# Bundel van de MT Belastingdienst van 18 november 2013

1 Opening en vaststellen agenda

Aantekeningen.pdf

2 Rondvraag

Aantekeningen.pdf

3 Actualiteiten

Aantekeningen.pdf

4 Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst 4 november 2013

Besluiten- en actiepuntenlijst MT Belastingdienst d.d. 2013-11-04.pdf

Aantekeningen.pdf

5 E-mededelen ( en ; stukken zijn bijgeplaatst)

Aantekeningen.pdf

bezorgschema emededelen.pdf

productieschema e-mededelen.pdf

Memo communicatie MijnOverheid_Berichtenbox v1 0.pdf

Conceptbrieftekst_MO_BB_BD_scenario achteraf_v1 0.pdf

6 Fiscale monitor ( )

Oplegmemo FM2013 MTBD 041113-def[1].pdf

Rapportage Fiscale monitor 2013 - v2 (2)[1].pdf

Aantekeningen.pdf

7 Maandrapportage oktober 2013 (stukken bijgevoegd)

aanbiedingsbrief MRB okt 2013 V 1.pdf

managementrapportage okt 2013 V 1.pdf

8 Komende week/weken

Aantekeningen.pdf

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

9 Terugkoppelingen/mededelingen

Aantekeningen.pdf

**Aantekeningen**

**Aantekeningen**

**Aantekeningen**

# BESLUITEN- EN ACTIEPUNTENLIJST MT BELASTINGDIENST

4 november 2013

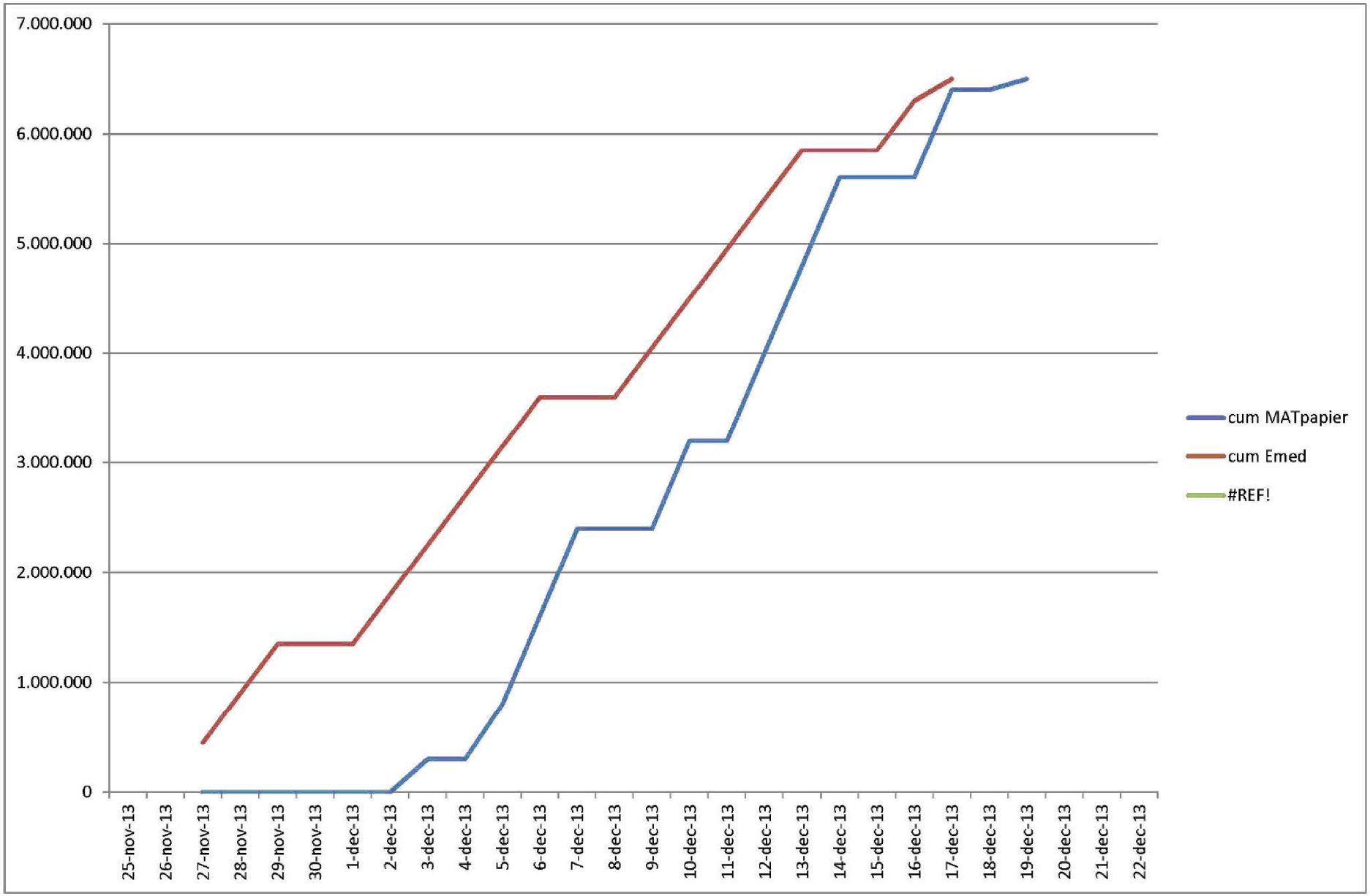
| Nr.[1] | [2] | Omschrijving | Status |
|---|---|---|---|
| 45.01 | T | [ ] introduceert [ ] [ ] 1 bankrekeningnummer en [ ] (leerplek M1, vervangt [ ]).<br>[ ] licht planning 1 bankrekeningnummer toe. Per 21 oktober geplande activiteiten gerealiseerd. Voor toeslaggerechtigden nu zichtbaar in portaal; mutaties worden aangehouden tot 1 december. Nog geen publieksreacties. Banken zijn behulpzaam met extra run gegevens.<br>Wetgeving treedt per 1 december in werking. Huurclusteraars moeten worden aangeschreven vanwege vervallen geclusterd betalen.<br>MT is tevreden met voortgang en onderstreept het belang om vast te houden aan de plannen en de planning. | |
| | A | MT wil proactieve communicatie, kort voor 1 december. Boodschap: bel pas als je een brief krijgt. Communicatieplan moet half november gereed zijn.<br>Nog twee aandachtspunten:<br>- Fd's hebben problemen met vragen om accountantsverklaring van instellingen;<br>- Gemeenten hebben problemen bij gevallen van minnelijke schuldhulpverlening; gaat met gemeenten gesproken worden | Belas-tingen |
| 45.02 | T | COR heeft ingestemd met mobiliteitskaart. Hulde aan B/CFD vanuit de COR | √ |
| 45.03 | T | Substituut NO komt 6/11 bij Toeslagen risicoprofielen inzien | √ |
| 45.04 | T | N.a.v. 43.01 (afkoop vakantie-uren): loopt nog | allen |
| 45.05 | T | [ ] koppelt terug uit door NO georganiseerde Ronde Tafel e-overheid: sterke focus op beveiliging, NO heeft vooral input opgehaald. Rapport 5/12 | √ |
| 45.06 | T | Nu 1.200 aanmeldingen managersdag. Actie heeft succes gehad. Dank.<br>13/11 generale repetitie. Komt allen! | √ |
| 45.07 | B<br>A | Communicatie BerichtenBox MijnOverheid.nl: nu geen beslissing om brief te versturen. [ ] twijfelt sowieso over nut brief. [ ] komt met memo over communicatieaanpak in MT 18/11 | [ ] |
| 45.08 | T | SEPA-incasso's i.h.a. goed gegaan | √ |
| 45.09 | | MT bespreekt memo Toeslagen damage september 2013. Met alle betrokkenen besproken, die ermee hebben ingestemd. Conclusies MT:<br>- Scherpte erin houden;<br>- Adequaat escaleren (procedures tegen het licht houden). Belangrijk dat M1 in vroeg stadium wordt aangehaakt, omdat M1 geacht wordt het overzicht te hebben. | |

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

| Nr.[1] | [2] | Omschrijving | Status |
|---|---|---|---|
| | | Communicatieaspect van groot belang evenals, indien nodig (zie hierna), informeren stas. Niet wachten tot *alle* feiten bekend zijn: info op basis van wat je weet en niet gokken (over oorzaak bijvoorbeeld). Die beperking erbij aangeven.<br>Rapport gaat door [ ] en [ ] nog besproken worden met betrokkenen; de leercirkel wordt daarmee doorlopen.<br>[ ] doet suggestie om "damagedag" te organiseren waar openlijk over damages gesproken kan worden en geleerde lessen uitgewisseld kunnen worden. Van belang om Directie Communicatie daar bij te betrekken.<br>Overigens: niet bij elke damage komt stas en beeld en wordt TK geïnformeerd: dat is telkens een afweging op het hoogste BD-niveau. Info TK via lijn halfjaarsrapportages.<br>Ten slotte: van belang om na te denken over aanpak "kleine massale processen" die kwetsbaar zijn; dat draagt bij aan vermindering damages. | |
| 45.10 | **A** | MT bespreekt memo aangifte-App. Logius ontwikkelt app die veilige toegang regelt, maar die is niet op tijd klaar.<br>[ ] bepleit scenario 3, met verplicht DigiD midden. [ ] geeft aan dat MT eerder vond dat DigiD midden te weinig toevoegt aan beveiligingsniveau DigiD; dat maakt scenario 3 (te) kwetsbaar.<br>[ ] benadrukt vanuit FIOD-optiek de risico's. Alhoewel CAO bij het opstellen van het memo is betrokken komen vanuit de CAO-organisatie signalen dat er nog andere risico's zijn dan de al genoemde.<br>[ ] heeft voorkeur voor scenario 2 of 3 en vindt enig risico aanvaardbaar. Hij kondigt aan te komen met een integrale veiligheidsanalyse op apps. [ ] wil daar met de besluitvorming op wachten. [ ] probeert agenda 18/11 te halen.<br>[ ] geeft als terugvaloptie de mogelijkheid van een proef met een beperkte populatie. Hij geeft aan dat we de app niet koste wat kost hoeven door te zetten: we zitten voor wat betreft de digitalisering niet per se verlegen om succes omdat we dat al met de BerichtenBox gaan boeken | √ |
| 45.11 | **A** | Bespreking Fiscale Monitor wordt verschoven naar MT 18/11. Communicatie richting Tweede Kamer alvast wel besproken: bezien of er vóór het AO nog een brief naar de TK gaat; dan resultaten op hoofdlijnen (op te stellen door UB) daarin meenemen.<br>In het algemeen: ook Fiscale Monitor voor zover mogelijk in gareel halfjaarsrapportages | UB |

**Aantekeningen**

**Aantekeningen**


7.000.000
6.000.000
5.000.000
4.000.000
3.000.000
2.000.000
1.000.000
0
25-nov-13
26-nov-13
27-nov-13
28-nov-13
29-nov-13
30-nov-13
1-dec-13
2-dec-13
3-dec-13
4-dec-13
5-dec-13
6-dec-13
7-dec-13
8-dec-13
9-dec-13
10-dec-13
11-dec-13
12-dec-13
13-dec-13
14-dec-13
15-dec-13
16-dec-13
17-dec-13
18-dec-13
19-dec-13
20-dec-13
21-dec-13
22-dec-13
cum MATpapier
cum Emed
#REF!

Van Toeslagen aan Mededelen

| | Dagrun1 | Dagrun2 | Dagrun3 | Dagrun4 | Dagrun5 | Dagrun6 | Dagrun7 | Dagrun8 | Dagrun9 | Dagrun10 | Dagrun11 | Dagrun12 | Dagrun13 | Dagrun14 | Dagrun15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25-nov | rap.1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 26-nov | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 27-nov | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | | | | | | | |
| 28-nov | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap.1 | | | | | | | | | | | |
| 29-nov | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | | | | | |
| 30-nov | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag |
| 1-dec | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag |
| 2-dec | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | | | | |
| 3-dec | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | | | |
| 4-dec | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | | |
| 5-dec | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | | |
| 6-dec | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | | |
| 7-dec | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag |
| 8-dec | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag |
| 9-dec | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | | |
| 10-dec | | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | | |
| 11-dec | | | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | | |
| 12-dec | | | | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 | |
| 13-dec | | | | | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 | rap. 1 |
| 14-dec | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag | zaterdag |
| 15-dec | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag | zondag |
| 16-dec | | | | | | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a | rap. 2 |
| 17-dec | | | | | | | | | | | | | | rap. 4b | rap. 3, 4a |
| 18-dec | | | | | | | | | | | | | | | rap. 4b |
| 19-dec | | | | | | | | | | | | | | | |

Van Mededelen aan Logius/Berichtenbox

Belastingdienst

Aan: MT BD

**Naam dienstonderdeel**
B/BelTel, IMDV

**Contactpersoon**

*BelTel*

**Datum**
08-11-2013

**Versienummer**
0.4

**Bijlagen**
Geen

# memo

Communicatie MijnOverheid en Berichtenbox

**Aanleiding memo**
In het MTBD van 4 november is afgesproken de afrondende besluitvorming rond de (MAC-beschikking in de) Berichtenbox in het MT van 18 november te agenderen.

Dit memo geeft de kern weer van het communicatieplan en is afgestemd met zowel vertegenwoordigers van betrokken overheidspartijen als intern betrokken afdelingen. Het doel van communicatie is zo veel mogelijk geregistreerde (of: actieve) accounts op MijnOverheid. Het is een zo groot mogelijke eerste stap in een (communicatie)proces dat volgend jaar zijn vervolg vindt en uiteindelijk leidt tot activering van alle accounts. Daarmee wordt bereikt dat eind november 2014 tot verplichte elektronische Toeslagbeschikkingen kan worden overgegaan.

**Introductie Berichtenbox**
De Belastingdienst heeft besloten launching customer voor de Berichtenbox (als onderdeel van) MijnOverheid te zijn. De Berichtenbox wordt gepositioneerd als de elektronische postbus van de burger, waarin overheidspartijen en gemeenten digitale post afleveren. Dit manifesteert zich in:

- het massaal laten aanmaken van Berichtenboxen (op BSN-nr) voor in eerste instantie alle toeslagaanvragers, maar later voor alle burgers;
- het in december sturen van de MAC-beschikking Toeslagen naar de aangemaakte Berichtenboxen;
- het stimuleren van burgers om de Berichtenbox te activeren, zodat:
    - berichten ook daadwerkelijk genotificeerd/gelezen kunnen worden
    - er snel een kritische massa van geactiveerde Berichtenboxen ontstaat in aanloop naar verplichte digitale communicatie (EBV)
    - ook andere overheidspartijen elektronisch berichten kunnen afleveren in de Berichtenboxen

Het optreden als launching customer schept verwachtingen bij de betrokken collega-overheidsinstanties. Zij hebben te maken met grote verschillen in 'load' op hun klantprocessen en telefoniekanalen, afhankelijk van het rendement van de BD-communicatie die voortkomt uit het launching-customerschap. De omvang van het aantal geactiveerde MijnOverheid-accounts werkt bij UWV, SVB en anderen ook door in hun elektronische (Berichtenbox)stromen. Dat kan meteen forse effecten sorteren, omdat klanten dan vaak ook bijna 'automatisch' overgaan op

elektronisch ontvangen van andere afnemers als zij, op initiatief van de BD, hun account registreren en daarmee hun Berichtenbox activeren.

**Doelgroep**
Het voorstel is onze BD-communicatie primair op de doelgroep toeslagklanten te richten. Immers, zij ontvangen vanaf eind november dit jaar daadwerkelijk een bericht in de Berichtenbox. Bovendien is de MAC-beschikking 2014 het eerste elektronische bericht dat grootschalig wordt afgeleverd aan de Berichtenbox; overige toeslagstromen zoals beschikkingen naar aanleiding van bezwaar, voorschotbeschikkingen naar aanleiding van wijzigingen en beschikkingen definitief toekennen, zullen vanaf begin 2014 volgen. Nog te ontwikkelen communicatie zal ook dan weer een stimuleringsboodschap bevatten om de Berichtenbox te activeren gericht op de groep die dat nog niet had gedaan.

Volgens plan volgt eind 2014/begin 2015 de eerste IH-gerelateerde berichtenstroom. Rondom dat event wordt t.z.t. richting de doelgroep belastingplichtigen gecommuniceerd.

*Beslispunt: instemmen met communicatie rondom de MAC-beschikking, primair gericht op de toeslagenontvangers*

**Opzet van de communicatie**
In de communicatieboodschap en -uitingen wordt niet speciaal de nadruk gelegd op de MAC-beschikking, maar juist ook op de komende digitale TSL-berichten (vanaf 2014). Daarmee wordt de communicatie meer prospectief: "toeslagbeschikkingen steeds meer (ook) elektronisch en we zijn daar nu mee begonnen".

Het voorstel voor communicatie valt uiteen in twee hoofdgroepen van activiteiten:
1. het verzenden van een gepersonaliseerde informatiebrief aan het Toeslagen-bestand; start verzending tussen 22-27 december 2013
2. crossmediale communicatie inzet vanaf 27 december, op enkele onderdelen een eerdere start

Punt 2 omvat informatie verstrekken via Toeslagen.nl en Belastingdienst.nl, online inzet (banners en search), radiospots, print (mogelijk advertentie in (dag)bladen), Free Publicity en een perspresentatie door de Stas.

Verschillende ervaringen van de Belastingdienst en van anderen laten zien dat enkel een cross mediale inzet een laag rendement heeft. De ervaring van onze communicatie experts is ook dat een gepersonaliseerde brief, gecombineerd met cross mediale middelen een hoger rendement geeft; de middelen versterken elkaar. Daarmee heeft de gecombineerde aanpak een grotere kans op het daadwerkelijk activeren van accounts.

*Beslispunt: de communicatie inzet bestaat uit zowel een gepersonaliseerde brief als een cross-mediaal deel*

**Kosten**
De kosten gemoeid met deze communicatie inzet in zijn geheel worden geraamd op 2,6 mio: 2 mio voor de productie en verzending van de gepersonaliseerde brief en 0,6 mio voor het cross mediale deel.
Ze passen bij de uiteindelijk te verwachten opbrengst, een - al ingeboekte – besparing van jaarlijks 50 mio op papier, printing en porti van Toeslagen, IH- en

andere output. De Belastingdienst heeft reeds grote moeite èn investeringen gedaan om aansluiting op de Berichtenbox tot een succes te maken. De ontwikkelkosten aan de zijde van de Belastingdienst bedragen tot nu toe 5,5 mio. Daarnaast dragen we structureel jaarlijks 2,5 mio bij aan BZK/Logius voor exploitatie- en beheerkosten. Tenslotte is ook bij wijze van voorfinanciering een fors bedrag toegezegd om de technische omgeving van MijnOverheid en de Berichtenbox op het gewenste niveau te krijgen.

*Beslispunt: ter beschikking stellen van de benodigde middelen voor de communicatie inzet*

**Inhoud**
Uitgaande van een vrijgave van het proces van e-Mededelen (verwacht in de week van 18/11 door het Bestuurlijk Overleg van MijnOverheid) worden de volgende relevante momenten onderkend:

27/11 – 18/12: afleveren van elektronische MAC-beschikkingen aan de Berichtenbox; volgens de productieplanning zijn op 6/12 3,1 mio berichten verwerkt in de Berichtenbox

5/12 – 19/12: bezorgen per post van de papieren MAC-beschikkingen

De communicatie wordt in hoofdzaak gestart vanaf 20 december.
Door in de communicatie niet speciaal de nadruk te leggen op de MAC-beschikking, maar juist ook op de komende digitale TSL-berichten (vanaf 2014) wordt de communicatie meer prospectief.

Door deze opzet ontstaat de mogelijkheid met een beperkt deel van de crossmediale inzet eerder te starten dan 20 december, zonder dat het risico ontstaat dat we niet waar kunnen maken wat we communiceren.

Dat kan zeker met nieuwsberichten op internet omdat daar een boodschap kan staan die een of twee keer geactualiseerd kan worden (start op 2 december met een andere boodschap dan 20 december).

Het lijkt gewenst dat een bericht op belastingdienst.nl en/of toeslagen.nl wenselijk is vanaf het moment dat het verzendproces naar de Berichtenbox start. Dit om (vindbaar) gemeld te hebben dat deze stap genomen wordt[1].

Dit geeft voor de communicatie Berichtenbox de volgende relevante momenten:

2/12: button/banner op toeslagen.nl beschikbaar
- Algemene informatie over het gebruik van de Berichtenbox. Deze linkt door naar de content pagina áchter de landingspagina van de MO-campagne straks (belastingdienst.nl/digitalepost) waar men context en 'uitleg' vindt over MijnOverheid, Berichtenbox, DigiD (met link naar mijn.overheid.nl/doehetnu) en over digitale post van de Belastingdienst

2/12: contentpagina beschikbaar op Belastingdienst.nl
- Informatie en context over gebruik van de Berichtenbox

[1] Iemand kan in zijn Berichtenbox kijken en zien dat er, ongevraagd, een bericht van de Belastingdienst/Toeslagen in staat; dat kan vragen oproepen. Ook vindt de toeslagontvanger zijn beschikking in MijnToeslagen later dan hij gewend is; ook dit kan vragen oproepen.

6/12: zeker de helft van de elektronische berichten is verwerkt in de Berichtenbox

- Persmoment van de STAS mogelijk om aandacht te geven aan deze nieuwe stap in de digitalisering. Wenselijkheid wordt nog afzonderlijk vastgesteld.

22-27/12-17/1/2014: verzenden informatiebrief aan TSL-bestand

- Doorlooptijd van 4 weken geeft goede spreiding in afstemming met Logius.

27/12: start inzet crossmediale communicatie

- Inzet middelen geproduceerd door reclamebureau is niet eerder haalbaar. Daarnaast is het advies van het mediabureau bepaalde middelen niet in te zetten met/rond Kerst vanwege de hoge dichtheid aan (Kerst)boodschappen, zowel online (bannering/search) als op radio (spots).
- Dan ook landingspagina beschikbaar op Belastingdienst.nl

*Beslispunt: communicatie met een brief en crossmediale inzet vanaf 22-27 december, met op beperkte onderdelen een crossmediale inzet vanaf 2 december.*

**Versie: scenario achteraf**

Betrreft: post van de Belastingdienst digitaal ontvangen via MijnOverheid

Geachte heer, mevrouw <personaliseren>,

Nederland digitaliseert. U regelt waarschijnlijk al veel via internet. Steeds meer overheidsinstanties versturen post digitaal via MijnOverheid, de website voor overheidszaken. Ook de Belastingdienst doet dat sinds kort.

**Hoe ontvangt u post via MijnOverheid?**
Op MijnOverheid staat een persoonlijke Berichtenbox voor u klaar. Hierin hebt u in november of december al een bericht over uw toeslag(en) in 2014 ontvangen. Om uw post te lezen, hoeft u zich alleen nog te registreren. Dat gaat heel eenvoudig:

- Ga naar mijn.overheid.nl/doehetnu en kies 'Registreren'.
- Log in met uw DigiD.
- Accepteer de gebruiksvoorwaarden.
- Wilt u een e-mail krijgen zodra er nieuwe post in uw Berichtenbox staat? Vul dan uw e-mailadres in.

**Wat betekent dat voor uw post van de Belastingdienst?**
Uw post krijgt u voorlopig ook nog op papier. Hier gaan we stap voor stap mee stoppen. Uw post krijgt u dan digitaal in uw Berichtenbox op MijnOverheid. We laten het u weten, als wij uw post niet meer op papier versturen.

**Wat kunt u nog meer met MijnOverheid?**
U kunt ook post van andere overheidsinstanties ontvangen via de Berichtenbox op MijnOverheid. Denk dan aan berichten over uw AOW en kinderbijslag van SVB, een herinnering voor uw APK van RDW of berichten van UWV. En steeds meer gemeenten sluiten aan bij MijnOverheid, bijvoorbeeld om u te informeren over het verlopen van uw reisdocument of de status van een vergunningaanvraag. Verder kunt u er uw persoonlijke gegevens bekijken. U ziet dan hoe u geregistreerd staat bij de overheid.

**Hebt u nog vragen?**
Hebt u vragen over MijnOverheid, de Berichtenbox of DigiD? Kijk dan op mijn.overheid.nl/doehetnu. Voor vragen over het ontvangen van digitale post van de Belastingdienst gaat u naar belastingdienst.nl/digitalepost.

Met vriendelijke groet,

<ondertekening>

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 [redacted] / [redacted] | 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".

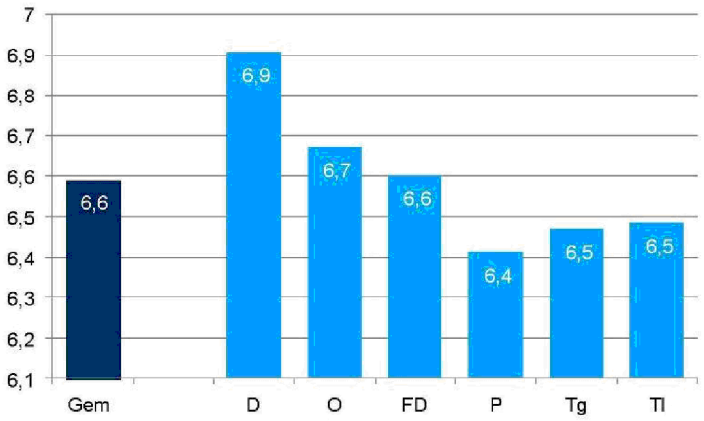
Bij de analyse worden stellingen geclusterd, die statistisch gezien bij elkaar horen. Op deze wijze ontstaan drie clusters. Het eerste cluster bestaat uit stellingen, die betrekking hebben op de dienstverlening van de Belastingdienst. Het tweede cluster bestaat uit stellingen die van toepassing zijn 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.*

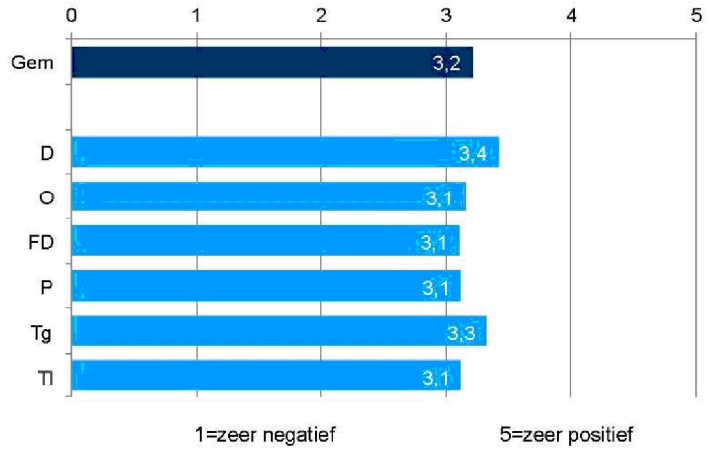
*Van de groep Fiscaal Dienstverleners geven Fiscaal Dienstverleners zonder personeel en Fiscaal Dienstverleners met een jaaromzet van minder dan 25.000 euro het hoogste rapportcijfer.*

***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**

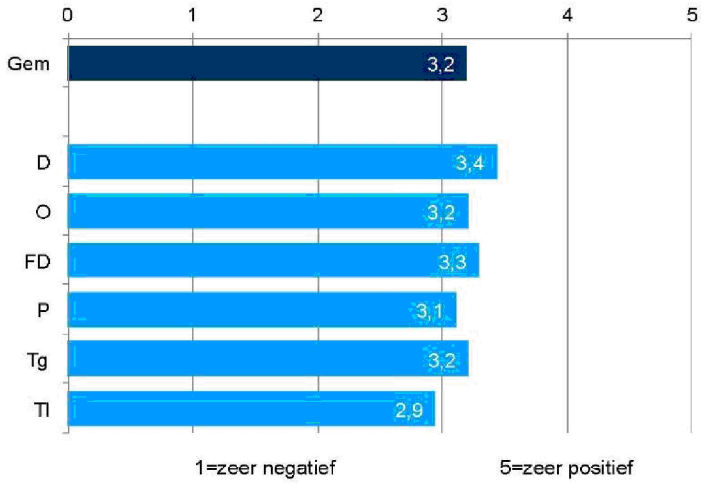
- De Belastingdienst doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn
- De Belastingdienst behandelt mensen met respect
- Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen

***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>

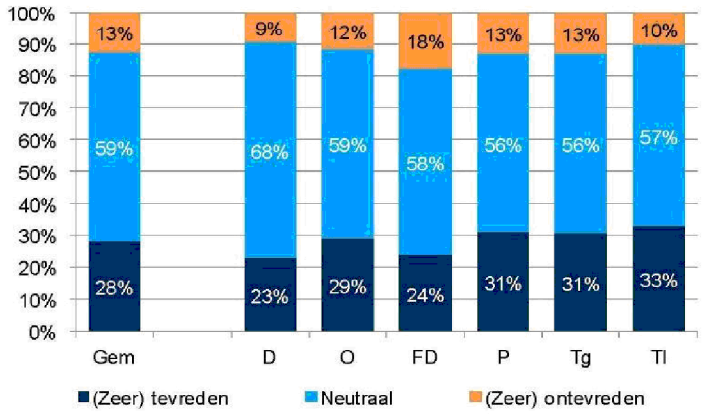
**Verdiepingsanalyse**

*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>

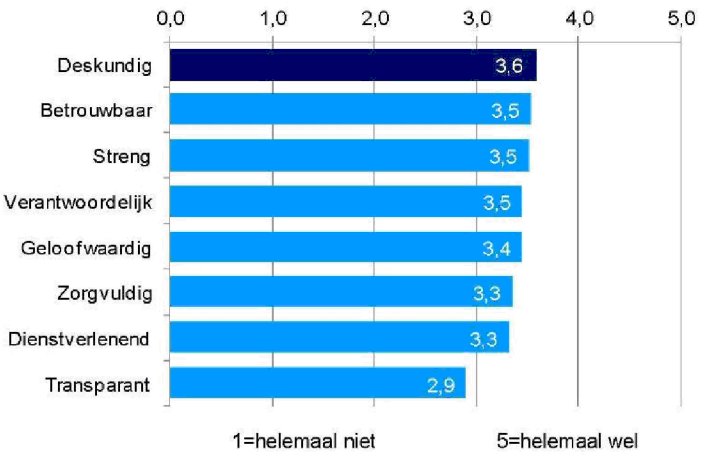
## 4.3 Imago

***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.



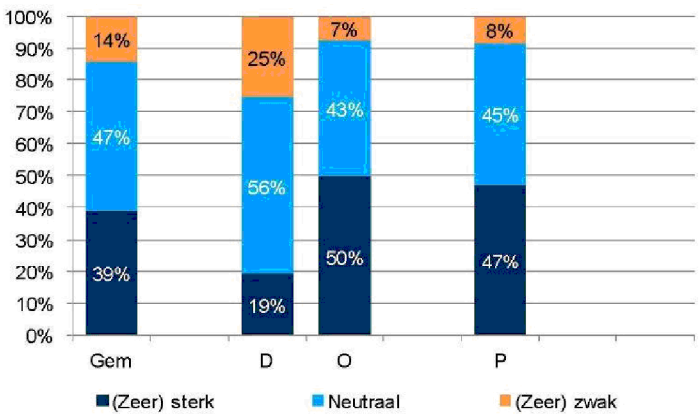
Douaneklanten vinden overigens alle kenmerken (behalve *streng*) gemiddeld vaker van toepassing op de Belastingdienst.
*Transparant* staat bij alle doelgroepen onderaan, met name Toeslagen Intermediairs zien de Belastingdienst minder transparant dan gemiddeld.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

***Aanwezigheid Belastingdienst in Nederlandse samenleving***

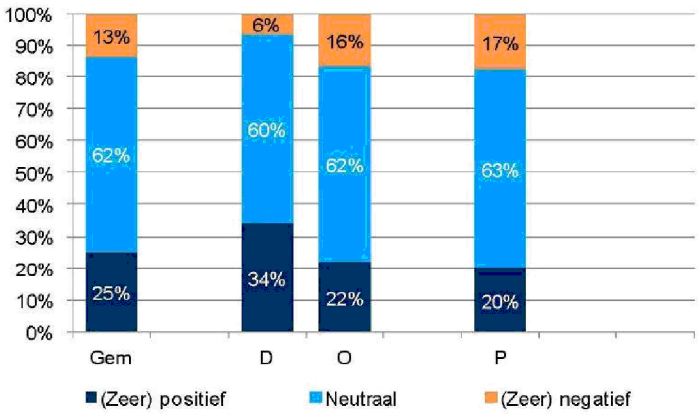
Gemiddeld vindt ongeveer de helft van Ondernemingen en Particulieren dat de Belastingdienst (zeer) sterk aanwezig is in de Nederlandse samenleving. Daarbij heeft respec. 43% en 45% van beide doelgroepen een neutrale mening.
Douaneklanten vinden de aanwezigheid van de Belastingdienst in de samenleving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

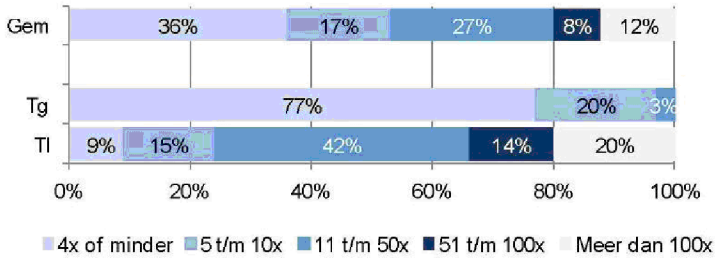
Onderdeel website

| | 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*

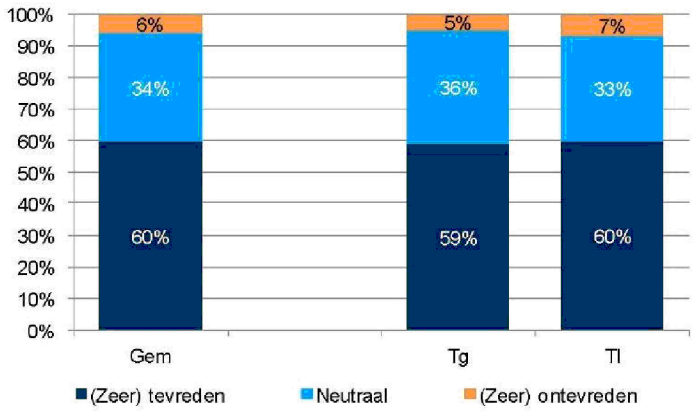
| | |
|---|---|
| Toeslagen Intermediairs | 76 x |
| Toeslaggerechtigden | 4 x |

<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>



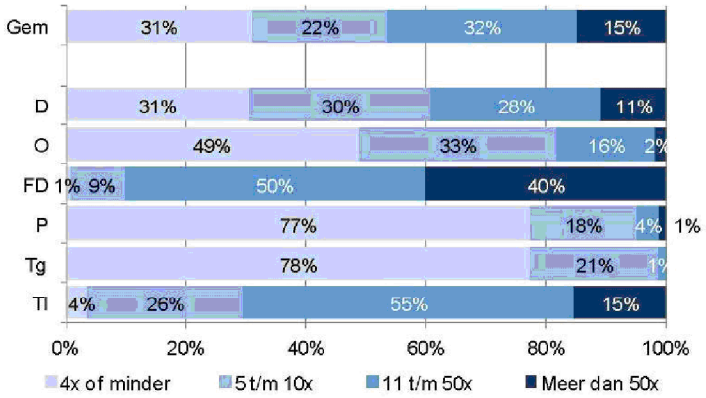

### *Bezoekfrequentie website*

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**

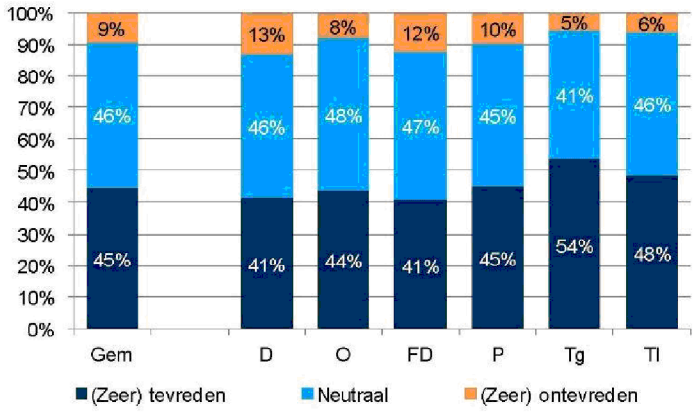
*ZZP-ers bezoeken de website van de Belastingdienst minder vaak dan niet-ZZP-ers.*

### *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% |

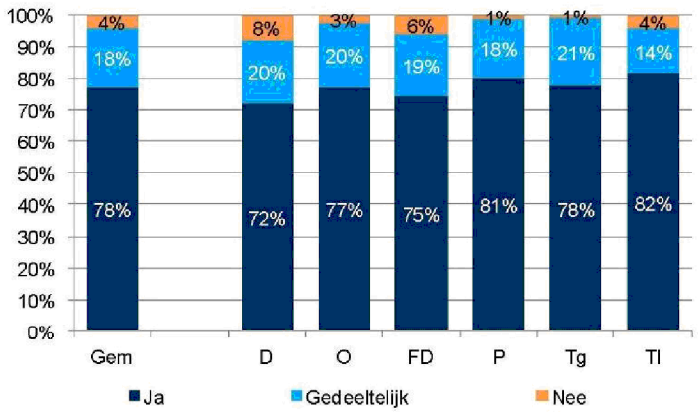
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

***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>

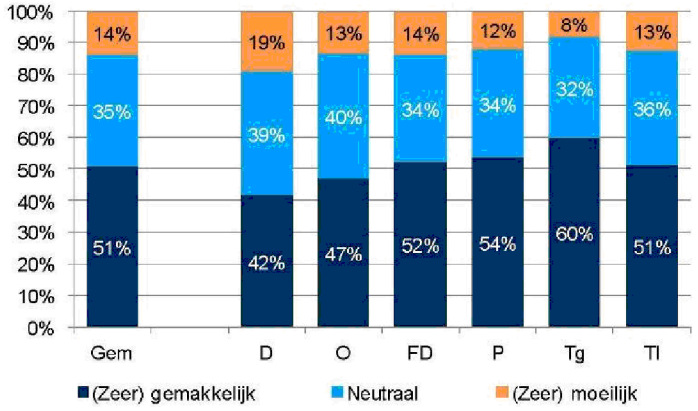



***Zoekgemak website***

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***

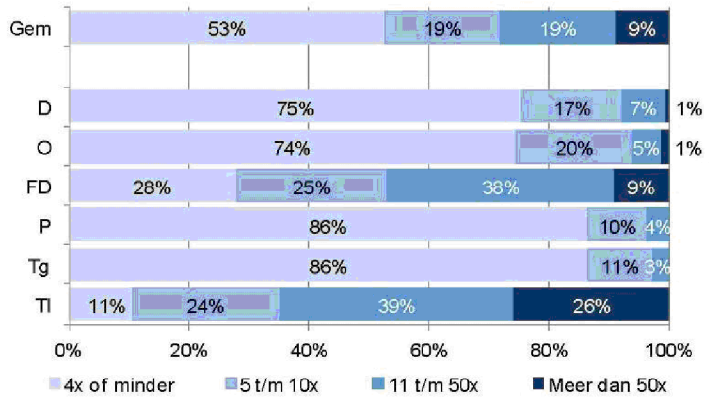
In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft gemiddeld 33% van de doelgroepen via de BelastingTelefoon contact gezocht met de Belastingdienst. Toeslagen Intermediairs deden dit gemiddeld vaker dan de andere doelgroepen. Particulieren, Toeslaggerechtigden en Douaneklanten zochten juist minder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

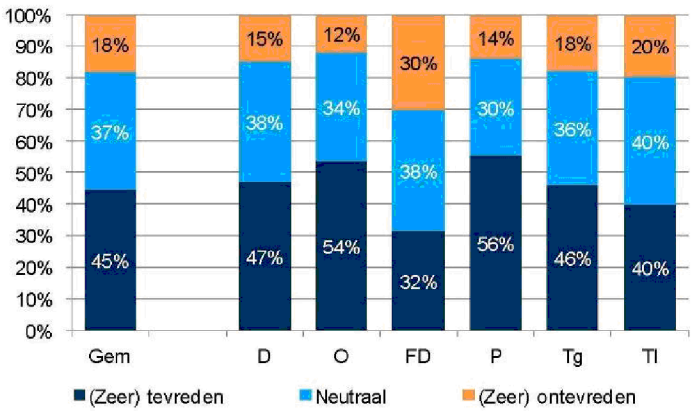
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

### *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***

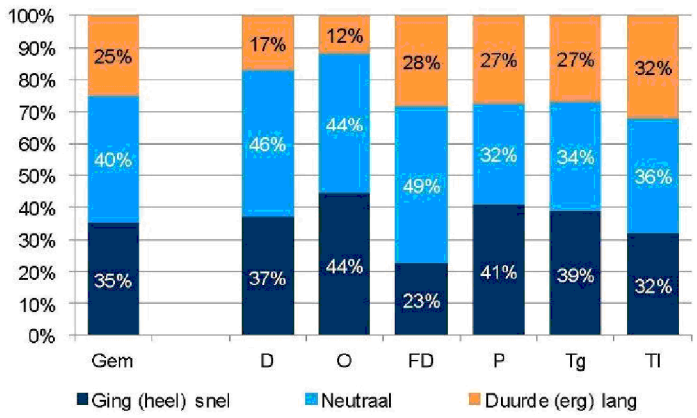
Aan de mensen, die na het doorlopen van het keuzemenu van de BelastingTelefoon een medewerker aan de lijn hebben gekregen, is een aantal vragen gesteld om de tevredenheid over dit contact te meten.

***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>

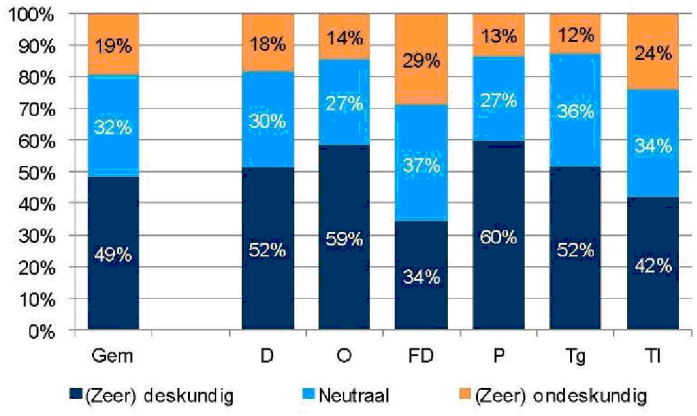



***Deskundigheid medewerker***

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>

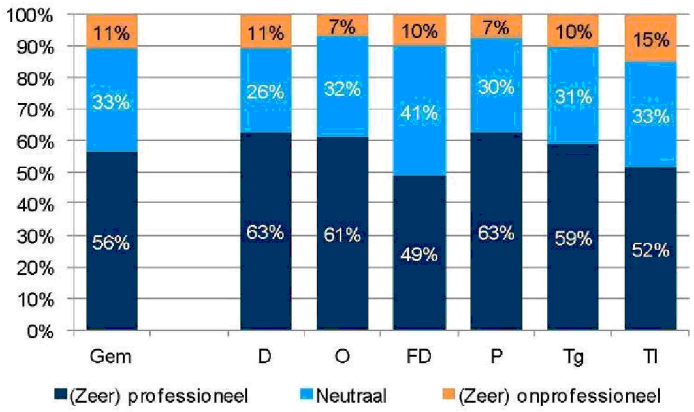


***Professionaliteit medewerker***

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>

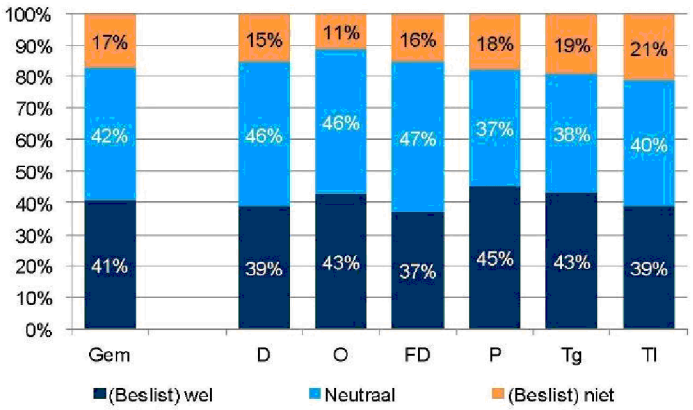



***Inlevingsvermogen medewerker***

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

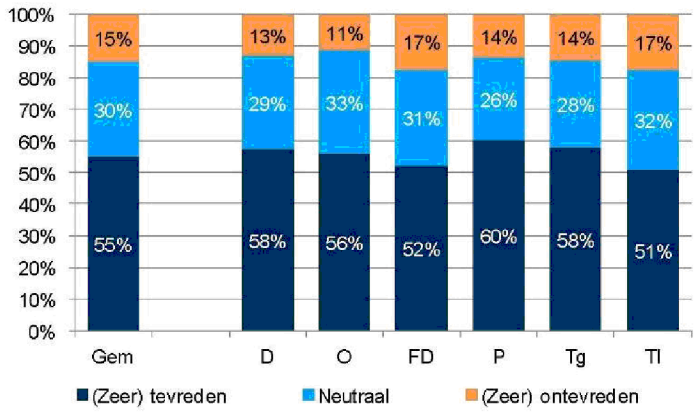
| | Gem | D | O | FD | P | Tg | TI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Meteen tijdens gesprek antwoord gekregen | 64% | 60% | 77% | 45% | 73% | 70% | 61% |
| Er is later teruggebeld | 15% | 17% | 11% | 31% | 9% | 10% | 13% |
| Zou teruggebeld worden, is niet gebeurd | 7% | 0% | 1% | 13% | 2% | 4% | 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>

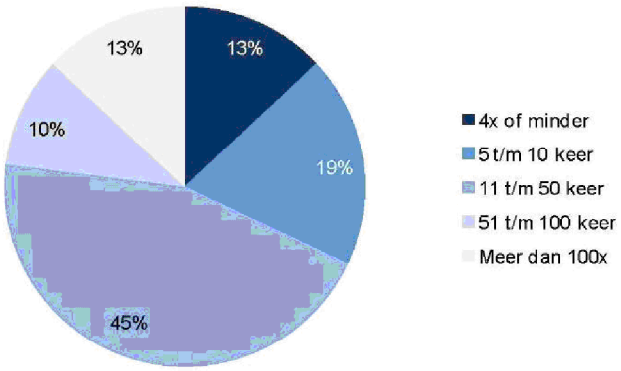
### *Reden contact Helpdesk Intermediairs*

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*

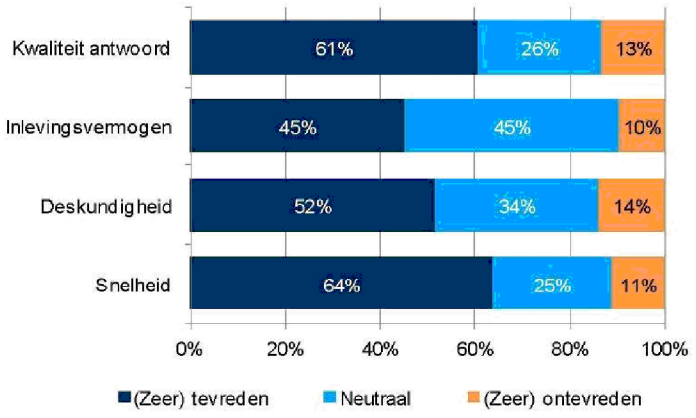
In het jaar voorafgaand aan het onderzoek hebben Fiscaal Dienstverleners gemiddeld 60 keer de telefonische helpdesk gebeld.




<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.

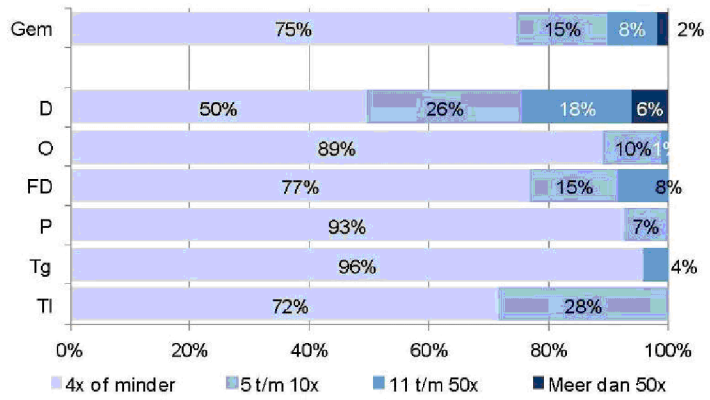
Contact via bezoek (balie) belastingkantoor

| 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>

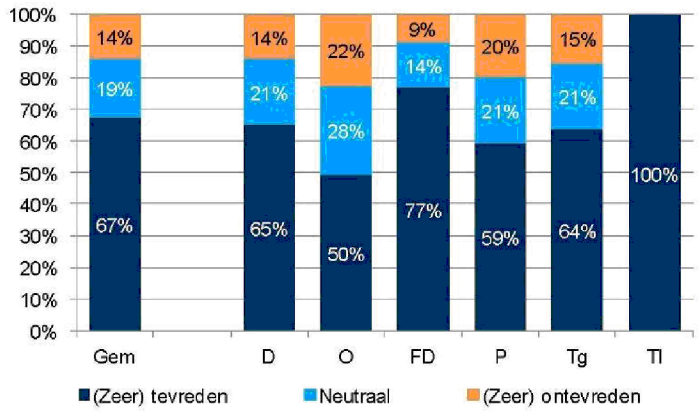



[3] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

### *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>

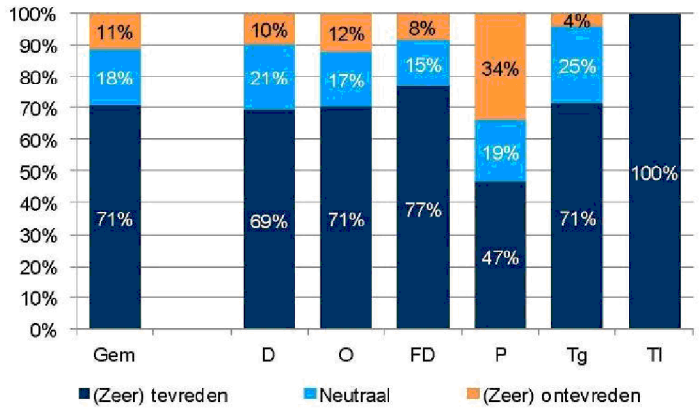



### *Tevredenheid behandeling belastingkantoor*[4]

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***

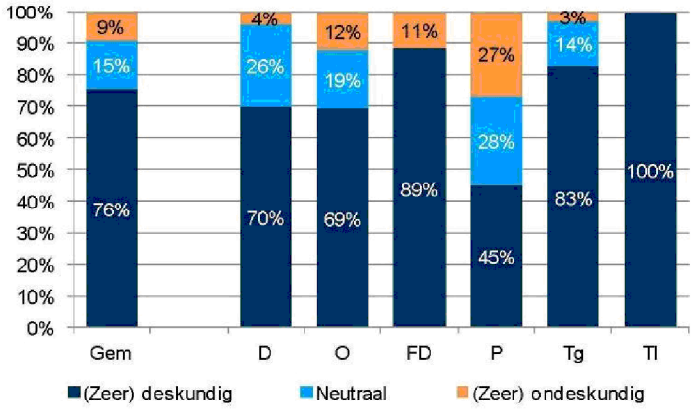
Aan de mensen die een bezoek aan (de balie van) het belastingkantoor gebracht hebben, is een aantal vragen gesteld om de tevredenheid over dit contact te meten.

***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.

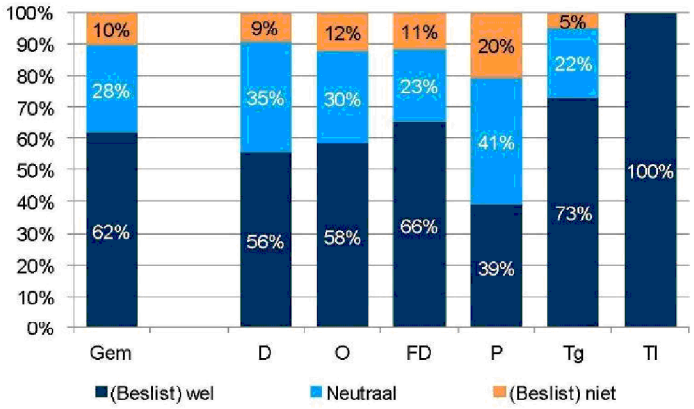
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




***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>

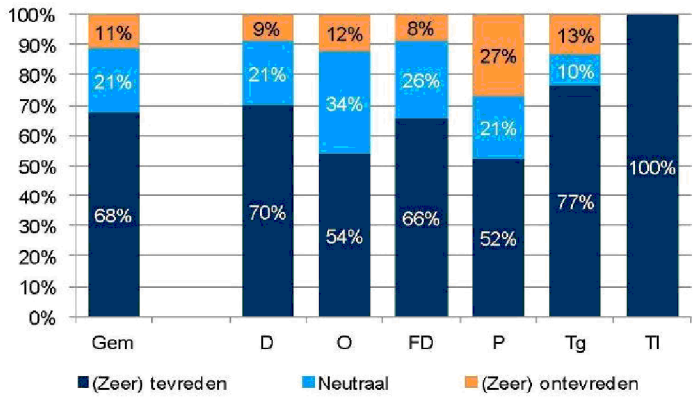
[5] Kleine n voor O, FD, P, Tg, Tl (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[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.

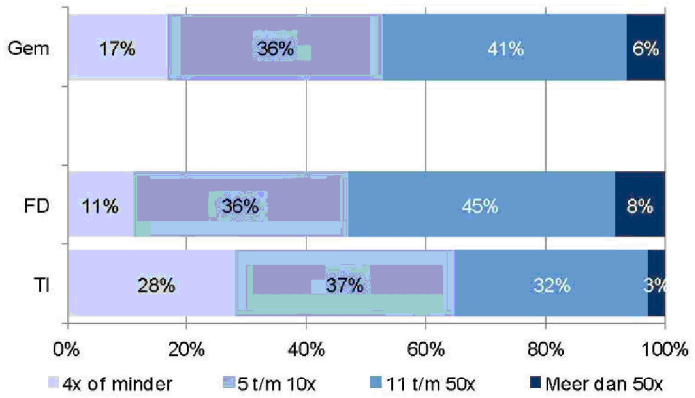
Contact

| 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*

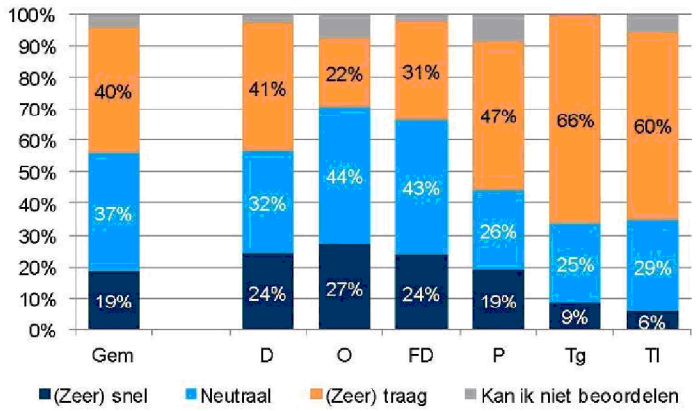
In het jaar voorafgaand aan het onderzoek dienden Fiscaal Dienstverleners gemiddeld 27 bezwaarschriften in. Toeslagen Intermediairs hebben gemiddeld 17 bezwaarschriften ingediend op jaarbasis.




<Klik hier voor bijbehorende tabel>

### *Snelheid afhandeling[8] bezwaarschrift*

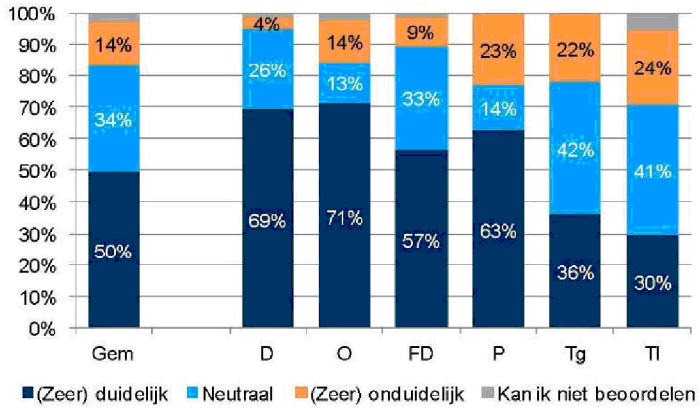
Gemiddeld beoordeelt 56% van de mensen, die het jaar voorafgaand aan het onderzoek een bezwaarschrift hebben ingediend, de snelheid waarmee bezwaarschriften worden afgehandeld als neutraal of (zeer) snel. 40% vindt de snelheid van afhandeling (zeer) traag.




<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% |

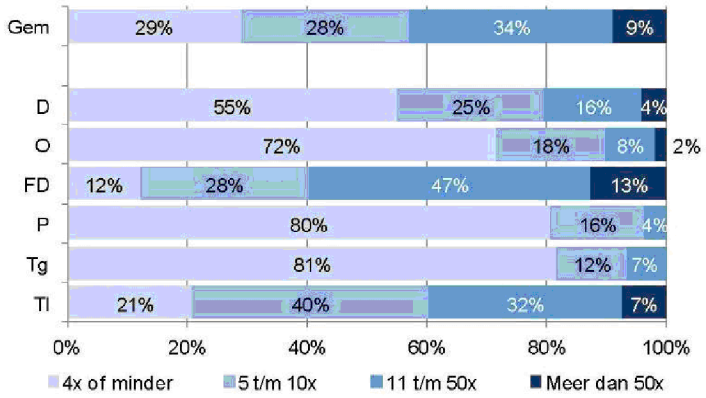
### *Aantal brieven*[10]

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>

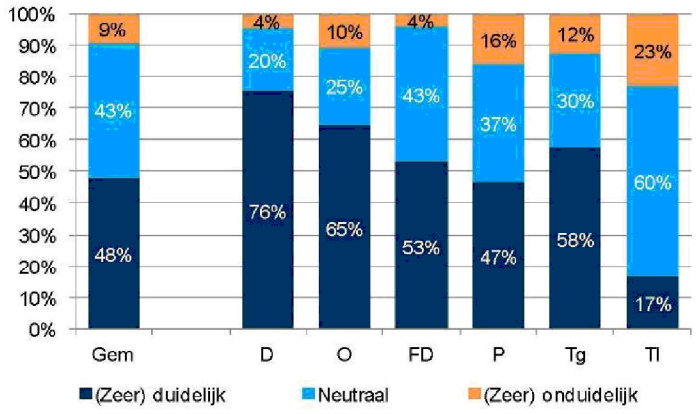



### *Duidelijkheid antwoord of reactie op brief*[11]

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***

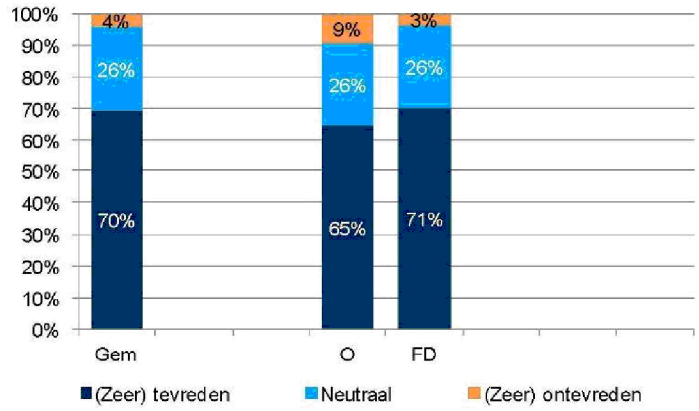
Van de Fiscaal Dienstverleners heeft 54% in het jaar voorafgaand aan het onderzoek en 6% van de Ondernemingen wel eens een door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomst bijgewoond. De intermediairdagen werd door 42% van de Fiscaal Dienstverleners bezocht en een startersbijeenkomst door 1% van de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

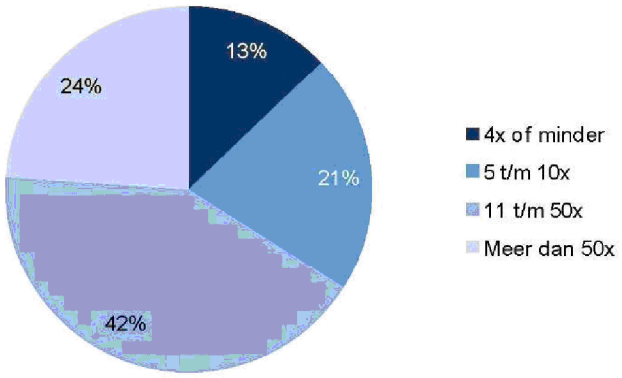
Het jaar voorafgaand aan het onderzoek heeft 71% van de Toeslagen Intermediairs via het belcentrum contact gezocht te hebben met de Belastingdienst/Toeslagen.

***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.

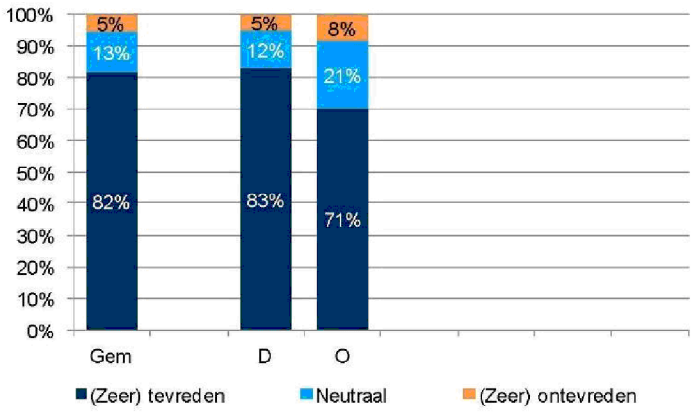
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

| 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.

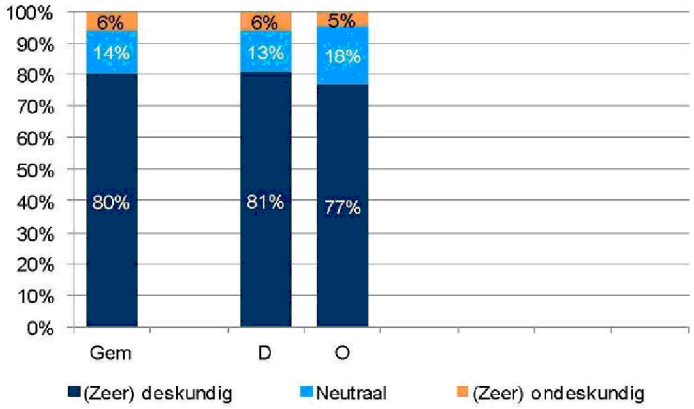
Ondernemingen zijn minder vaak (zeer) tevreden over het bezoek van de medewerker van de Belastingdienst.




<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.

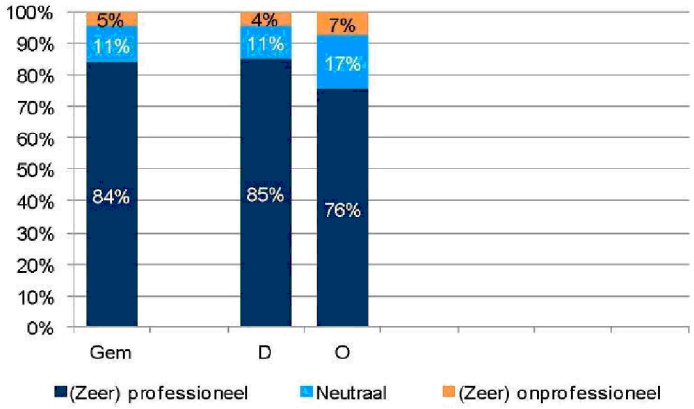



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

### *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

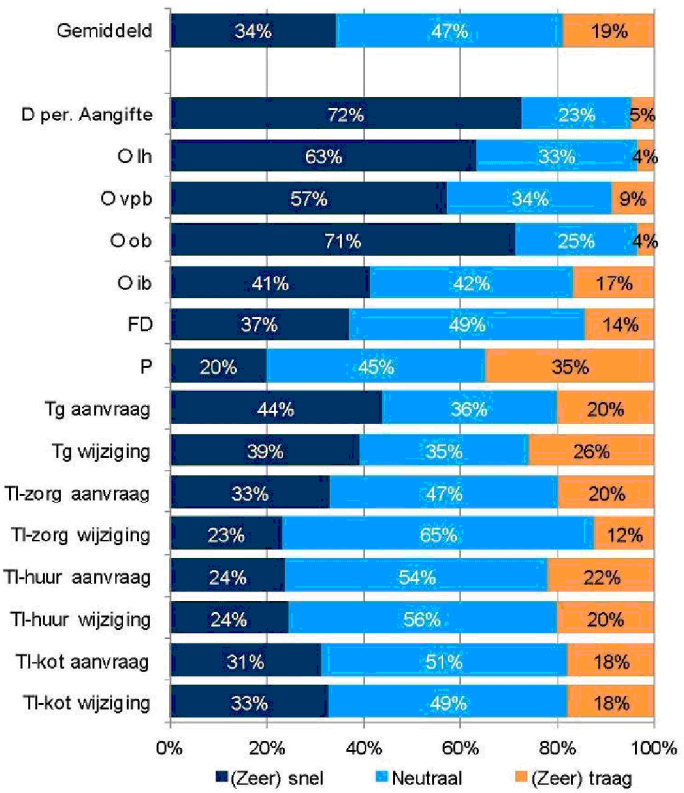
### 6.1.1 Alle doelgroepen

***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>



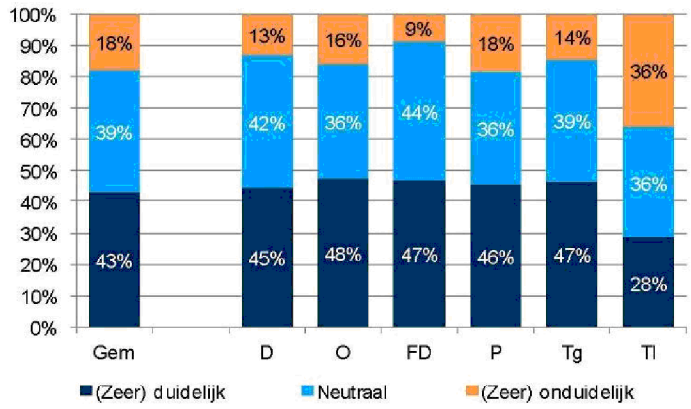

[14] Kleine n voor TI-zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

***Duidelijkheid 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.

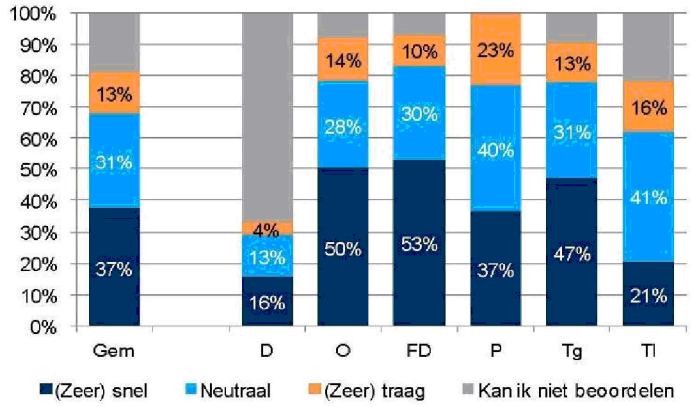
Fiscaal Dienstverleners, Douaneklanten en Toeslaggerechtigden zijn het best te spreken over de duidelijkheid van de correspondentie van de Belastingdienst en Toeslagen Intermediairs het minst.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>




***Snelheid geld terugstorten***

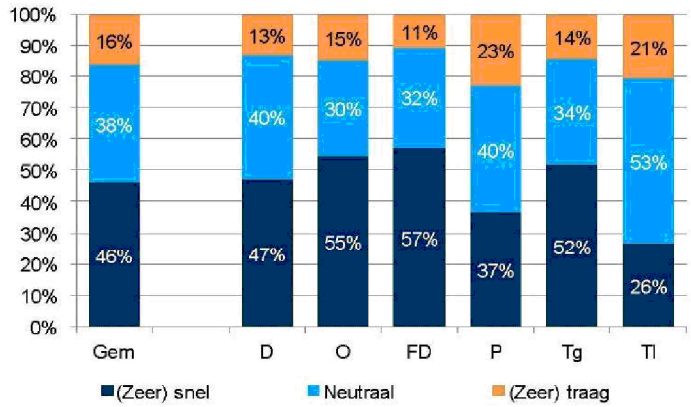
Gemiddeld zegt 19% niet te kunnen beoordelen of de Belastingdienst snel terugstort. Dit percentage wordt voornamelijk bepaald door de doelgroepen Douaneklanten en Toeslagen Intermediairs, waar respectievelijk 67% en 22% zegt het niet te kunnen beoordelen.




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% |

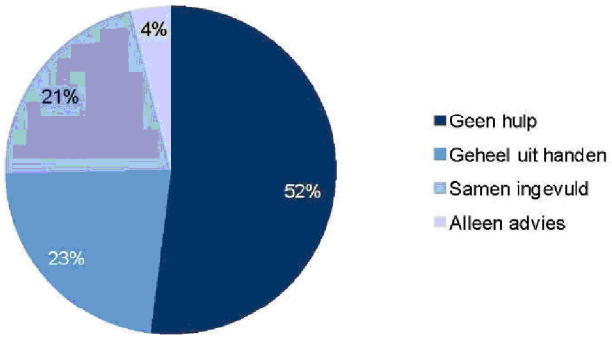
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

## 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%).

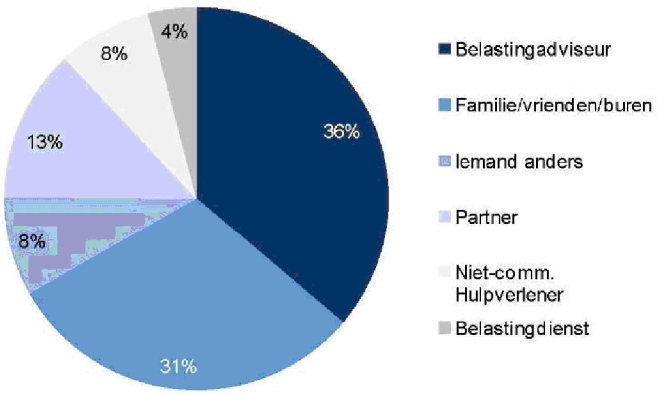
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




***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.

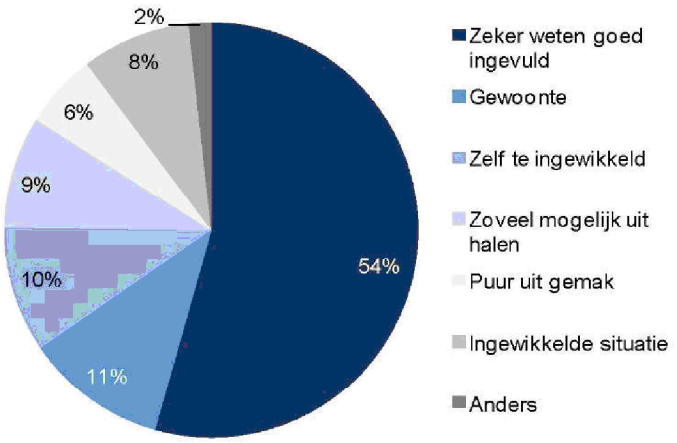
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



### *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>



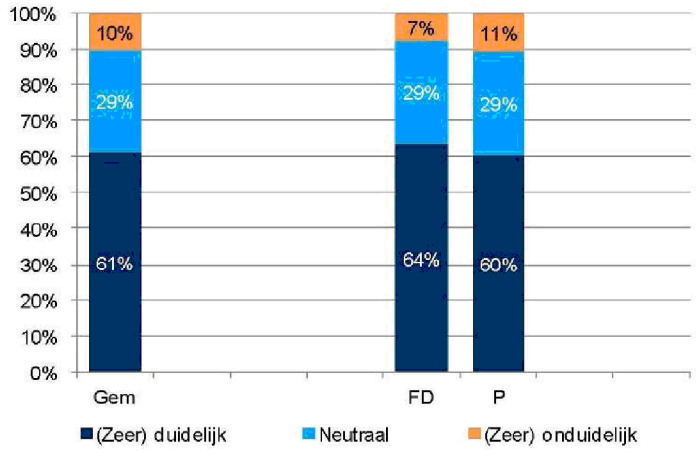

**Verdiepingsanalyse**

*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% |

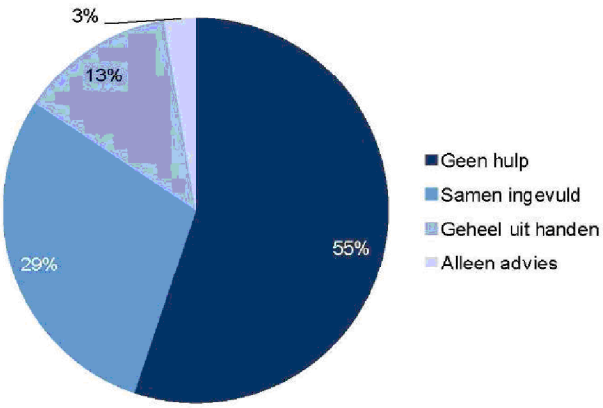
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

## 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.

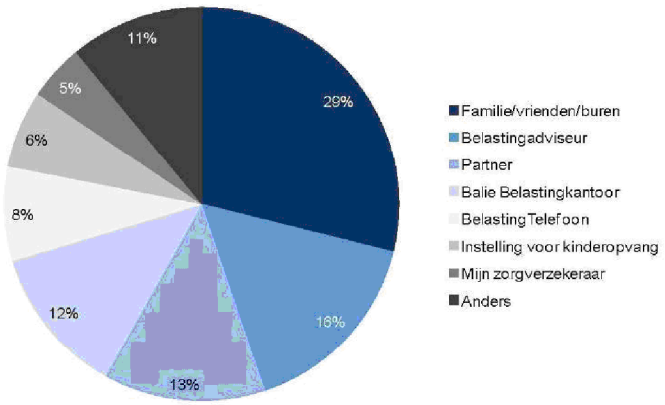
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




***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>



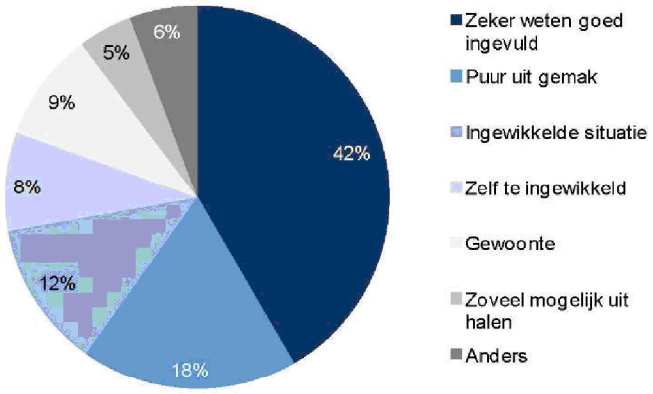

[16] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[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%).

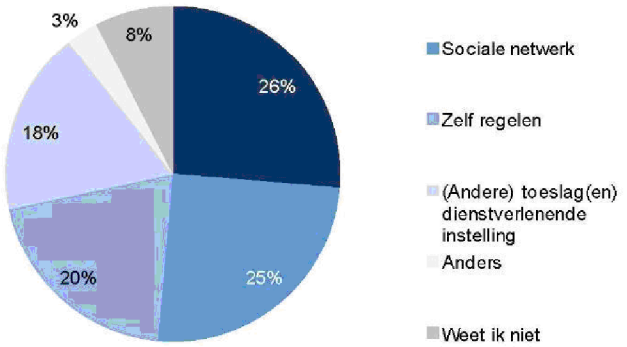
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




### *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.

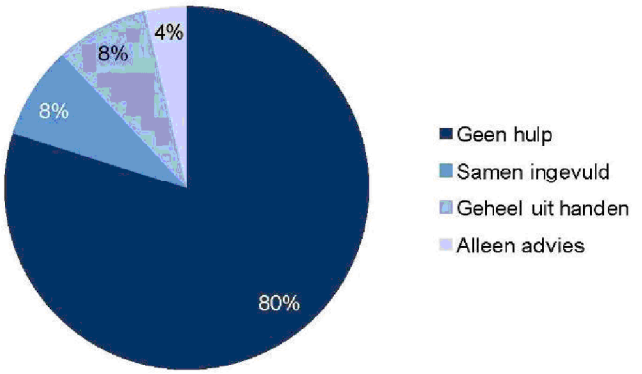
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *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>

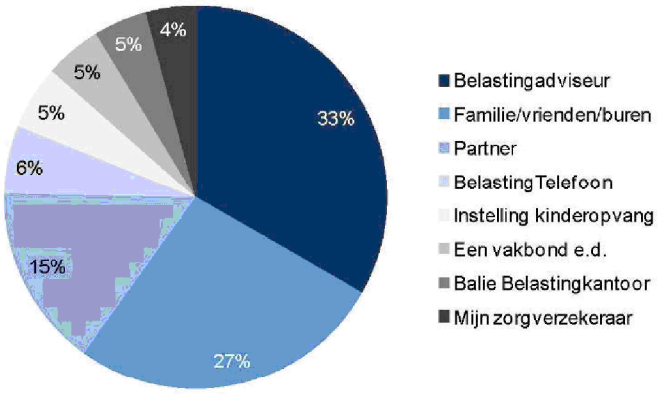



[18] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[19] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor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

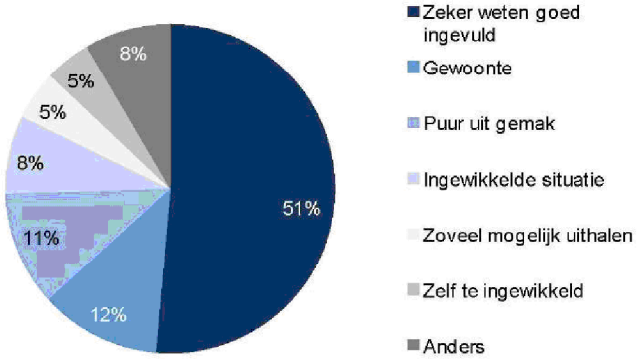
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




### *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% |

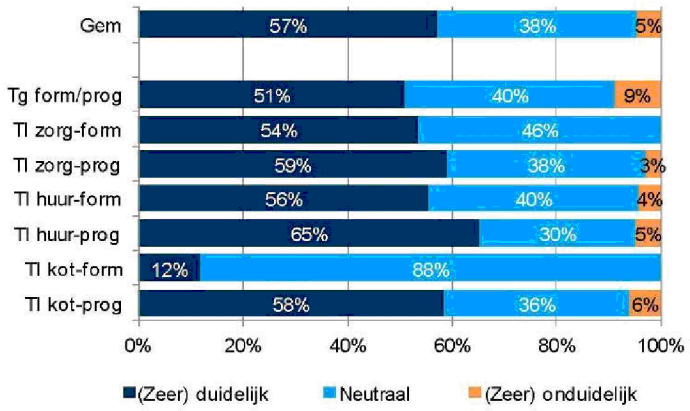
*Noot: Meerdere antwoorden mogelijk; percentages tellen op tot boven 100%*

[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.

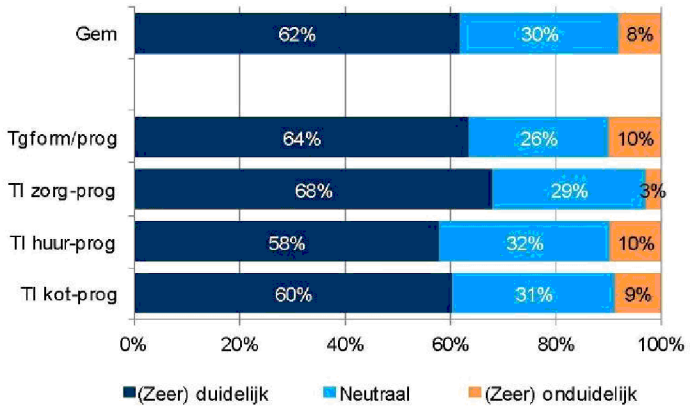
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *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.

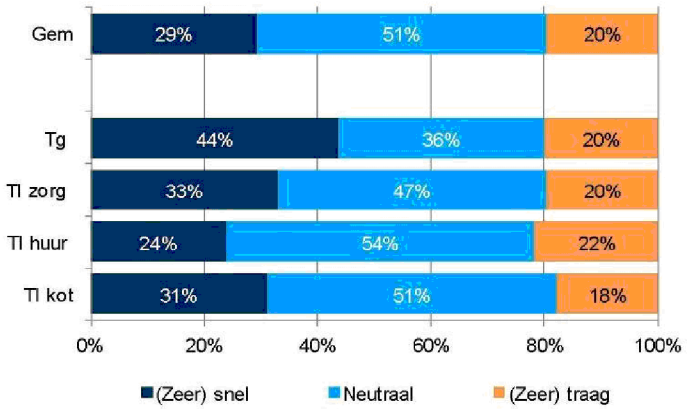
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

[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.

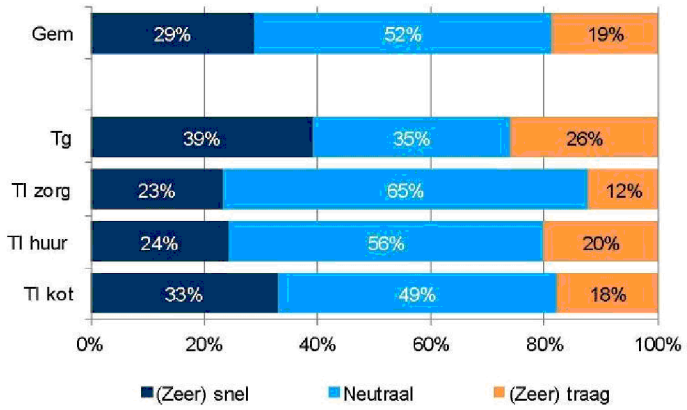
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *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.

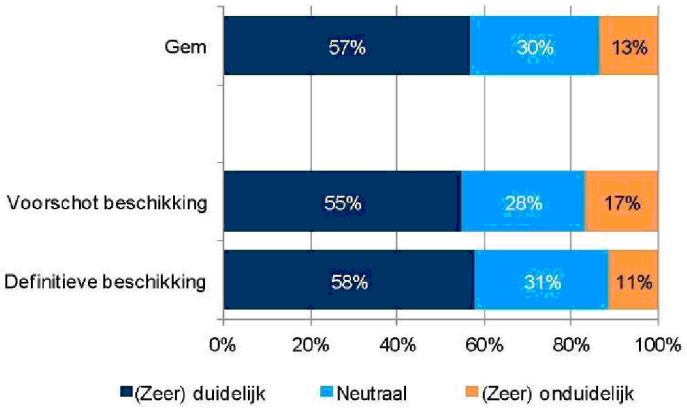
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *Duidelijkheid beschikking*

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

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



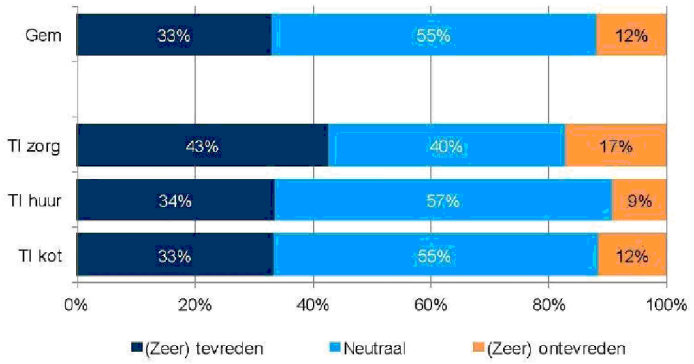

[24] Kleine n voor TI zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

[25] 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)

***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.

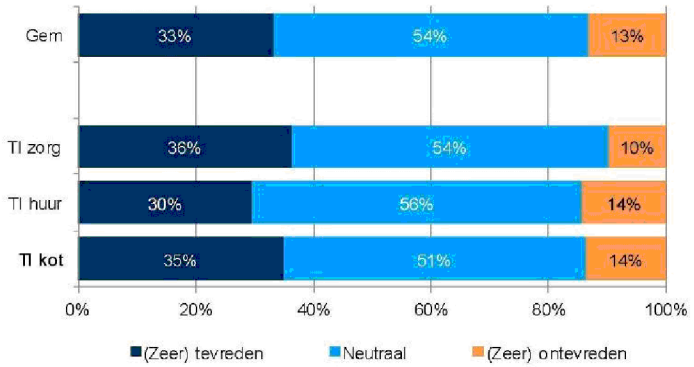
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




***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>

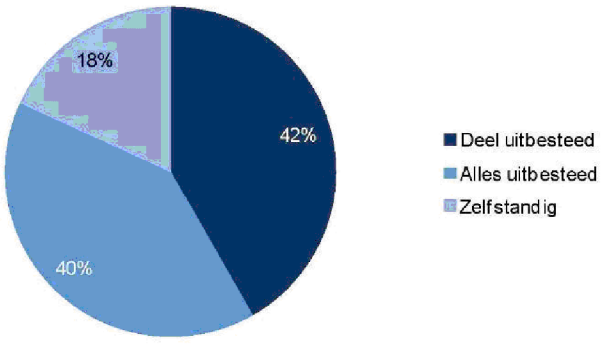
## 6.1.4 Ondernemingen

***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.

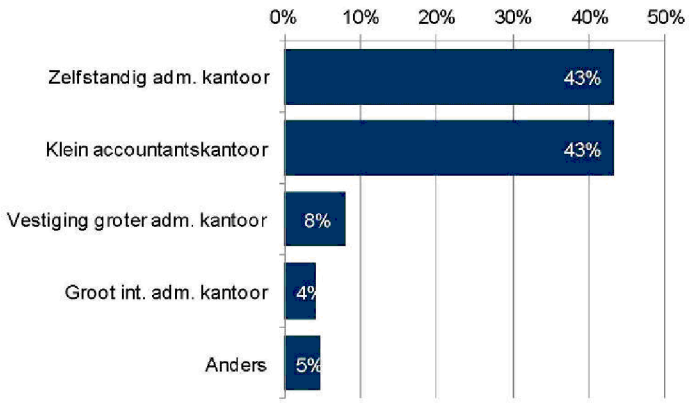
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



### *Waar uitbesteden*

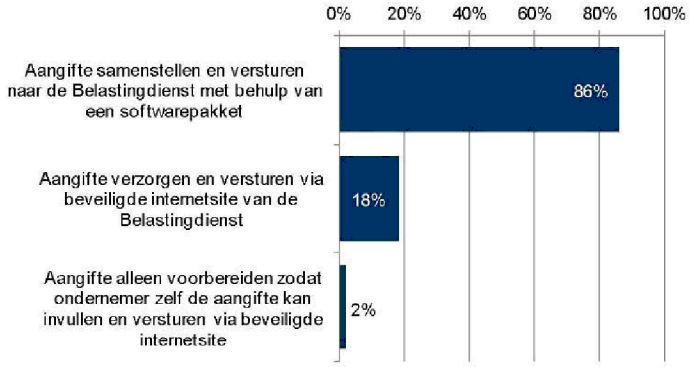
Van de Ondernemingen die belastingzaken geheel of gedeeltelijk uitbesteden, neemt 43% een zelfstandig administratiekantoor in de arm nog eens 43% roept de hulp in van een klein accountantskantoor.

<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.

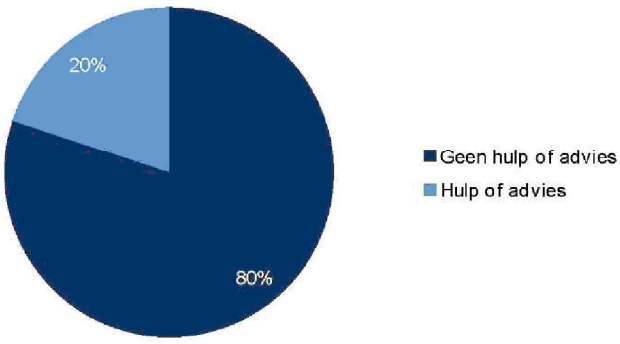
Meer dan de helft van de Fiscaal Dienstverleners (55%) is (zeer) tevreden over het hele proces van aangifte en afwikkeling van belastingen voor Ondernemingen, 41% is neutraal en 4% is (zeer) ontevreden.

<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.

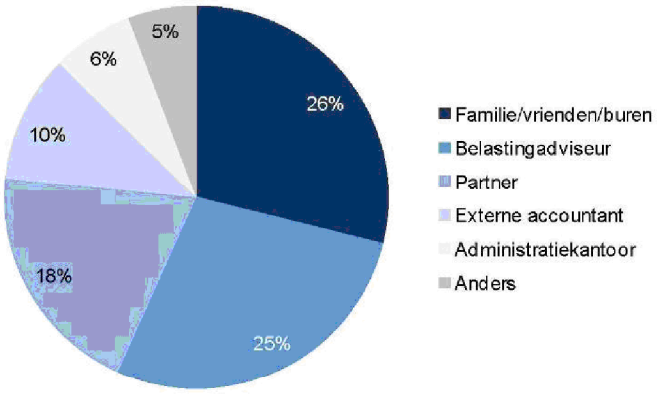
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



### *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>

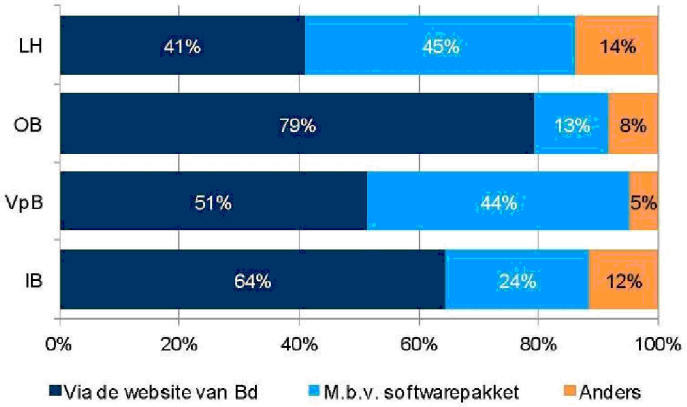



### *Zelfstandig aangifte doen*

### *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.

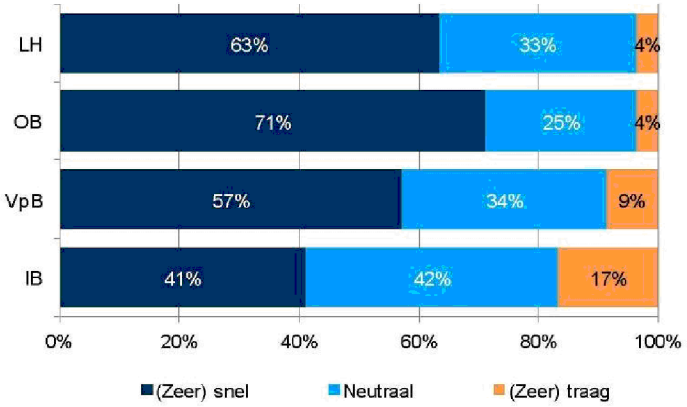
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *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>



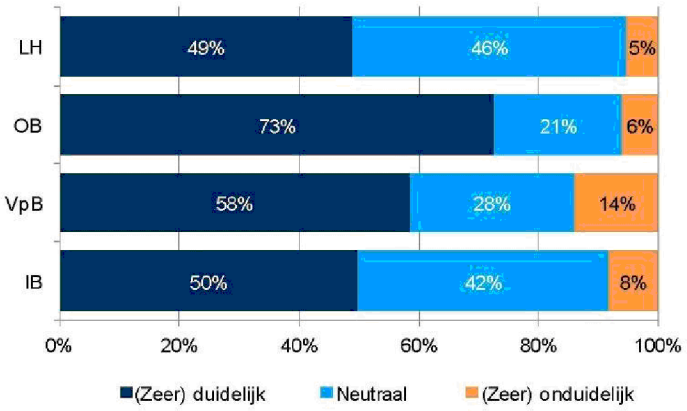

[26] Kleine n voor O (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

### *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>

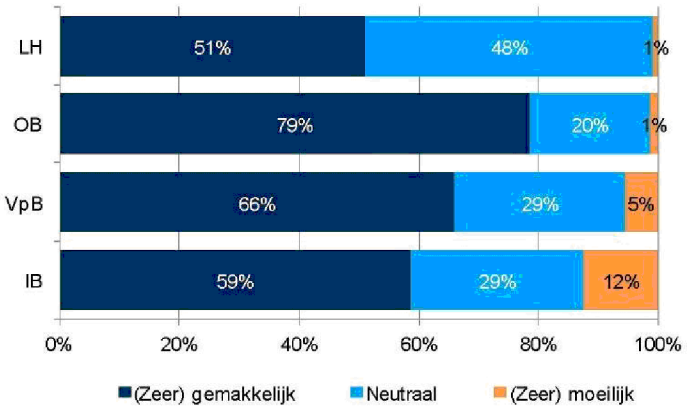



### *Moeilijkheidsgraad aangifteprogramma's*[28]

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)

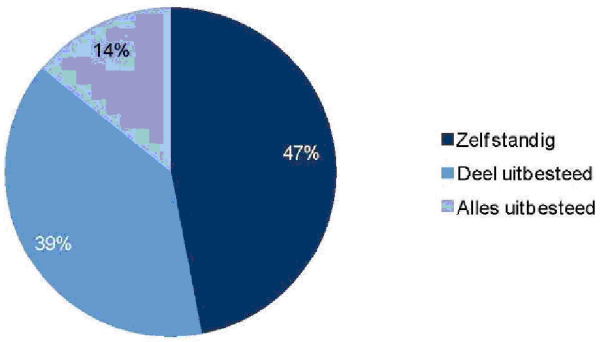
[28] Kleine n voor LH en VpB (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

## 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.

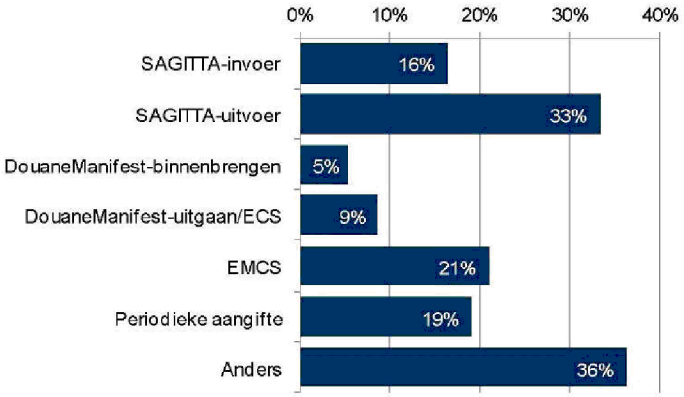
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




### *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.

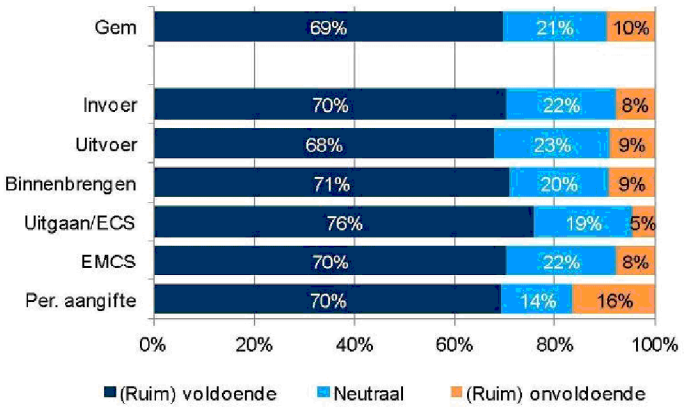
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




### *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>

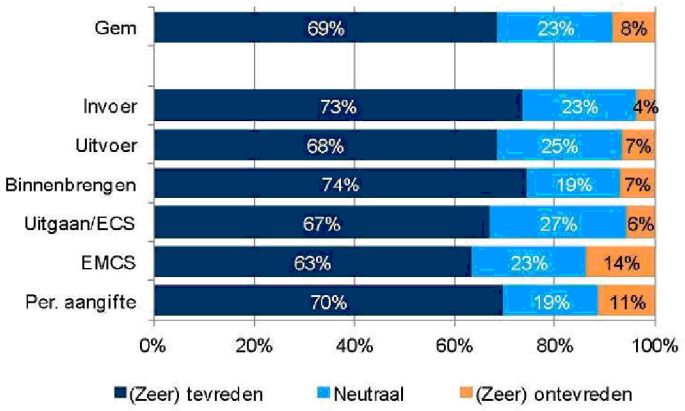



[29] Kleine n voor binnenbrengen (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

### *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.

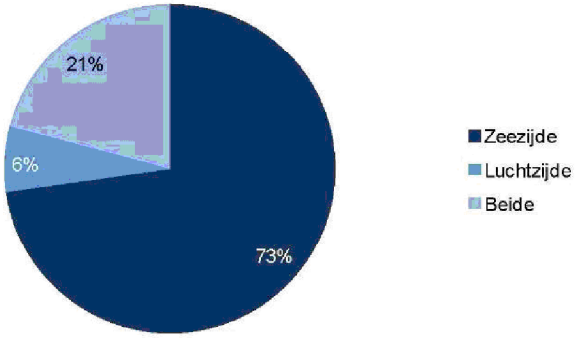
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *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.

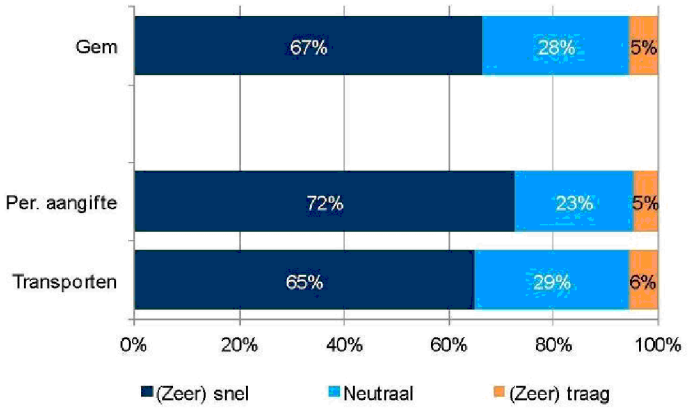
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




### *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>

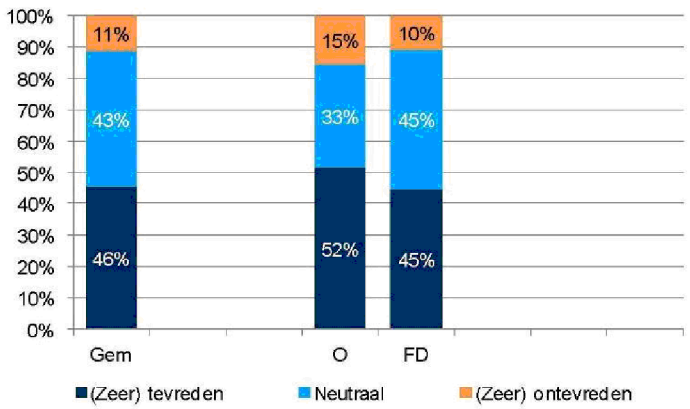
## 6.2 Controle, correcties en boetes

### 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.

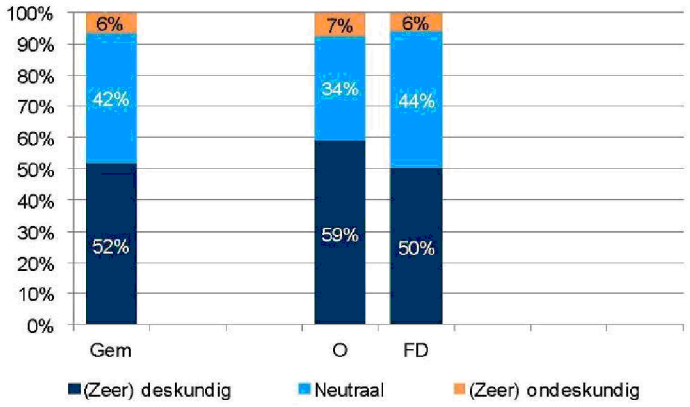
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




***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>

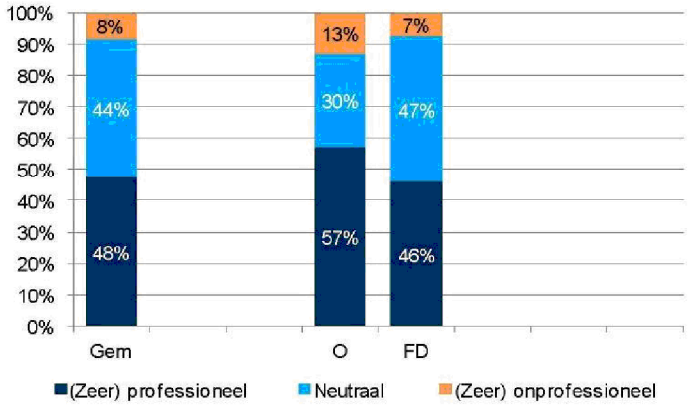



***Professionaliteit van controlemedewerker***

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>

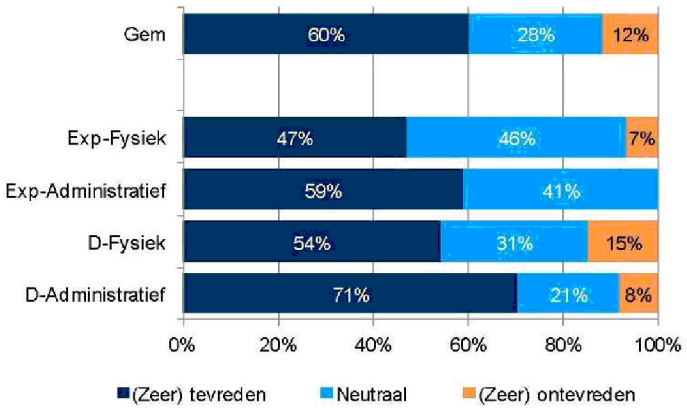


## 6.2.2 Controle bij Douaneklanten

***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.

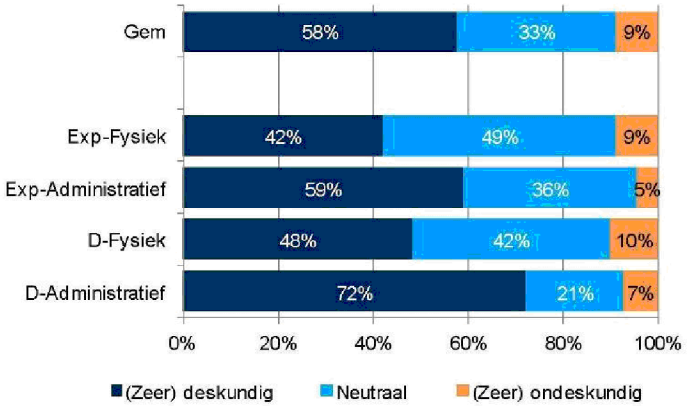
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




***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.

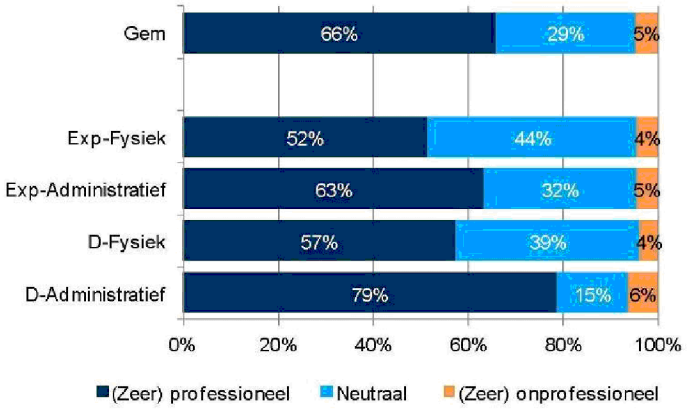
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>




***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).

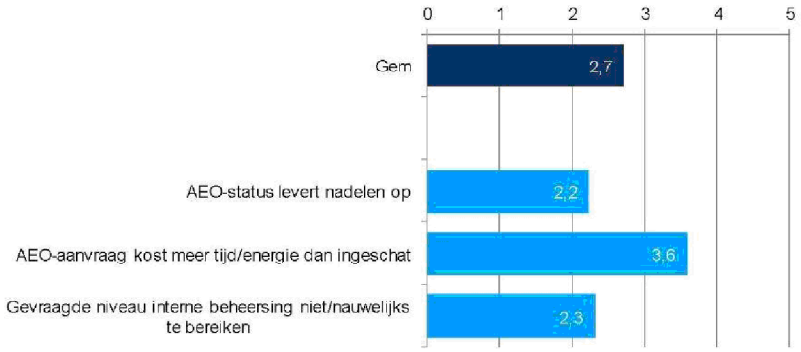



Aan de hand van de mate waarin men het eens of oneens is met de volgende stellingen, is gemeten of en in welke mate men negatieve effecten ervaart met de AEO-status:

- 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>

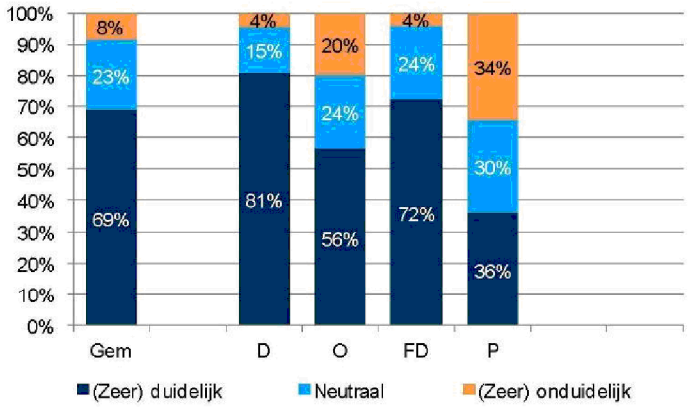
## 6.2.4 Correcties

***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>

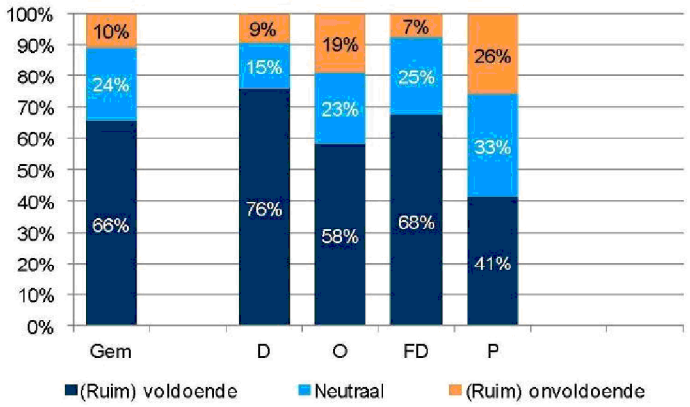



***Mate van uitleg door Belastingdienst***

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>

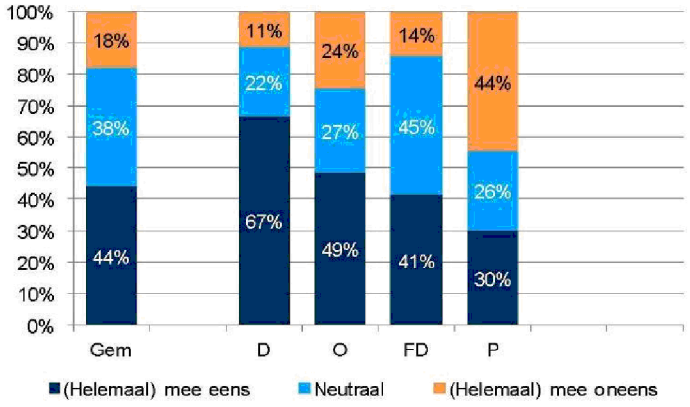



***Eens met de beslissing***

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.

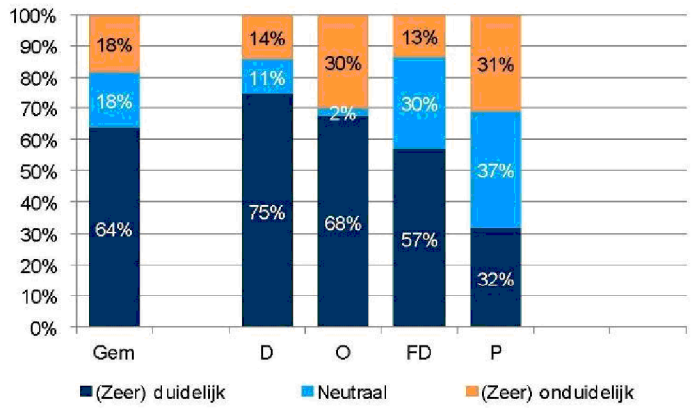
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

## 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>

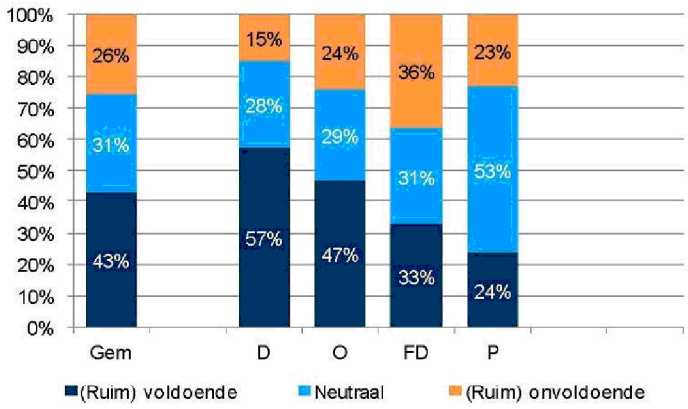
[33] Kleine n voor P (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

### *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>

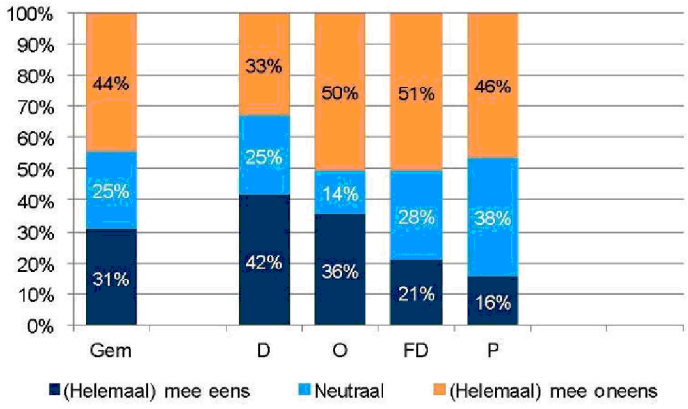



### *Eens met de beslissing*[35]

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>

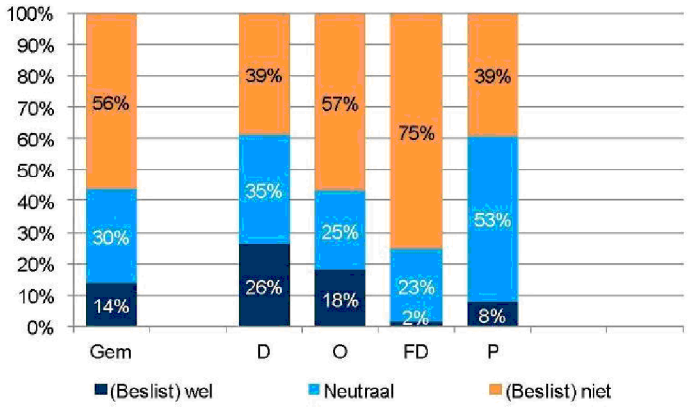



### *Verhouding boete/fout*[36]

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.

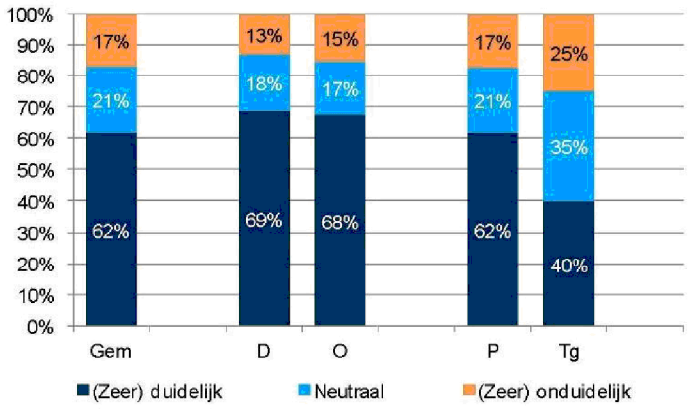
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

| 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.

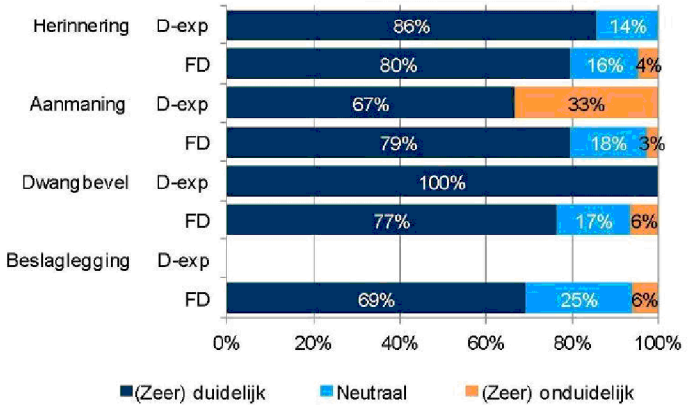
<Klik hier voor bijbehorende tabel>




***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>



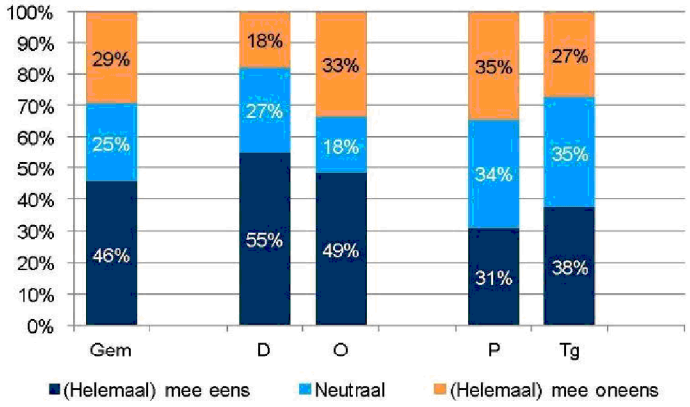

[37] Kleine n voor D-exp (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

### *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>

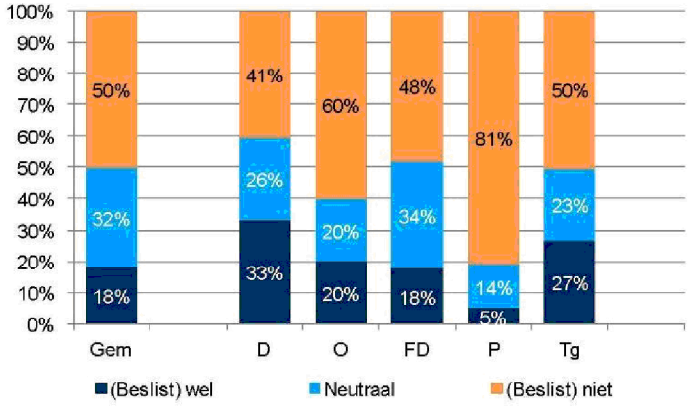



### *Kosten maatregelen*[38]

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>

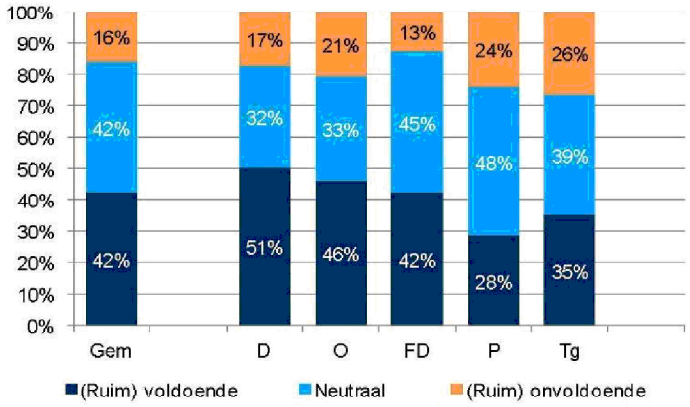



### *Uitleg maatregelen*

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

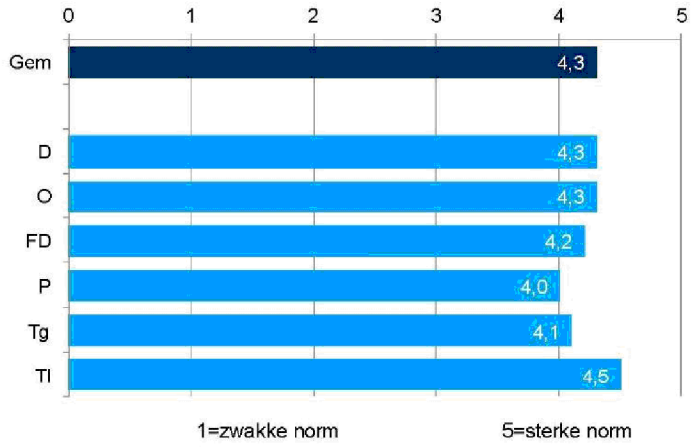
De belastingmoraal is onder meer gemeten door middel van het voorleggen van een aantal stellingen, waarbij gevraagd is in hoeverre men het ermee eens of oneens is. Men kon telkens kiezen voor een getal tussen 1 en 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.

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>



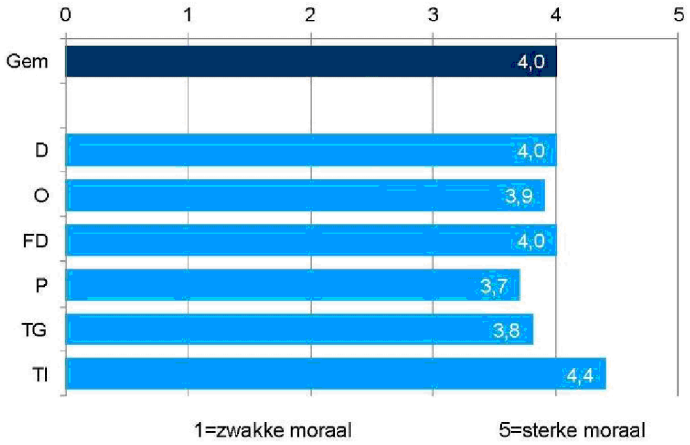

**Stellingen 1e cluster**

- 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**

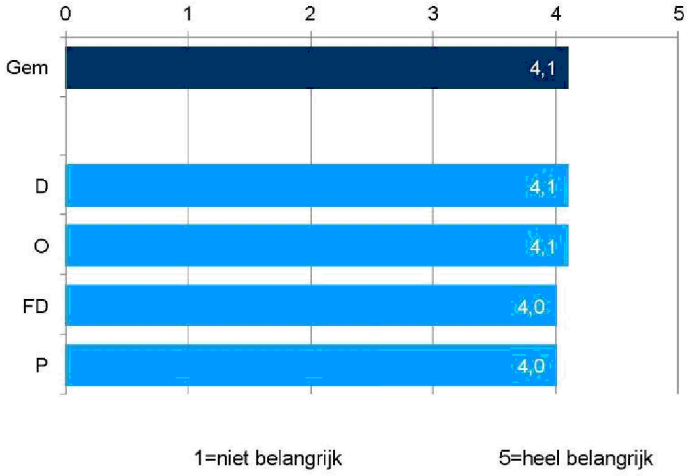
- Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen (c.q. teveel aan toeslagen zou ontvangen)
- Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen (c.q. teveel aan toeslagen zou ontvangen)
- Nederlanders vinden belastingontduiking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



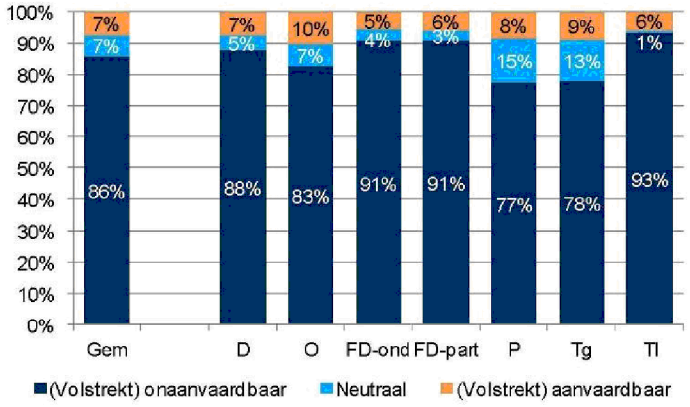

**Vragen belang van voldoen aan verplichtingen**

- 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>

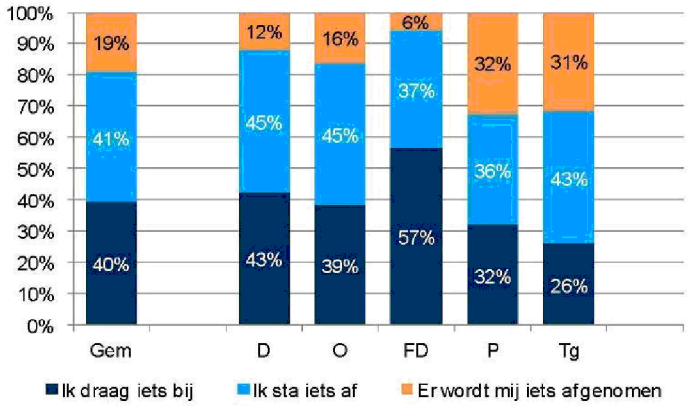



### *Gevoel bij belasting betalen*

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.*

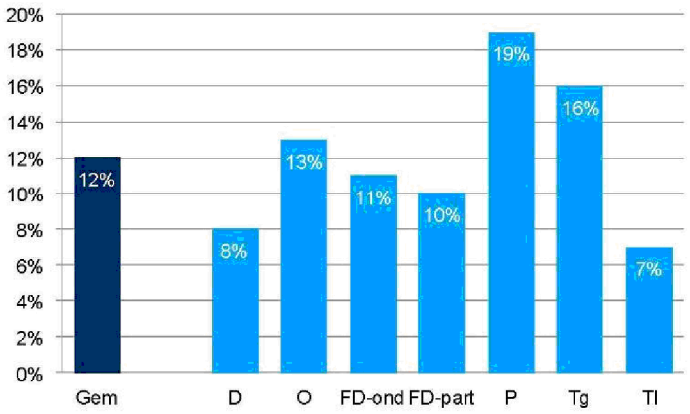
*Binnen de doelgroepen Particulieren, Douaneklanten en Fiscaal Dienstverleners geven vooral 65 jarigen en ouder aan het gevoel te hebben iets bij te dragen bij het betalen van belastingen.*

*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.

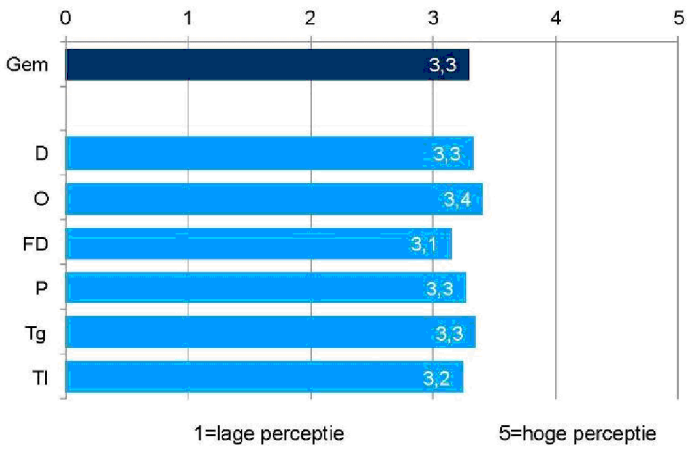
Presentatie in de vorm van een gemiddelde heeft als voordeel dat de uitersten van de vijfpuntsschaal invloed hebben op de uitkomst. Wanneer binnen een doelgroep bijvoorbeeld een groot aantal mensen de pakkans **zeer** groot achten wordt het gemiddelde getal ook hoger. Terwijl in dezelfde situatie deze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

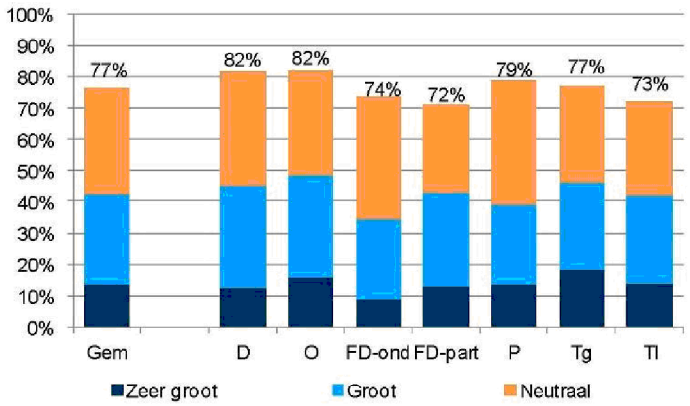


***Pakkans fraude o.b.v. percentage***

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%).

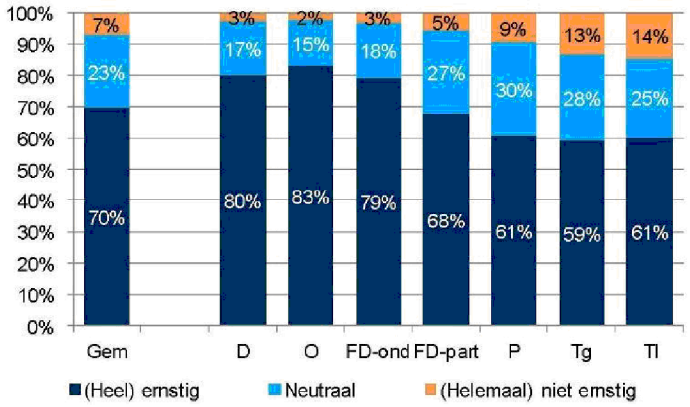
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

***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**

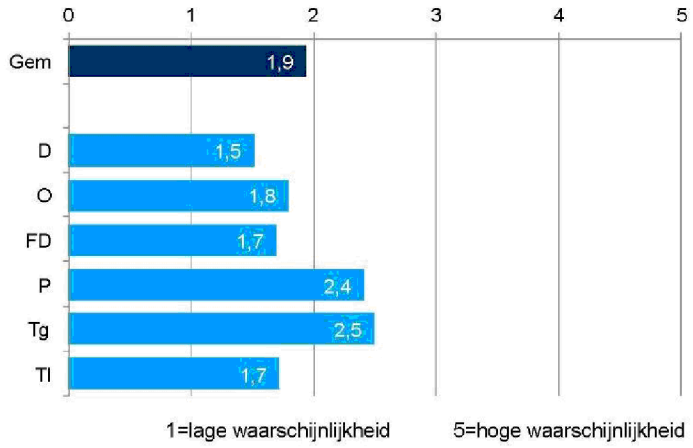
| indien niet anders vermeld: % neutraal tot zeer tevreden | 2012 | 2013 |
|---|---|---|
| **Ondernemingen** | | |
| Ondernemingen schatten in 2013 de pakkans minder vaak groot in | 86% | 82% |
| **Toeslaggerechtigden** | | |
| Toeslaggerechtigden schatten in 2013 de pakkans minder vaak groot in | 81% | 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 | 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 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 | TI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | TI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | TI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | TI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 |



1873488 00322

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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 |



1873488 00322

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% |



1873488 00322

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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 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 | | | | | | 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 159 : <Terug naar rapportage>

**Snelheid waarmee Belastingdienst-Toeslagen een wijziging in kinderopvangtoeslag doorvoert**

| | | Gem | | | | | | Tl |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | % | | | | | | % |
| | 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 |

**Aantekeningen**

Belastingdienst

# memo

Managementrapportage Belastingdienst oktober 2013

**Apeldoorn**
Afdeling B/CA UCA

Tiberdreef 12 t/m 24
3561 GG UTRECHT

Postbus 9799
3506 GT Utrecht

**Datum**
14 nov 2013

**Versienummer**
1.0

**Auteur**

**Bijlagen**
1

Aan: CFO's Belastingdienst

Bij dezen biedt de CFO-concern u de 'Managementrapportage Belastingdienst'-MRB - versie 1.0 aan. De verschijningsfrequentie is maandelijks. In hoofdstuk 1 zijn de aandachtspunten opgenomen.

Graag legt de CFO-concern aan het MT-Belastingdienst en aan de CFO's van de bedrijfsonderdelen de volgende vragen voor:

1. Herkent u zich in de aandachtspunten, genoemd in hoofdstuk 1?
2. Zijn er andere onderwerpen die aandacht zouden moeten krijgen?
3. Zijn er punten die vragen om nader onderzoek?

De MRB zal op het MT-Belastingdienst van 18 november 2013 worden geagendeerd.

Belastingdienst

2013

# Managementrapportage Belastingdienst

oktober

Belastingdienst

B/CA-UCA

## Inhoudsopgave

**1.0 Aandachtspunten ..... 2**
1.1 Algemeen overzicht ..... 2
1.2 Aandachtspunten ..... 2
1.3 Analyse ..... 3
**2.0 Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen ..... 4**
2.1 Belasting- en premieontvangsten ..... 4
2.2 Toeslagen ..... 6
**3.0 Dienstverlening ..... 7**
3.1 Telefonie ..... 7
3.2 Balie ..... 7
3.3 Internet ..... 8
**4.0 Centrale concernprocessen ..... 9**
4.1 Volumes klant tot klantprocessen ..... 9
4.2 Kwaliteit klant tot klantprocessen ..... 10
**5.0 Lokale kantoorprocessen ..... 11**
5.1 Bezwaarschriften ..... 11
5.2 Klachten ..... 12
5.3 Aanvragen ..... 13
**6.0 Toezicht en opsporing ..... 14**
6.1 Belastingen ..... 14
6.2 Douane ..... 16
6.3 Toeslagen ..... 16
6.4 FIOD ..... 17
**7.0 Incasso ..... 18**
7.1 Achterstand invordering ..... 18
**8.0 Personeel en organisatie ..... 19**
8.1 Formatie en bezetting ..... 19
8.2 In- en uitstroom ..... 19
8.3 Werving spoor III – belastingen ..... 20
8.4 Leidinggeven (functioneringsgesprekken) ..... 20
8.5 Inzetbaarheid ..... 21
**9.0 Middelen ..... 22**
9.1 Uitgaven (apparaat) ..... 22



1873488 00322

# 1.0 Aandachtspunten

## 1.1 Algemeen overzicht

| Proces overzicht | bedrijfs-onderdeel | resultaat | trend | *prognose* |
|---|---|---|---|---|
| **Dienstverlening** | | | | |
| telefonie | | ● | ⇩ | ● |
| waarvan SMART belafspraken | | ● | ⇨ | ● |
| internet | | ● | ⇧ | ● |
| **Centrale concernprocessen** | | | | |
| volumes klant tot klant processen | | ● | | |
| kwaliteit klant tot klant processen | | ● | | |
| **Lokale kantoorprocessen** | | | | |
| bezwaarschriften | | ● | ⇩ | ● |
| klachten | | ● | ⇨ | ● |
| **Toezicht en opsporing** | | | | |
| risico reducerende handhaving | Belastingen | ● | ⇨ | ● |
| horizontaal toezicht | Belastingen | ● | ⇨ | ● |
| actuele handhavingsvormen | Belastingen | ● | ⇨ | ● |
| horizontaal toezicht | Douane | ● | ⇨ | ● |
| actuele handhavingsvormen | Douane | ● | ⇨ | ● |
| verdeling opsporingscapaciteit | Fiod | ● | ⇨ | ● |
| processen-verbaal | Fiod | ● | ⇨ | ● |
| **Incasso** | | | | |
| betalingsachterstand | | ● | ⇨ | ● |
| **Personeel en organisatie** | | | | |
| functioneringsgesprekken | | ● | ⇨ | ● |
| ziekteverzuim | | ● | ⇧ | ● |
| **Middelen** | | | | |
| budget/ uitgaven | | ● | ⇨ | |
| inhuur/ uitzendkrachten | | ● | ⇩ | ● |
| ⇧ = *positieve ontwikkeling in de realisatie* | | | | |

## 1.2 Aandachtspunten

### 1.2.1 Lokale kantoorprocessen

*Bezwaar - afdoeningsresultaat*

Het cumulatieve percentage van het concern daalt verder met 0,2 procentpunt. Deze daling wordt veroorzaakt door Belastingen. Daar is de score deze maand 91,6%.

Het MT-BD van 21 oktober heeft naar aanleiding van de MRB september gesproken over de afhandeling bezwaarschriften. Belastingen heeft aangegeven waar nodig extra expertise in te zetten.

*Bezwaar - samenstelling van de voorraad*

De voorraad bij Belastingen is 17 procentpunt hoger dan vorig jaar oktober (zie tabel 5.1). Dit wordt veroorzaakt door de extra bezwaren loonheffing pseudo-eindheffing hoge lonen (8000 stuks) en omzetbelasting (3500 stuks). Bij de inkomensheffing is de voorraad nog voor maar 82% Awb-conform af te doen, bij de omzetbelasting is dat 81%.



1873488 00322

### 1.2.2 Leidinggeven (functioneringsgesprekken)

Het percentage afgehandelde functioneringsgesprekken is minimaal 5,5 procentpunt hoger dan P-Direkt aangeeft. Dit blijkt uit extracomptabele vastleggingen door bedrijfsonderdelen. Niet alle bedrijfsonderdelen hebben dergelijke vastleggingen. Een overzicht is opgenomen in tabel 8.3.

### 1.2.3 Inzetbaarheid / ziekteverzuim

Het verzuimgemiddelde daalt deze maand van 5,9% naar 5,8%. De verwachting is dat het jaarcijfer uitkomt op 5,9%; de doelstelling is maximaal 5,4%.

### 1.2.4 Middelen / uitgaven

*Opmerkingen bij het concernbeeld*

- Het concernbeeld laat op basis van de prognoses een positief saldo van € 13,2 miljoen zien (vorige maand positief € 19,7 miljoen). De prognoses zijn € 12,5 miljoen lager dan in de vorige rapportagemaand.
- Ten opzichte van de vorige rapportage zijn de budgetten in totaliteit met ruim € 19 miljoen verlaagd. Hierbij is onder andere rekening gehouden met een korting van € 20 miljoen vanwege lagere uitgaven op het budget voor ITI.
- Er gelden onzekerheden bij enkele prognoses die voor het concernbeeld van belang zijn, zoals de investeringen bij B/CIE. Op korte termijn is duidelijkheid nodig.
- Binnen het interne kader moeten nog enkele budgetonderdelen tussen bedrijfsonderdelen onderling worden overgeheveld. Op concernniveau verloopt dit budgettair neutraal.
- De prognose voor de apparaatsontvangsten laat een klein positief resultaat van € 1 miljoen zien.

*Externe inhuur en uitzendkrachten*

Het MT Belastingdienst van 29 juli jl. heeft het memo 'terugdringen inhuur' besproken. Inmiddels hebben diverse bedrijfsonderdelen activiteiten gestart om de inhuur terug te dringen (minder inzet van inhuur, vervanging van inhuurcontracten door 'vaste' contracten of start werving ter vervanging van inhuur). De prognose op concernniveau laat echter nog een stijging voor inhuur ten opzichte van voorgaande maand zien (was 11,1 % en is nu 11,2%). Het realisatiepercentage stijgt naar 10,7%.

## 1.3 Analyse

-

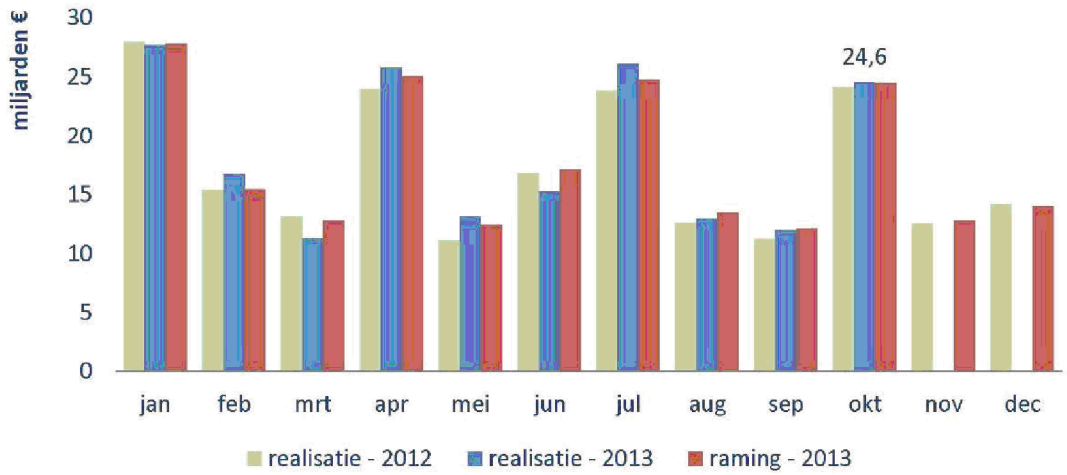


1873488 00322

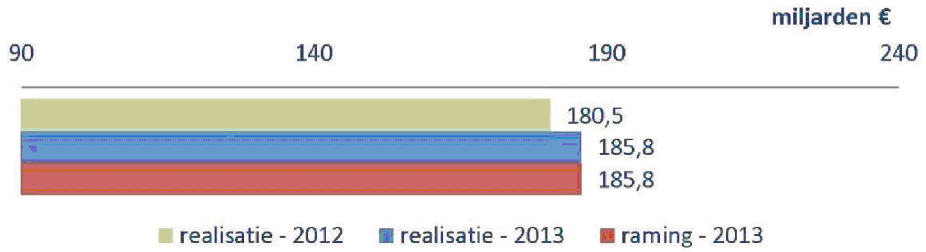
# 2.0 Geldstromen belastingmiddelen en toeslagen

## 2.1 Belasting- en premieontvangsten

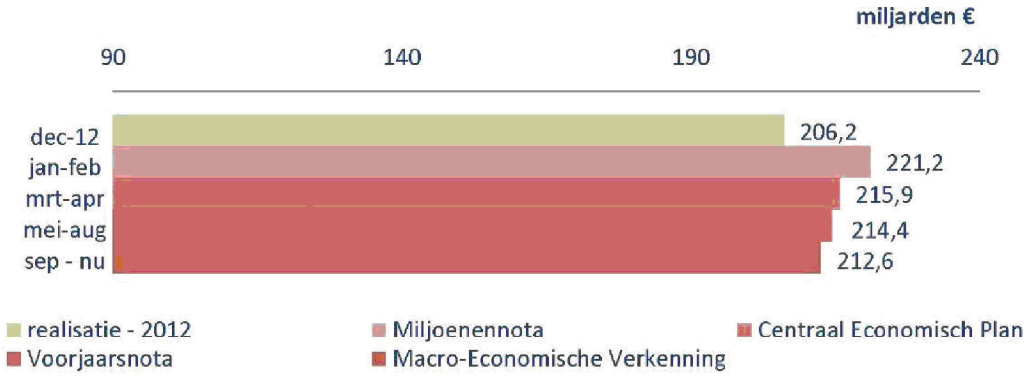
**Grafiek 2.1 Belastingen en premies - realisatie**




**Grafiek 2.2 Belastingen en premies - cumulatief**



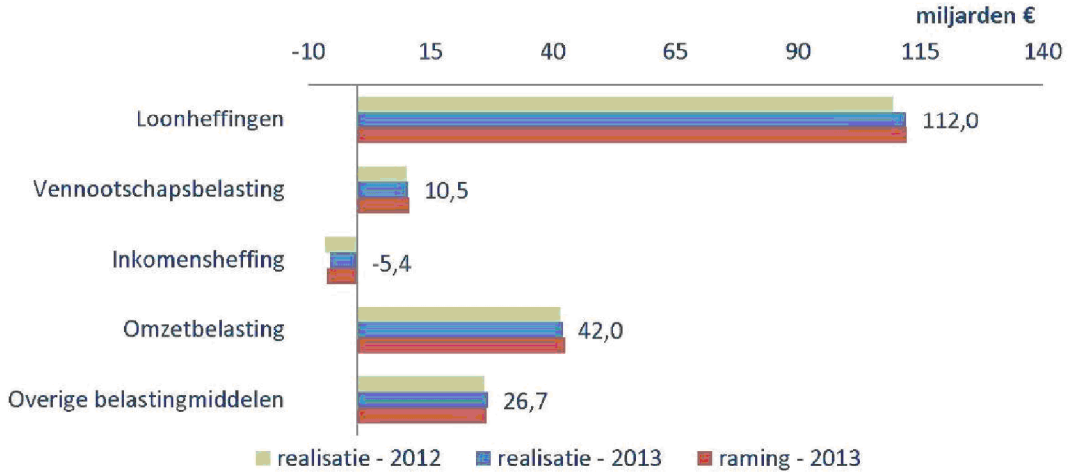

**Grafiek 2.3 Belastingen en premies - gebruikte ramingen (jaartotalen)**



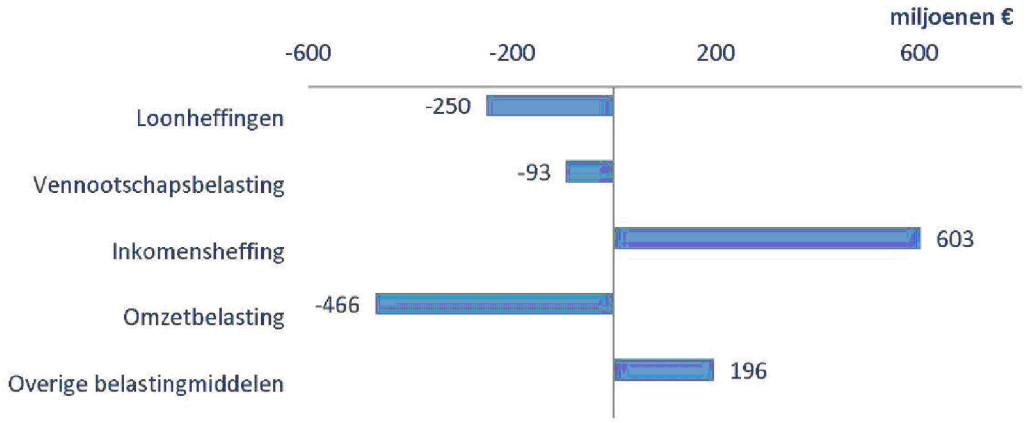



1873488 00322

**Grafiek 2.4 Belastingen en premies - cumulatief per middel**




**Grafiek 2.5 Belastingen en premies - cumulatief verschil raming - realisatie**




*Omzetbelasting*
De ontvangsten OB blijven achter bij de prognose, mede door het achterblijven van de omzet algemeen tarief. De omzet is in 2013 € 431,4 miljard en was in 2012 € 477,1 miljard, een daling van 9,6%.

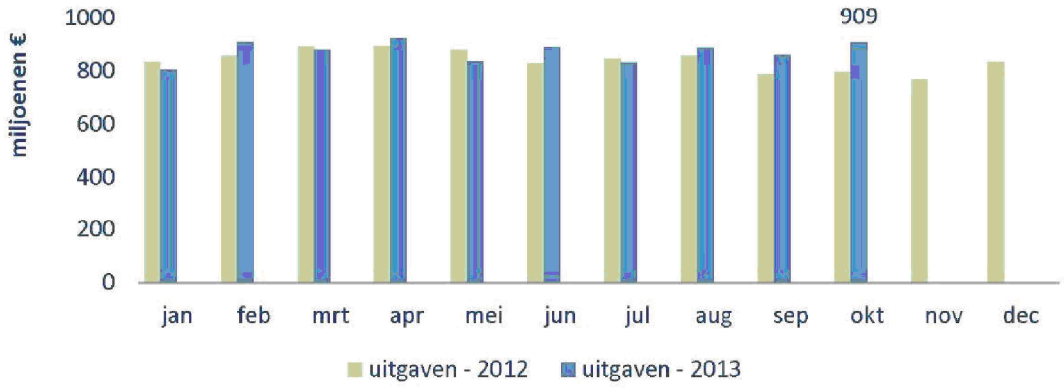
*Inkomensheffing*
De realisatie voor de IH is nog steeds hoger dan geraamd: € 603 miljoen. Bij vergelijking van de ontvangsten tot en met oktober met vorig jaar valt belastingjaar T-1 op: de realisatie over belastingjaar 2012 is bijna € 700 miljoen hoger dan een jaar geleden de realisatie over belastingjaar 2011. Onderzocht wordt of hiervoor een specifieke oorzaak is aan te wijzen.



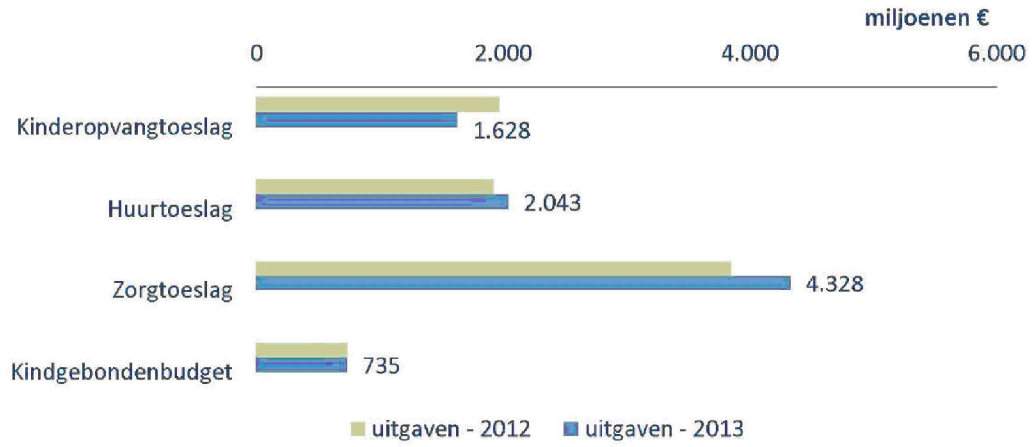
1873488 00322

## 2.2 Toeslagen

**Grafiek 2.6 Toeslagen - saldo uitgaven en ontvangsten**




**Grafiek 2.7 Toeslagen - cumulatief saldo uitgaven en ontvangsten**

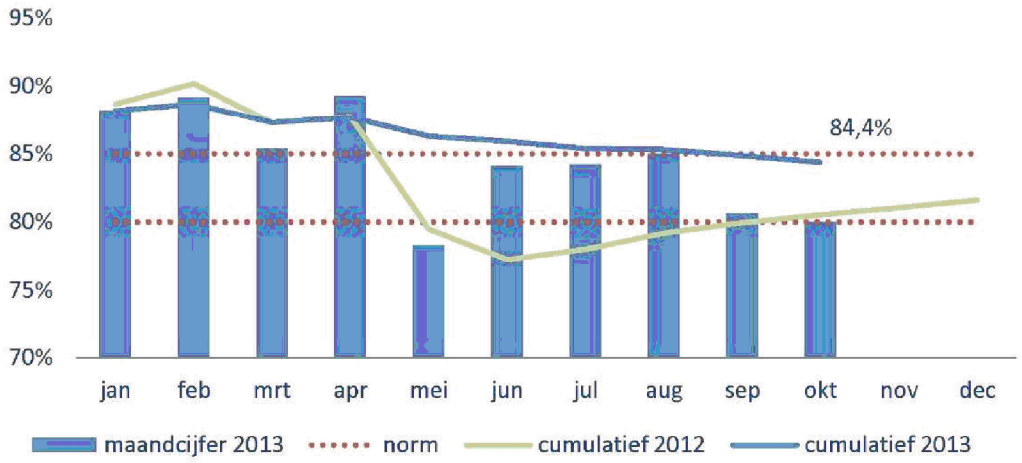


# 3.0 Dienstverlening

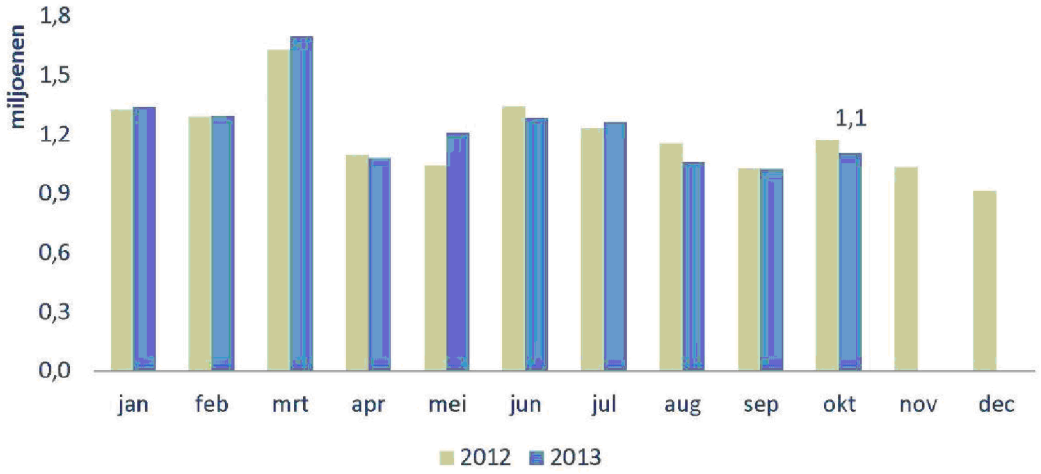
## 3.1 Telefonie

### 3.1.1 Bereikbaarheid

**Grafiek 3.1 BelastingTelefoon - bereikbaarheid**




**Grafiek 3.2 BelastingTelefoon - volume telefonie**




### 3.1.2 Kwaliteit / tijdigheid telefonie

Tabel 3.1

| Kwaliteit / tijdigheid telefonie | | |
|---|---|---|
| | norm | resultaat |
| Klanten die in één contact worden geholpen | 90 - 95% | 91,8% |
| Kwaliteit beantwoording fiscale vragen | 80 - 87% | 85,9% |
| Kwaliteit beantwoording status- en proces vragen | 90 - 95% | 93,5% |
| Tijdige reactie op complexe vragen < 2 dagen | 85 - 90% | 94,3% |
| Tijdige reactie op complexe vragen < 4 dagen | 90 - 100% | 96,8% |
| Tijdig afgehandelde (SMART) belafspraken* | 95 - 100% | 86,6% |

** Belastingen: 88,9%, Toeslagen: 31,3%, B/CA: 31,9%*
*Het SBA cijfer is onvolledig door een storing rond de berichtenstroom AH vermindering IB niet winst*



1873488 00322

## 3.2 Balie

Jaarindicator.

## 3.3 Internet

Tabel 3.2

| Beschikbaarheid informatiesystemen | | | |
|---|---|---|---|
| | norm | maand | resultaat |
| Gemiddelde beschikbaarheid informatiesysteem (Douane) | >97,5 | 97,8% | 97,5% |

Tabel 3.3

| Beschikbaarheid internetdiensten en sites | | | |
|---|---|---|---|
| | norm | resultaat | |
| | | maand | cumulatief |
| mijn.belastingdienst.nl | ≥ 99,9% | 99,9% | 99,8% |
| belastingdienst.nl | ≥ 99,9% | 99,9% | 99,8% |
| douane.nl | ≥ 99,9% | 99,9% | 99,8% |
| toeslagen.nl | ≥ 99,9% | 99,9% | 99,8% |

De jaardoelstellingen beschikbaarheid persoonlijk domein en websites kunnen niet meer worden gerealiseerd. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn de grootschalige DDoS (Distributed Denial-of-Service)-aanvallen in mei en - in mindere mate - opgeloste infrastructurele problemen.



1873488 00322

# 4.0 Centrale concernprocessen

## 4.1 Volumes klant tot klantprocessen

Tabel 4.1

| Nog te ontvangen aangiften IH 2012 | |
|---|---|
| Nog te ontvangen aangiften | 1.127.907 |
| waarvan met uitstel | 942.576 |
| - becon uitstel | 934.347 |
| - individueel uitstel | 8.229 |
| waarvan zonder uitstel | 185.331 |

Tabel 4.2

| Nog te ontvangen aangiften Vpb 2012 | |
|---|---|
| Nog te ontvangen aangiften | 342.384 |
| waarvan met uitstel | 322.199 |
| waarvan zonder uitstel | 20.185 |

Tabel 4.3

| Tijdig ontvangen aangiften OB en LH | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | te ontvangen | tijdig ontvangen | niet tijdig ontvangen | tijdig |
| Omzetbelasting | 7.151.455 | 6.817.952 | 333.503 | 95,3% |
| Loonheffing | 6.197.834 | 6.144.038 | 53.796 | 99,1% |

Tabel 4.4

| Op aangifte tijdig betaalde OB | | | |
|---|---|---|---|
| | | aantal | bedrag |
| Ontvangen aangiften | | 6.932.857 | 41.993 |
| Aangiften met een te betalen bedrag | | 3.626.674 | 63.042 |
| waarvan tijdig betaald | | 3.097.737 | 56.798 |
| waarvan niet tijdig betaald | | 208.527 | 1.575 |
| waarvan naar aanslagselectie | | 320.410 | 4.669 |
| Aangiften met een te ontvangen bedrag | | 1.941.415 | -21.049 |
| Aangiften zonder een te betalen of terug te ontvangen bedrag | | 1.364.768 | - |
| Aangiften waarop tijdig is betaald | 85% | | |
| Bedrag tijdig betaald | 90% | | |
| *bedragen x € 1 miljoen* | | | |



1873488 00322

Tabel 4.5

| Aandeel in procenten kasopbrengst omzetbelasting | |
|---|---|
| Primaire aangifteproces | 97,6% |
| Vrijwillige verbeteringen (suppleties) | 1,9% |
| Niet vrijwillige verbeteringen (repressief toezicht) | 0,5% |

Tabel 4.6

| Definitief vastgestelde toeslagen | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|
| **Huurtoeslag** | | | |
| Aantal voorlopige beschikkingen | 1.331.951 | 1.377.393 | 1.379.065 |
| Aantal eerste definitieve beschikkingen | 1.291.177 | 1.115.799 | 814.142 |
| Percentage definitief | 96,9% | 81,0% | 59,0% |
| **Zorgtoeslag** | | | |
| Aantal voorlopige beschikkingen | 5.767.710 | 6.034.162 | 5.998.808 |
| Aantal eerste definitieve beschikkingen | 5.707.458 | 5.559.191 | 3.738.877 |
| Percentage definitief | 98,9% | 92,1% | 62,3% |
| **Kindgebonden budget** | | | |
| Aantal voorlopige beschikkingen | 1.106.435 | 1.088.663 | 1.091.547 |
| Aantal eerste definitieve beschikkingen | 1.094.174 | 997.566 | 542.996 |
| Percentage definitief | 98,8% | 91,6% | 49,7% |
| **Kinderopvangtoeslag** | | | |
| Aantal voorlopige beschikkingen | 566.948 | 575.046 | 560.581 |
| Aantal eerste definitieve beschikkingen | 537.800 | 371.487 | 209.643 |
| Percentage definitief | 94,8% | 64,6% | 37,3% |

## 4.2 Kwaliteit klant tot klantprocessen

Tabel 4.7

| Outputcontrole | | | |
|---|---|---|---|
| B/CA | norm | resultaat | |
| | | maand | cumulatief |
| Postzendingen zonder fouten | 100% | 100,0% | 99,99% |
| Aantal gecontroleerde partijen | | 1.026 | 9.361 |
| Aantal poststukken* | | 10,2 | 102,2 |
| ** aantal x 1 miljoen* | | | |

Tabel 4.8

| Verstoringen in het massale proces | | |
|---|---|---|
| | resultaat | |
| | maand | cumulatief |
| Aantal procesverstoringen | 10 | 71 |

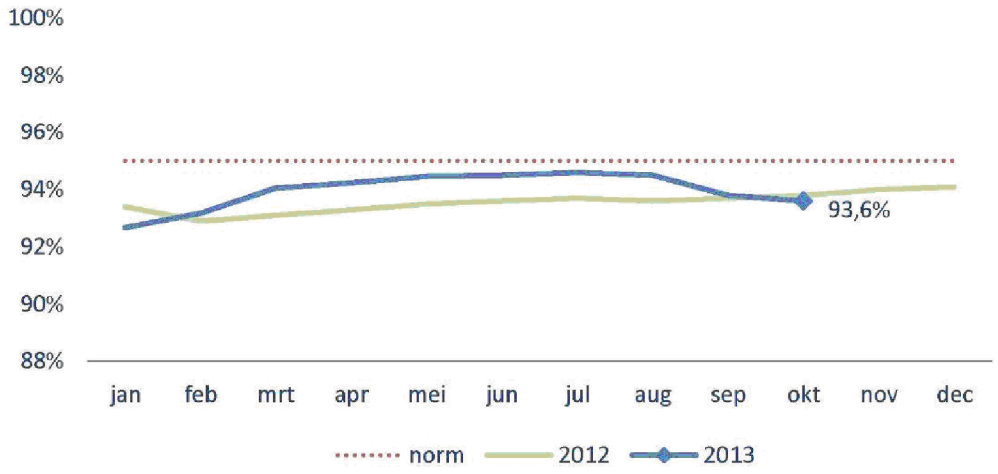


1873488 00322

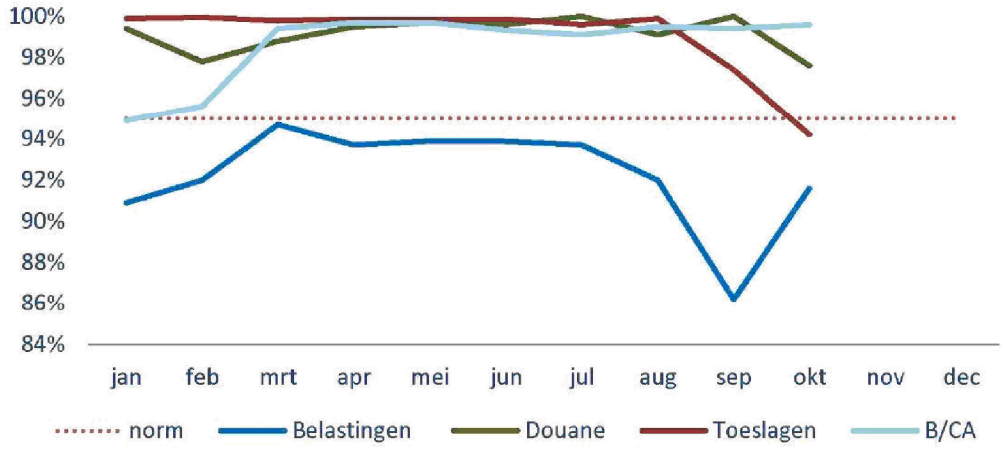
# 5.0 Lokale kantoorprocessen

## 5.1 Bezwaarschriften

**Grafiek 5.1 Bezwaarschriften - Awb-conform afgedaan (concern)**




**Grafiek 5.2 Bezwaarschriften - Awb-conform afgedaan**




*Toeslagen*
De maandscore is 94,2%. Eind september/begin oktober zijn in een deel van de organisatie ten onrechte verdagingen achterwege gebleven. De verstoring is inmiddels opgelost. De betreffende bezwaren worden met voorrang afgedaan om de klant zo snel mogelijk duidelijkheid te geven. Wel komen deze bezwaren bij afdoening als niet-AWB conform in de BI. Het percentage AWB conform zal daardoor in november en december - en dus ook over het gehele jaar - onder druk komen te staan. Toeslagen verwacht aan het eind van het jaar op 96% uit te komen.

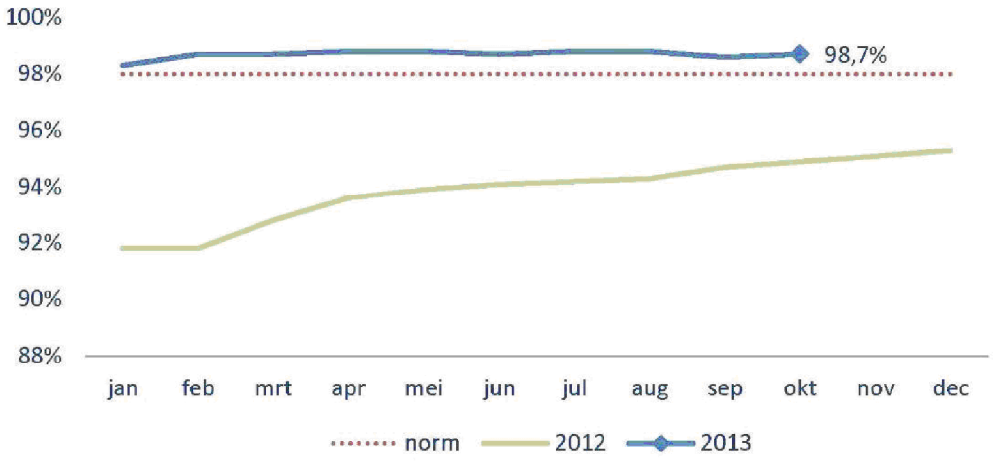
*Belastingen*
Zie hoofdstuk 1.2.1.



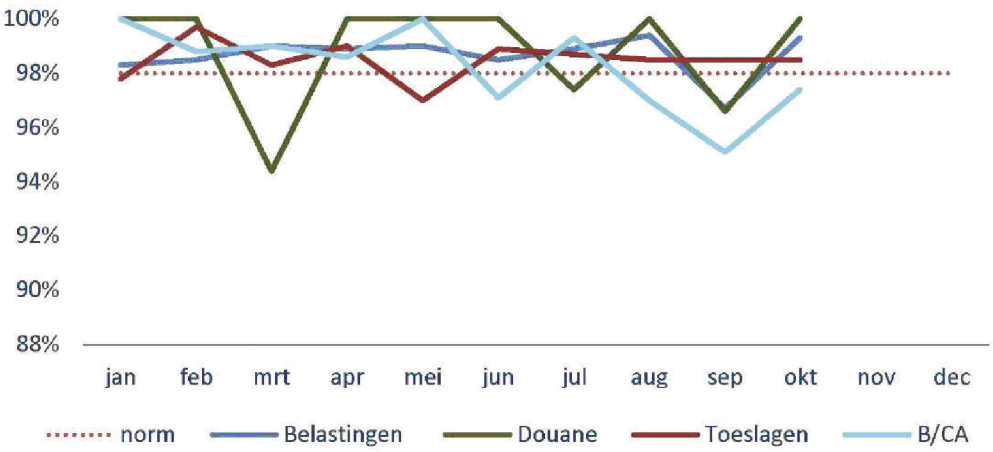
1873488 00322

## 5.2 Klachten

**Grafiek 5.3 Klachten - Awb-conform afgedaan (concern)**




**Grafiek 5.4 Klachten - Awb-conform afgedaan**



Tabel 5.1

| Ontwikkeling voorraad bezwaarschriften | voorraad | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | jaar -1 | < Awb | actueel | < Awb | wijziging |
| Inkomensheffing | 59.410 | 91% | 59.122 | 81% | 0% |
| Vennootschapsbelasting | 12.149 | 87% | 11.457 | 88% | -6% |
| Omzetbelasting | 6.079 | 86% | 9.685 | 82% | 59% |
| Loonheffingen | 6.604 | 86% | 14.619 | 93% | 121% |
| Overig | - | - | 4.090 | 67% | - |
| **Belastingen** | **84.242** | **90%** | **98.973** | **83%** | **17%** |
| **Toeslagen** | **20.518** | **-** | **11.484** | **90%** | **-44%** |
| **Motorrijtuigenbelasting** | **1.574** | **-** | **2.339** | **-** | **49%** |
| **Douane** | **1.483** | **-** | **1.609** | **93%** | **8%** |

*- cijfer is niet beschikbaar*

*Voorraad LH*

De toename betreft een extra stroom bezwaarschriften tegen de pseudo-eindheffing voor hoge lonen.

*Voorraad MRB (B/CA)*

Ten opzichte van de vorige maand is de voorraadhoogte vrijwel gelijk gebleven. De voorraad van dezelfde periode vorig jaar was significant lager.

Tabel 5.2

| Afhandeling klachten | norm | resultaat |
|---|---|---|
| Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn | ≥ 98% | 98,7% |
| Klachten binnen 6 weken afgehandeld | ≥ 85% | 91,2% |
| Klachten binnen 7 dagen contact met klager opgenomen | ≥ 75% | 84,0% |

Tabel 5.3

| Voorraad klachten | voorraad | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | jaar-1 | < Awb | actueel | < Awb | wijziging |
| Belastingen | 390 | 93% | 354 | 85% | -9% |
| BelTel | 15 | 100% | 17 | 100% | 13% |
| Toeslagen | 158 | 100% | 307 | 99% | 94% |
| Douane | 45 | 84% | 39 | 92% | -13% |
| B/CA | 60 | 77% | 49 | 100% | -18% |
| **Totaal Belastingdienst** | **713** | **93%** | **767** | **92%** | **8%** |

## 5.3 Aanvragen

Deze paragraaf is nog in ontwikkeling.



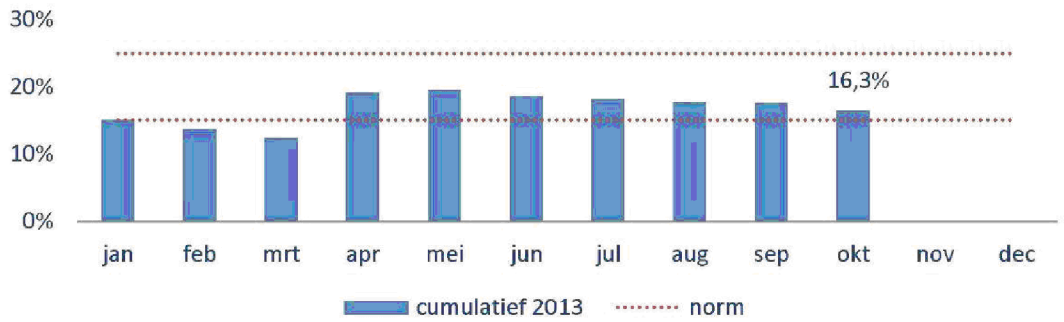
1873488 00322

# 6.0 Toezicht en opsporing

## 6.1 Belastingen

### 6.1.1 Risico reducerende handhaving

**Grafiek 6.1 Risico reducerende handhaving - contacten met starters**




De score fluctueert maandelijks. Dit komt omdat de noemer van de score maandelijks voortschrijdend wordt aangepast. Daarom is gekozen voor een nieuwe presentatievorm.

### 6.1.2 Horizontaal toezicht

Tabel 6.1

| Horizontaal toezicht | segment | norm | resultaat |
|---|---|---|---|
| Ondernemingen onder een horizontaal toezichtconvenant | MKB | 75.000 - 100.000 | 85.264 |
| Organisaties waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld | GO | 45 -55% | 60,0% |
| Organisaties die adequaat werken aan opzet, bestaan en werking van de fiscale beheersing | GO | 65-75% | 81,4% |
| Organisaties, niet onder HT, waarbij passende toezichtsmaatregelen zijn uitgevoerd | GO | 65-75% | 70,1% |
| Gemeenten en provincies waarbij de mogelijkheden tot horizontalisering zijn beoordeeld | GO | 45-55% | 83,2% |
| Gemeenten en provincies die adequaat werken aan opzet, bestaan en werking van de fiscale beheersing | GO | 65-75% | 73,9% |

### 6.1.3 Actuele handhaving

Tabel 6.2

| Actuele handhavingsvormen | segment | norm | resultaat |
|---|---|---|---|
| Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (OB) | MKB | 50 - 60% | 70,5% |
| Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (LH) | MKB | 90 - 95% | 92,8% |
| Tijdigheid aangiften: percentage bereikte belastingplichtigen na verzuim (IH niet-winst) | MKB | 90 - 95% | -* |

**zie hoofdstuk 4 (activiteiten moeten nog plaatsvinden)*



1873488 00322

Tabel 6.3

| Toezicht buiten - actueel | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | segment | 2012 | jaar-1 | resultaat |
| | MKB | 49.918 | 42.006 | 36.987 |
| Actualiteitsbezoeken | GO | 2.408 | 2.037 | 1.029 |

### 6.1.4 Samenwerking met andere organisaties

P.M.

### 6.1.5 Repressieve behandeling

Tabel 6.4

| Toezicht buiten - repressief | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | segment | 2012 | jaar-1 | resultaat |
| | MKB | 22.477 | 18.863 | 27.603 |
| Aangiftegerichte boekenonderzoeken | GO | 1.258 | 1.089 | 881 |
| | MKB | 50,7% | 50,7% | 41,5% |
| Correctiepercentage | GO | 53,6% | 52,3% | 56,1% |
| | MKB | 3.983 | 3.387 | 2.584 |
| Boekenonderzoeken inning | GO | 241 | 201 | 106 |
| | MKB | 833 | 704 | 1.234 |
| Boekenonderzoeken (WIB) | GO | 533 | 458 | 445 |
| | MKB | 199 | 182 | 271 |
| Overige boekenonderzoeken | GO | 375 | 330 | 141 |

Tabel 6.5

| Successieaangiften | | | |
|---|---|---|---|
| | 2012 | jaar -1 | resultaat |
| Aantal definitief vastgesteld | 52.030 | 42.448 | 51.925 |
| Waarvan met correctie | 5.888 | 4.782 | 7.076 |
| Correctiepercentage | 11% | 11% | 14% |
| Correctiebedrag* | 233 | 193 | 202 |

** x € 1 miljoen*

Tabel 6.6

| Waardeonderzoeken | | | |
|---|---|---|---|
| | 2012 | jaar -1 | resultaat |
| Aantal afgedaan | 7.826 | 4.170 | 3.759 |
| Aantal correcties | 3.110 | 2.601 | 2.506 |
| Correctiepercentage | 40% | 62% | 67% |
| Correctiebedrag* | 1.621 | 1.036 | 924 |
| Aantal gecontroleerde objecten | 9.565 | 4.966 | 4.348 |

** x € 1 miljoen*

### 6.1.6 Effect handhaving op compliance

P.M.



1873488 00322

## 6.2 Douane

### 6.2.1 Horizontaal toezicht

Tabel 6.7

| Goederenstroom | | |
|---|---|---|
| | norm | resultaat |
| Omvang gecertificeerd deel van de goederenstroom | > 70% | >70% |

### 6.2.2 Actuele handhaving

Tabel 6.8

| Controles en uren toezicht | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | norm | | planning | | resultaat |
| | min. | max. | min. | max. | |
| Controles op goederenstroom | 295.000 | 365.000 | 245.800 | 304.200 | 288.485 |
| Controles op passagiersvluchten | 12.000 | 15.000 | 10.000 | 12.500 | 11.525 |
| Aantal uren toezicht (excl. luchthaven) | 445.000 | 495.000 | 370.900 | 412.500 | 383.942 |
| Controles ambulant **buitengrens** | 15.000 | 19.000 | 12.500 | 15.900 | 15.113 |
| Controles ambulant **binnenland accijns** | 13.500 | 17.500 | 11.200 | 14.600 | 19.073 |
| Controles ambulant **binnenland overig** | 8.000 | 11.000 | 6.600 | 9.200 | 9.961 |

*Controles ambulant binnenland accijns/overig*
Een nieuwe set met te herstellen data wordt bij B/CA aangeboden. Na dit herstel zal het aantal uitgevoerde controles binnen de bandbreedte van de doelstelling komen te liggen.

### 6.2.3 Repressieve behandeling

Tabel 6.9

| EU Douanecontroles | | |
|---|---|---|
| | norm | resultaat |
| Nakoming van de door de EU voorgeschreven douanecontroles | 100% | 100%* |
| **cijfer vorige rapportage* | | |

### 6.2.4 Verbeterinitiatieven handhavingsregie

Tabel 6.10

| Verbeterinitiatieven handhavingsregie | | |
|---|---|---|
| *Realisatie tot en met augustus** | norm | resultaat |
| Aandeel in uitvoering genomen individuele behandelplannen | 60% | 25% |
| ** viermaandsinformatie* | | |

## 6.3 Toeslagen

Deze paragraaf is nog in ontwikkeling.

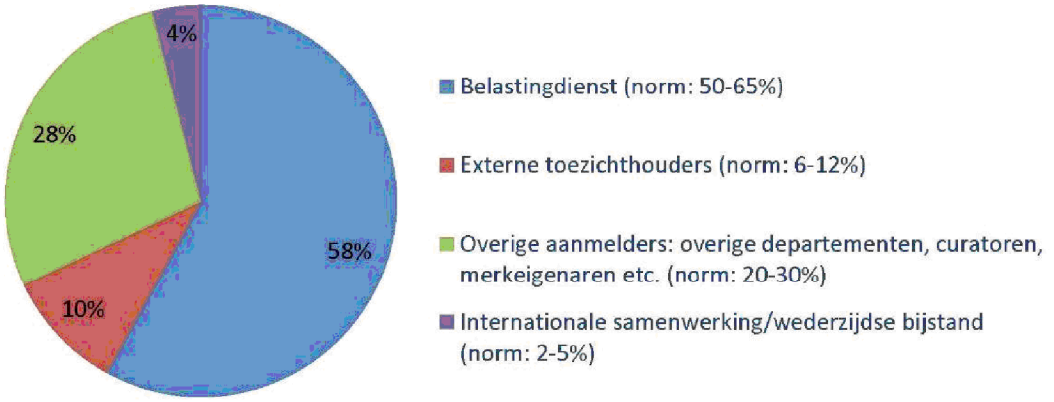


1873488 00322

## 6.4 FIOD

### 6.4.1 Opsporingsuren

**Grafiek 6.2 Verdeling ingezette opsporingscapaciteit**




### 6.4.2 Rechtelijke uitspraak/transactie

Tabel 6.11

| Processen-verbaal | | |
|---|---|---|
| | norm | Resultaat |
| Processen-verbaal leidend tot veroordeling/transactie | 82 - 85% | 85% |

### 6.4.3 Opbrengsten 'afpakken'

Tabel 6.12

| Opbrengsten afpakken | | |
|---|---|---|
| *Realisatie tot en met augustus** | norm | resultaat |
| Opbrengsten afpakken crimineel vermogen** | > 44,4 | 79,6 |

*bedragen x 1 € miljoen/ * viermaandsinformatie*
*** betreft conservatoir beslag*



1873488 00322

# 7.0 Incasso

## 7.1 Achterstand invordering

Tabel 7.1

| Betalingsachterstand LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB | | norm | stand | |
|---|---|---|---|---|
| | | | jaar -1 | actueel |
| PI totaal | | 2,5-3,0% | 2,5% | 2,5% |
| Totaal betalingsachterstand | | | 4.498 | 4.647 |
| Opbrengst laatste 12 maanden | 186.174 | | | |
| *bedragen x € 1 miljoen* | | | | |

Het resultaat van de PI is niet meer splitsbaar in een resultaat van Belastingen en B/CA.

Tabel 7.2

| Openstaande vorderingen (LH, OB, Vpb, IH, Zvw en HSB) Belastingen | stand | |
|---|---|---|
| | jaar-1 | actueel |
| Betalingsherinneringen | 582 | 622 |
| Betalingsregelingen | n.b | n.b |
| Uitstel bezwaar | 3.540 | 3.117 |
| Totaal invordering B/CA en Belastingen | 4.498 | 4.647 |
| *bedragen x € 1 miljoen* | | |

Tabel 7.3

| Openstaande vorderingen Toeslagen | stand | |
|---|---|---|
| | jaar-1 | actueel |
| Betalingsherinneringen | 53 | 68 |
| Betalingsregelingen | 739 | 612 |
| Uitstel bezwaar | 179 | 218 |
| Totaal invordering B/CA en Belastingen | 257 | 226 |
| *bedragen x € 1 miljoen* | | |

Tabel 7.4

| Oninbaarlijdingen belastingen en premies | norm | stand | |
|---|---|---|---|
| | | jaar-1 | actueel |
| **PI % oninbaarlijdingen*** | **0,8-1,2%** | **1,00%** | **0,89%** |
| oninbaarlijdingen | | 2,07 | 1,92 |
| kasopbrengsten | | 207,7 | 214,9 |
| *bedragen x € 1 miljard, * twaalfmaands* | | | |



1873488 00322

# 8.0 Personeel en organisatie

## 8.1 Formatie en bezetting

Tabel 8.1

| Verhouding bezetting en formatie | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | formatie | | | | bezetting* | | |
| | **2013** | 2014 | 2015 | 2016 | 2012 | **resultaat** | *prognose eind 2013* |
| Belastingen | **16.138** | 16.211 | 15.675 | 15.330 | 15.292 | **15.665** | *15.649* |
| Douane | **4.727** | 4.666 | 4.590 | 4.566 | 4.626 | **4.611** | *4.691* |
| Toeslagen | **629** | 700 | 700 | 695 | 591 | **666** | *695* |
| BelTel | **845** | 845 | 845 | 845 | 609 | **630** | *735* |
| FIOD | **1.210** | 1.247 | 1.230 | 1.221 | 1.127 | **1.199** | *1.199* |
| B/CA | **1.637** | 1.586 | 1.556 | 1.524 | 1.597 | **1.579** | *1.602* |
| DGBel | **241** | 234 | 222 | 221 | 233 | **262** | *240* |
| B/CFD | **1.224** | 1.198 | 1.178 | 1.178 | 1.105 | **1.159** | *1.169* |
| B/CKC | **463** | 453 | 468 | 466 | 493 | **564** | *469* |
| B/CAO | **1.412** | 1.373 | 1.341 | 1.295 | 1.495 | **1.449** | *1.460* |
| B/CIE | **950** | 912 | 873 | 834 | 939 | **930** | *950* |
| **Totaal Belastingdienst** | **29.476** | 29.425 | 28.678 | 28.175 | 28.107 | **28.714** | *28.859* |

** ambtelijk personeel*

## 8.2 In- en uitstroom

Tabel 8.2

| Mobiliteit* | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | in-/ uitstroom | | doorstroom | |
| | in | uit | in | uit |
| Belastingen | 681 | 369 | 190 | 129 |
| Douane | 110 | 126 | 69 | 68 |
| Toeslagen | 98 | 11 | 10 | 22 |
| BelTel | 96 | 13 | 17 | 79 |
| FIOD | 71 | 24 | 63 | 38 |
| B/CA | 45 | 38 | 33 | 59 |
| DGBel | 21 | 12 | 34 | 14 |
| B/CFD | 69 | 31 | 32 | 17 |
| B/CKC | 54 | 10 | 49 | 22 |
| B/CAO | 25 | 35 | 10 | 46 |
| B/CIE | 17 | 13 | 9 | 21 |
| **Totaal Belastingdienst** | **1.287** | **681** | **515** | **515** |

** ambtelijk personeel, FTE's cumulatief*



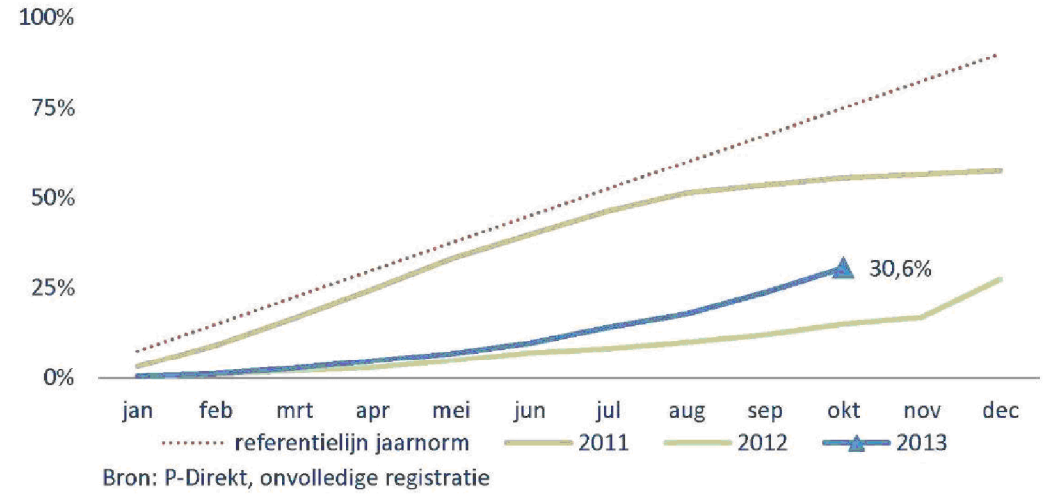
1873488 00322

## 8.3 Werving spoor III – belastingen

-

## 8.4 Leidinggeven (functioneringsgesprekken)

**Grafiek 8.1 Leidinggeven - functioneringsgesprekken**




Bron: P-Direkt, onvolledige registratie

Tabel 8.3

| Extra opgave van functioneringsgesprekken | | | |
|---|---|---|---|
| | P-Direkt | extra opgave | totaal |
| Belastingen | 5.777 | 0 | 5.777 |
| Douane | 1.592 | 887 | 2.479 |
| Toeslagen | 118 | 284 | 402 |
| BelTel | 163 | 115 | 278 |
| FIOD | 367 | 0 | 367 |
| B/CA | 417 | - | 417 |
| DGBel | 37 | - | 37 |
| B/CFD | 415 | 0 | 415 |
| B/CKC | 28 | 393 | 421 |
| B/CAO | 390 | 16 | 406 |
| B/CIE | 126 | - | 126 |
| **Totaal Belastingdienst** | **9.430** | **1.695** | **11.125** |

*- = niet bekend*

Inclusief de cijfers uit de extra opgave in de totaalscore is het resultaat 36,1%.

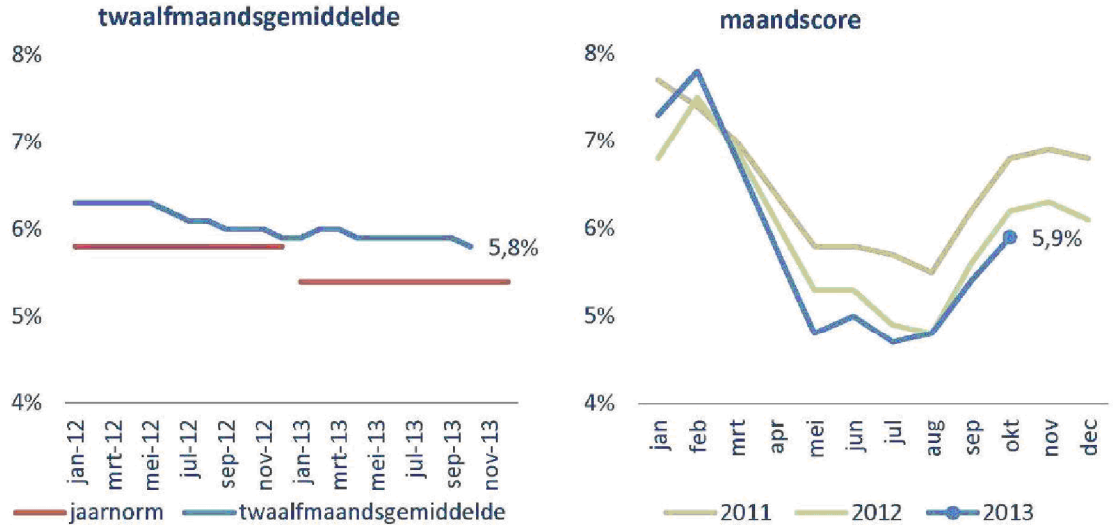


1873488 00322

## 8.5 Inzetbaarheid

### 8.5.1 Ziekteverzuim

**Grafiek 8.2 Ziekteverzuimpercentage**




Tabel 8.4

| Ziekteverzuim* | | | |
|---|---|---|---|
| | norm | **resultaat** | *prognose* |
| Belastingen | 5,2% | 5,9% | *5,9%* |
| Douane | 5,5% | 5,9% | *5,9%* |
| Toeslagen | 8,1% | 7,5% | *7,5%* |
| BelTel | 7,0% | 7,7% | *7,5%* |
| FIOD | 4,4% | 3,9% | *3,9%* |
| B/CA | 5,3% | 5,5% | *5,6%* |
| DGBel | 3,6% | 2,6% | *2,6%* |
| B/CFD | 5,4% | 6,5% | *6,5%* |
| B/CKC | 5,0% | 5,4% | *5,5%* |
| B/CAO | 5,0% | 5,9% | *5,9%* |
| B/CIE | 5,0% | 5,3% | *5,4%* |
| **Totaal Belastingdienst** | **5,4%** | **5,8%** | ***5,9%*** |
| ** voortschrijdend twaalfmaandsgemiddelde* | | | |

De prognose kent een voorspellingsbandbreedte van 0,2 procentpunt.

### 8.5.2 Meldingsfrequentie verzuim

Tabel 8.5

| Meldingsfrequentie verzuim | | |
|---|---|---|
| | norm | resultaat* |
| Meldingsfrequentie | ≤ 1,4 | 1,4 |
| ** voortschrijdend twaalfmaandsgemiddelde* | | |



1873488 00322

# 9.0 Middelen

## 9.1 Uitgaven (apparaat)

Tabel 9.1

| Percentage kasuitgaven personeel en materieel versus budget | | |
|---|---|---|
| | kasrealisatie t/m rapportagemaand | *kasrealisatie trend* |
| **Personeel** | | |
| waarvan vast personeel | 80,0% | *78,6%* |
| waarvan inhuur externen (incl. UZK) | 78,7% | *83,3%* |
| **Materieel** | | |
| waarvan ICT-uitgaven | 75,3% | *83,3%* |
| waarvan uitgaven SSO's | 80,1% | *83,3%* |
| waarvan overige materiële uitgaven | 64,3% | *83,3%* |
| **Totaal uitgaven** | **77,4%** | ***80,1%*** |
| Totaal ontvangsten | 80,7% | *83,3%* |
| **Saldo** | **77,4%** | ***80,1%*** |



1873488 00322

Tabel 9.2

| Financieel beeld per bedrijfsonderdeel (op basis kosten) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | budget | *prognose* | verschil budget / prognose | realisatie | verschil prognose met vorige maand* |
| Belastingen | P | 1.018.889 | *1.024.888* | -5.999 | 850.145 | -1.227 |
| | M | 34.013 | *37.237* | -3.224* | 28.437 | -406 |
| Douane | P | 291.752 | *291.752* | 0 | 241.093 | 37 |
| | M | 38.137 | *37.637* | 500 | 19.809 | -500 |
| Toeslagen | P | 71.081 | *69.776* | 1.305 | 56.228 | 995 |
| | M | 668 | *832* | -164 | 622 | 4 |
| BelTel | P | 97.256 | *94.297* | 2.959 | 75.951 | -28 |
| | M | 14.011 | *14.022* | -11 | 11.430 | 25 |
| FIOD | P | 87.319 | *85.821* | 1.498 | 70.969 | -1.398 |
| | M | 8.900 | *9.404* | -504 | 7.169 | 404 |
| B/CA | P | 127.426 | *127.205* | 221 | 104.051 | -57 |
| | M | 3.913 | *3.623* | 290 | 2.189 | -470 |
| DGBel | P | 29.358 | *32.638* | -3.280 | 24.771 | 2.472 |
| | M | 14.637 | *8.197* | 6.440 | 16.161 | -6.840 |
| B/CFD | P | 74.824 | *75.272* | -448 | 62.528 | 500 |
| | M | 350.625 | *358.270* | -7.645 | 247.574 | 5.000 |
| B/CKC | P | 38.202 | *43.605* | -5.403 | 42.465 | -50 |
| | M | 23.791 | *18.100* | 5.691 | 8.998 | 0 |
| B/CAO | P | 151.086 | *150.403* | 683 | 120.532 | -683 |
| | M | 38.854 | *33.230* | 5.624* | 23.084 | -3.100 |
| B/CIE | P | 86.736 | *87.495* | -759* | 70.225 | 208 |
| | M | 185.415 | *183.174* | 2.241* | 127.587 | -4.661 |
| BD-brede uitgaven | P | 10.650 | *10.138* | 512 | 7.085 | -267 |
| | M | 133.971 | *131.742* | 2.229 | 86.986 | -2.504 |
| Centrale kaders | P | 7.053 | *1.263* | 5.790 | 0 | 0 |
| | M | 7.683 | *3.072* | 4.611 | 0 | 0 |
| Mutaties kas-kosten | | 0 | *0* | 0 | -28.501 | 0 |
| **Totaal intern kader uitgaven** | | **2.946.250** | ***2.933.093*** | **13.157** | **2.277.588** | **-12.546** |
| **Totaal intern kader ontvangsten** | | **22.513** | ***23.519*** | **1.006** | **14.960** | **333** |
| | | **2.923.737** | ***2.909.574*** | **14.163** | **2.262.628** | **-12.879** |

*bedragen x € 1.000*

** Als een bedrijfsonderdeel de prognose heeft bijgesteld t.o.v. vorige maand verschijnt in deze kolom een bedrag. Een positief bedrag betekent: het bedrijfsonderdeel verwacht meer uit te geven.*

**Toelichting Belastingen, B/CAO, B/CIE*

Bij Belastingen moeten nog twee doorbelastingen (vanuit IV) verwerkt worden. Het gaat om:

- B/CAO: € 1,4 miljoen (werkzaamheden portfolio/inhuur ETM)
- B/CIE: € 4,6 miljoen (werkzaamheden voor Visual Analytics)

Na deze mutaties wordt de prognose Materieel:

- Belastingen € 9,2 miljoen tekort
- B/CAO: € 7,0 miljoen overschot
- B/CIE: € 6,8 miljoen overschot (investeringen)



1873488 00322

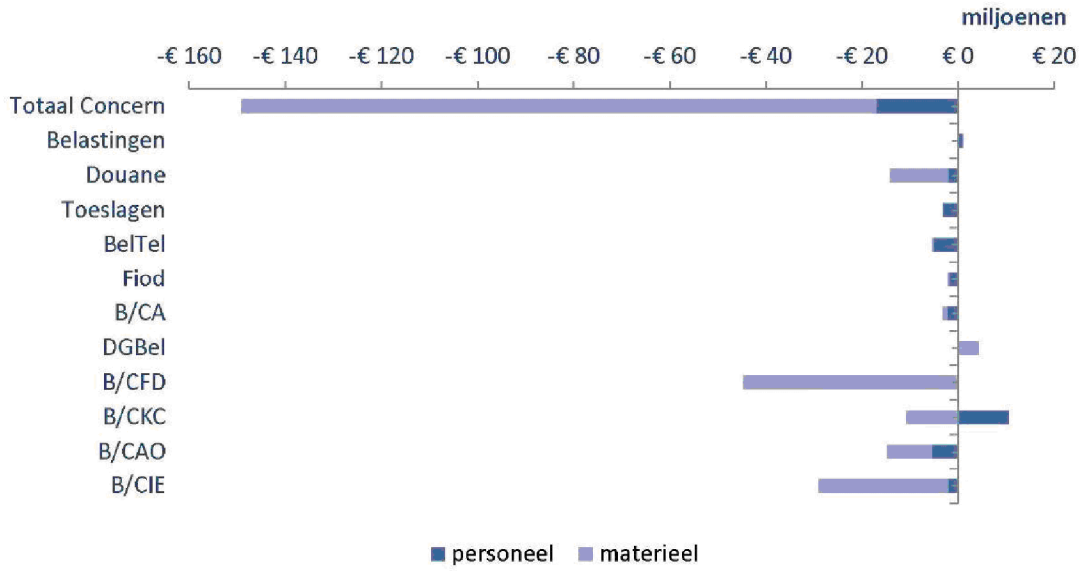
Tabel 9.3

| Financieel beeld externe inhuur per bedrijfsonderdeel (op basis kosten) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | budget | *prognose* | verschil budget - prognose | realisatie |
| Belastingen | inhuur | 3.400 | *5.640* | -2.240 | 4.914 |
| | uzk | 22.775 | *19.075* | 3.700 | 14.224 |
| Douane | inhuur | 0 | *0* | 0 | 45 |
| | uzk | 2.135 | *2.135* | 0 | 1.564 |
| Toeslagen | inhuur | 7.447 | *6.952* | 495 | 5.135 |
| | uzk | 27.491 | *27.794* | -303 | 22.460 |
| BelTel | inhuur | 1.525 | *2.500* | -975 | 1.935 |
| | uzk | 53.624 | *59.500* | -5.876 | 48.381 |
| FIOD | inhuur | 0 | *0* | 0 | 47 |
| | uzk | 0 | *0* | 0 | 0 |
| B/CA | inhuur | 13.007 | *14.337* | -1.330 | 10.368 |
| | uzk | 6.951 | *8.797* | -1.846 | 8.042 |
| DGBel | inhuur | 1.684 | *2.165* | -481 | 811 |
| | uzk | 0 | *0* | 0 | 42 |
| B/CFD | inhuur | 750 | *750* | 0 | 1.007 |
| | uzk | 4.198 | *10.625* | -6.427 | 8.922 |
| B/CKC | inhuur | 2.400 | *11.000* | -8.600 | 9.324 |
| | uzk | 0 | *1.000* | -1.000 | 952 |
| B/CAO | inhuur | 36.760 | *39.000* | -2.240 | 28.647 |
| | uzk | 0 | *0* | 0 | 0 |
| B/CIE | inhuur | 20.000 | *20.500* | -500 | 15.208 |
| | uzk | 2.500 | *2.400* | 100 | 1.846 |
| **Totaal Belastingdienst** | **inhuur** | **86.973** | ***102.844*** | **-15.871** | **77.441** |
| | **uzk** | **119.674** | ***131.326*** | **-11.652** | **106.433** |
| **Totaal inhuur** | | **206.647** | ***234.170*** | **-27.523** | **183.874** |
| *bedragen x € 1.000* | | | | | |

Tabel 9.4

| Realisatie/ prognose inhuur externen en uitzendkrachten | realisatie inhuur (m-1) | realisatie inhuur | *prognose inhuur* |
|---|---|---|---|
| Belastingen | 2,1% | 2,3% | *24,0%* |
| Douane | 0,7% | 0,7% | *0,7%* |
| Toeslagen | 49,3% | 49,1% | *49,8%* |
| BelTel | 66,6% | 66,2% | *65,7%* |
| FIOD | 0,0% | 0,1% | *0,0%* |
| B/CA | 17,6% | 17,7% | *18,2%* |
| DGBel | 3,6% | 3,4% | *6,6%* |
| B/CFD | 15,7% | 15,9% | *15,1%* |
| B/CKC | 22,7% | 24,2% | *27,5%* |
| B/CAO | 23,2% | 23,8% | *25,9%* |
| B/CIE | 24,0% | 24,3% | *26,2%* |
| Overig | 0,0% | 0,0% | *0,0%* |
| **Totaal Belastingdienst** | **10,5%** | **10,7%** | ***11,2%*** |

**Grafiek 9.1 Uitgave van budget (kosten) in vergelijking met trend**






1873488 00322

**Aantekeningen**

**Aantekeningen**