust onjuiste gegevens in belastingaangifte opvoert

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	63	63	-	-	-	-	-
In zijn geheel niet	41%	41%					
Niet	24%	24%					
Neutraal	27%	27%					
Wel	6%	6%					
Zeker wel	2%	2%					
Gemiddeld	2,0	2,0					

Tabel 398 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor een lading van of voor een onderneming verboden goederen bevat

	Gem	D					
	%	%					
Ongewogen n	63	63	-	-	-	-	-
In zijn geheel niet	40%	40%					
Niet	21%	21%					
Neutraal	30%	30%					
Wel	3%	3%					
Zeker wel	6%	6%					
Gemiddeld	2,2	2,2					

Tabel 399 : <Terug naar rapportage>

In hoeverre voorstelbaar dat er omstandigheden zijn waardoor men onterecht teveel aan toeslagen ontvangt/aanvraagt

	Gem					Tg	Tl
	%					%	%
Ongewogen n	896	-	-	-	-	702	194
In zijn geheel niet	47%					29%	65%
Niet	16%					20%	13%
Neutraal	22%					31%	12%
Wel	10%					14%	7%
Zeker wel	5%					6%	3%
Gemiddeld	2,1					2,5	1,7