Directoraat-Generaal Belastingdienst

Bij voorkeur di. 12/11
uit ivm procedureverg. MINUTE Cie Fin 13/11

Nummer DGB 2013-6153	U
☒ SPOED (voor parafenlijn)	M N

Trefwoord:

Besluitcode:

Redacteur:
Datum: 11-11-2
Paraaf:
Cluster: Bedrijf
Initialen secr:

JAN 2014

INKOMEND

Uiterste datum afdoening: - -

Betrokkene: Voorzitter Tweede Kamer
Adres
Plaats

Datum brief: - -

Kenmerk brief afzender:

Onderwerp: Fiscale Monitor 2013 en evaluatie bodem(voor)recht

UITGAAND

Datum uit: 15 NOV. 2013

Wachtstand: Datum: -
Contact uitstel: Datum: -

Mailgroep Tenslotte ja/nee
Mailgroep M1 M2 ja/nee
Brief gemaild ja/nee

BIJLAGEN

☒ nee

☐ ja, voor uitgaande brief (kopie bijvoegen in gele omslag)

☐ ja, voor cc-brief belastingdienst (kopie bijvoegen in gele omslag)

AFSCHRIFTEN

☒

☒ Redacteur (standaard) ja/nee

☒ Belastingdienst Kantoor tav

☒ Belastingdienst Kantoor tav

AFSCHRIFTEN

☒

☒

☒

☒

GERAADPLEEGDE STUKKEN	TEVENS TE ARCHIVEREN

VINDPLAATS: N:\

OPMERKINGEN:

TEKENEN
Brief te tekenen door: staatssecretaris

	Mede-paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf	Paraaf dCom	Paraaf DF	Paraaf SG	Eind-paraaf Stas	Eind-paraaf
Van toe-passing	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Naam									
Datum en paraaf								14/11	

Ministerie van Financiën

SPOED

- brf sip aanpassen en vandaag aan TK sturen.
- Is toezegging bodem(voor)recht niet(ook) gedaan aan EK? Zo ja, dan dat deel vd brf aan EK sturen.

TER BESLISSING
Aan
staatssecretaris

Directoraat-Generaal Belastingdienst
Inlichtingen
@minfin.nl

Datum
11 november 2013
Notitienummer
DGB/2013/6153
Rubriek
Onderzoek
Auteur
Van
Belastingdienst
Kopie aan
Minister, PA's, dComm
Bijlagen
Concept brief TK

notitie

Brief aan TK Fiscale Monitor 2013 en evaluatie meldingsplicht bodem(voor)recht

Paraaf staatssecretaris 14/11

Via

Medeparaaf

Met het oog op het AO Belastingdienst van 20 november a.s. zijn er nog twee onderwerpen waarover thans aan de Kamer kan worden gerapporteerd. Een conceptbrief is bijgevoegd. Ook de Fiscale Monitor is bijgevoegd. Deze is nog niet extern gepubliceerd. Dit gebeurt na verzending van de brief aan de TK.

Beslispunt: akkoord met brief aan TK.

Resultaten Fiscale Monitor 2013
In mei en juni 2013 van dit jaar 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.
Negatief punt is de daling van de ervaren pakkans. Deze daling deed zich met name voor bij toeslagintermediairs en toeslaggerechtigden. Dit zou kunnen samenhangen met het feit dat de respondenten zijn bevraagd vlak na de Bulgarenfraude. Sindsdien is extra energie gezet op beleid en acties rondom fraudebestrijding, niet alleen voor toeslagen maar ook breder. Hierover wordt veelvuldig gecommuniceerd. De Fiscale Monitor Meting 2014 zal duidelijk maken of deze extra aandacht effect heeft op percepties van belastingplichtigen en intermediaire partijen.

Evaluatie mededelingsregeling bodem(voor)recht
Vorig jaar is bij de plenaire behandeling van het Belastingplan 2013 toegezegd om de nieuwe meldingsplicht bij het bodem(voor)recht te evalueren.
De resultaten van de evaluatie zijn positief: de overlegfunctie van de mededelingsregeling komt goed uit de verf en er worden beslagen door de ontvanger bij de Belastingdienst gelegd die zonder de mededelingsregeling niet gelegd hadden kunnen worden.

aan griffier telefonisch of per mail de suggestie doen deze brf tbv te voegen aan AO Belastingdienst volgende week

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

[redacted]
[redacted]@minfin.nl

Datum 15 NOV. 2013
Betreft Fiscale monitor 2013 en evaluatie bodem(voor)recht

Ons kenmerk
DGB/2013/6153

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Geachte voorzitter,

In deze brief informeer ik uw Kamer over de belangrijkste uitkomsten van de Fiscale Monitor 2013. Daarnaast maak ik van de gelegenheid gebruik uw Kamer te rapporteren over de uitkomsten van de evaluatie van de nieuwe meldingsregeling ter zake van het bodem(voor)recht. Deze evaluatie heb ik toegezegd bij de plenaire behandeling van het pakket Belastingplan 2013. Overigens heb ik uw Kamer in de toezeggingenbrief van september jl. al geïnformeerd over de uitkomsten van een gehouden quick scan ter zake.[1]

1. Fiscale Monitor 2013

Sinds 1994 houdt de Belastingdienst de Fiscale Monitor. De Fiscale Monitor meet de subjectieve beleving van de doelgroepen van de Belastingdienst. Gekeken wordt naar de tevredenheid over producten en diensten, behoorlijk bestuur en *compliance* gerelateerde onderwerpen. In mei en juni van dit jaar zijn ruim 3.000 respondenten uit de verschillende doelgroepen van de Belastingdienst gevraagd naar hun mening. De belangrijkste bevindingen worden hieronder samengevat.

Imago, belastingmoraal en compliance

Het gemiddelde rapportcijfer voor algemeen functioneren is gestegen van 6,5 naar een 6,6.[2] De gemiddelde waardering van de imago aspecten die de Belastingdienst graag wil uitstralen is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Aspecten als *deskundig, streng en dienstverlenend* zijn gestegen.

De gemeten belastingmoraal is net als vorige jaren hoog. Op de schaal van 5 scoort de persoonlijke norm ten aanzien van het naleven van wettelijke regels 4,3, de belastingmoraal 4,0 en het belang van voldoen aan verplichtingen 4,1. Hierin is ten opzichte van vorig jaar geen verandering opgetreden.

De ervaren pakkans is gedaald van 3,4 naar 3,3. In percentages uitgedrukt schatten ondernemingen en Douaneklanten 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

[1] *Kamerstukken II* 2013/14, 33 750 IX, nr. 5, blz. 13.
[2] Dit is op een schaal van 1 tot 10. Alle andere tevredenheidsaspecten zijn gemeten op een schaal van 1 t/m 5.

ontdekking het kleinst (72%). Vooral onder de toeslagintermediairs werd een daling gemeten. Een directe oorzaak hiervoor is niet te geven. Het gaat om de individuele beleving van de respondenten, die dit jaar mede zou kunnen samenhangen met het feit dat de respondenten zijn bevraagd vlak na de Bulgarenfraude. Dit jaar is door de Belastingdienst veel extra energie gestoken in de fraudebestrijding, onder meer met de bij het regeerakkoord extra beschikbaar gekomen middelen voor de Belastingdienst en de FIOD. Daarnaast zijn aanvullende wettelijke fraudebestrijdingmaatregelen voorgesteld, die in de afgelopen weken met uw Kamer zijn besproken in het kader van het Belastingplanpakket 2014 (Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit). In dat kader komt vanaf 2014 structureel
€ 25 miljoen extra beschikbaar om toeslagfraude te voorkomen en te bestrijden.

Digitale Belastingdienst
Digitalisering is en blijft een van de kernthema's van de Belastingdienst. Uit de monitor blijkt dat alle huidige digitale aangifteproducten zeer positief worden 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). 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. De tevredenheid over het baliebezoek is op de schaal van 5 gestegen naar 3,8. Komend jaar zal de ingezette lijn van bezoek op afspraak worden geëvalueerd.

Snelheid
Meer snelheid is de voornaamste wens, zo blijkt ook dit jaar weer uit de Fiscale Monitor. De ervaren snelheid van het opleggen van de definitieve aanslag van Particulieren wordt aangepakt met de Versnelde Definitieve Aanslag (VDA). Over 2013 is het aantal VDA's al verder gestegen en ook over 2013 wordt naar een verdere stijging gestreefd. Ook de maatregelen in het wetsvoorstel vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst zullen de snelheid bevorderen. Voor de snelheid van de verwerking van alle overige aangiftes of aanvragen toeslagen (Toeslagen, ondernemers en Douane) geldt vrijwel overal dat meer dan 80 procent neutraal tot zeer is tevreden is.
De matige tevredenheid over de afhandelingsnelheid van bezwaarschriften wordt momenteel aangepakt met een nieuwe inrichting van het betreffende werkproces. En ook hier zal de Wet vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst soelaas gaan bieden.

2. Evaluatie bodem(voor)recht

Het bodemrecht kent de fiscus van oudsher het recht toe om zich met voorrang te verhalen op zaken die zich op de bodem van de belastingschuldige bevinden. Het moet dan gaan om zaken die bestemd zijn om duurzaam op de bodem aanwezig te zijn, zoals bijvoorbeeld machines en inventaris, zogenoemde bodemzaken. Onder omstandigheden kan het daarbij gaan om zaken die aan een ander dan de belastingschuldige in eigendom toebehoren.
De nieuwe meldingsplicht inzake het bodem(voor)recht (artikel 22bis van de Invorderingswet 1990) is op 1 januari 2013 in werking getreden maar heeft door de werking van het overgangsrecht materieel op 1 april 2013 zijn beslag gekregen.

In de eerste helft van 2013 is met de verschillende grote banken om de tafel gezeten. Doel van die gesprekken was om vragen uit de praktijk zoveel mogelijk vooraf te adresseren. Ook is in goed overleg met VNO-NCW/MKB en de Nederlandse Vereniging van Leasemaatschappijen per 1 april 2013 een regeling in het beleid tot stand gekomen op grond waarvan bepaalde vormen van aankoopfinanciering onder zekere voorwaarden van de mededelingsplicht zijn ontheven. Bij diezelfde beleidswijziging zijn de mogelijkheden tot overleg tussen de ontvanger en de meldende derde verankerd.

Evaluatie
In de periode sinds de feitelijke inwerkingtreding van de regeling, te weten 1 april 2013, tot 15 oktober 2013 zijn in totaal 44 mededelingen geteld. De mededelingen worden naar een centraal punt gestuurd bij de Belastingdienst Amsterdam. De mededelingen worden vervolgens doorgestuurd naar het ter zake bevoegde kantoor van de Belastingdienst. Voor gevallen waarin haast is geboden, is er een lijst met namen van contactpersonen bij de Belastingdienst verspreid onder de banken en enkele andere belanghebbenden.

De wet geeft de ontvanger bij de Belastingdienst vier weken de tijd om te reageren op een mededeling. In het beleid is vastgelegd dat de ontvanger, in geval hij besluit geen beslag te leggen, de derde daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stelt. In de praktijk gebeurt dat ook. In alle gevallen is binnen de wettelijke termijn van vier weken gereageerd, maar vaak had de ontvanger minder dan drie weken nodig, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de mededeling in Amsterdam, om te reageren.

In de meeste gevallen, 32 van de 44, werd de mededeling gedaan door een leasemaatschappij of pandhouder (bank). In 17 van de 44 gevallen is de mededeling van de derde aanleiding geweest voor de ontvanger bij de Belastingdienst om beslag te leggen op de bodemzaken. In 14 gevallen leidde een mededeling tot overleg tussen de ontvanger en de derde. In die gevallen kon zonder het leggen van beslag tot overeenstemming worden gekomen met het oog op de instandhouding van de onderneming.
Tot slot zijn er twee gevallen gesignaleerd waarin geen mededeling is gedaan door de derde. De wet regelt dat in die gevallen de executiewaarde van de bodemzaken wordt vastgelegd bij voor bezwaar vatbare beschikking. De derde is verplicht tot betaling van dit bedrag met een maximum van de belastingschuld waarvoor bodembeslag kan worden gelegd.

Conclusies
Hoewel de periode van de evaluatie nog relatief beperkt is, zijn de eerste ervaringen met de werking van de nieuwe mededelingsregeling positief. De mededelingsplichtigen weten de weg naar de Belastingdienst te vinden en de ontvangers reageren adequaat op de mededeling.

In ongeveer een derde van de gevallen leidde de mededeling tot nader overleg tussen de ontvanger en de meldende derde. In de parlementaire geschiedenis is de overlegfunctie van de mededelingsregeling genoemd en uit deze evaluatie volgt dat de mededelingsregeling deze functie ook vervult in de praktijk. Met dit overleg kan een van de andere doelen van de mededelingsplicht worden bereikt, namelijk

het voorkomen dat bedrijven onnodig failleren doordat financiers de focus te veel leggen op uitwinning in plaats van instandhouding van de onderneming.

In een vergelijkbaar aantal gevallen heeft beslaglegging door de ontvanger plaatsgevonden. Zonder de mededelingsregeling was de ontvanger in deze gevallen vermoedelijk te laat geweest voor het leggen van bodembeslag, wat kan resulteren in niet-verhaalbare belastingschulden.

In het kader van de evaluatie bleek dat er op een enkel punt vragen waren gerezen over de interpretatie en reikwijdte van de mededelingsregeling. Deze vragen zijn aanleiding geweest contact op te nemen met de betreffende pandhouder (bank), teneinde het constructieve overleg dat begin dit jaar is ingezet voort te zetten. Ook in de richting van de ontvangers bij de Belastingdienst zal nader worden gecommuniceerd naar aanleiding van deze evaluatie.

Ik vertrouw erop de Kamer hiermee naar behoren te hebben ingelicht.

Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2010/ U

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

[redacted]@minfin.nl

Ons kenmerk
DGB/2013/6153

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum
Betreft Fiscale monitor 2013 en evaluatie bodem(voor)recht

Geachte voorzitter,

In deze brief informeer ik uw Kamer over de belangrijkste uitkomsten van de Fiscale Monitor 2013. Daarnaast maak ik van de gelegenheid gebruik uw Kamer te rapporteren over de uitkomsten van de evaluatie van de nieuwe meldingsregeling ter zake van het bodem(voor)recht. Deze evaluatie heb ik toegezegd bij de plenaire behandeling van het pakket Belastingplan 2013. Overigens heb ik uw Kamer in de toezeggingenbrief van september jl. al geïnformeerd over de uitkomsten van een gehouden quick scan ter zake.[1]

1. Fiscale Monitor 2013

Sinds 1994 houdt de Belastingdienst de Fiscale Monitor. De Fiscale Monitor meet de subjectieve beleving van de doelgroepen van de Belastingdienst. Gekeken wordt naar de tevredenheid over producten en diensten, behoorlijk bestuur en *compliance* gerelateerde onderwerpen. In mei en juni van dit jaar zijn ruim 3.000 respondenten uit de verschillende doelgroepen van de Belastingdienst gevraagd naar hun mening. De belangrijkste bevindingen worden hieronder samengevat.

Imago, belastingmoraal en compliance

Het gemiddelde rapportcijfer voor algemeen functioneren is gestegen van 6,5 naar een 6,6.[2] De gemiddelde waardering van de imago aspecten die de Belastingdienst graag wil uitstralen is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Aspecten als *deskundig, streng en dienstverlenend* zijn gestegen.

De gemeten belastingmoraal is net als vorige jaren hoog. De persoonlijke norm ten aanzien van het naleven van wettelijke regels (4,3), de belastingmoraal (4,0) en het belang van voldoen aan verplichtingen (4,1) is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.

De ervaren pakkans is gedaald van 3,4 naar 3,3. In percentages uitgedrukt schatten ondernemingen en Douaneklanten 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%). Vooral onder de toeslagintermediairs werd een

[1] *Kamerstukken II* 2013/14, 33 750 IX, nr. 5, blz. 13.
[2] Dit is op een schaal van 1 tot 10. Alle andere tevredenheidsaspecten zijn gemeten op een schaal van 1 t/m 5.

1894806 02414

daling gemeten. Een directe oorzaak hiervoor is niet te geven. Het gaat om de individuele beleving van de respondenten. Dit jaar is door de Belastingdienst veel extra energie gestoken in de fraudebestrijding en zijn aanvullende wettelijke maatregelen voorgesteld.

Digitale Belastingdienst
Digitalisering is en blijft een van de kernthema's van de Belastingdienst. Uit de monitor blijkt dat alle huidige digitale aangifteproducten zeer positief worden 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). 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. De tevredenheid over het baliebezoek is gestegen naar 3.8. Komend jaar zal de ingezette lijn van bezoek op afspraak worden geëvalueerd.

Snelheid
Meer snelheid is de voornaamste wens, zo blijkt ook dit jaar weer uit de Fiscale Monitor. De ervaren snelheid van het opleggen van de definitieve aanslag van Particulieren wordt aangepakt met de Versnelde Definitieve Aanslag (VDA). Over 2013 is het aantal VDA's al verder gestegen en ook over 2013 wordt naar een verdere stijging gestreefd. Ook de maatregelen in het wetsvoorstel vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst zullen de snelheid bevorderen. Voor de snelheid van de verwerking van alle overige aangiftes of aanvragen toeslagen (Toeslagen, ondernemers en Douane) geldt vrijwel overal dat meer dan 80 procent neutraal tot zeer is tevreden is.
De matige tevredenheid over de afhandelingsnelheid van bezwaarschriften wordt momenteel aangepakt met een nieuwe inrichting van het betreffende werkproces. En ook hier zal de Wet vereenvoudiging formeel verkeer Belastingdienst soelaas gaan bieden.

2. Evaluatie bodem(voor)recht

Het bodemrecht kent de fiscus van oudsher het recht toe om zich met voorrang te verhalen op zaken die zich op de bodem van de belastingschuldige bevinden. Het moet dan gaan om zaken die bestemd zijn om duurzaam op de bodem aanwezig te zijn, zoals bijvoorbeeld machines en inventaris, zogenoemde bodemzaken. Onder omstandigheden kan het daarbij gaan om zaken die aan een ander dan de belastingschuldige in eigendom toebehoren.
De nieuwe meldingsplicht inzake het bodem(voor)recht (artikel 22bis van de Invorderingswet 1990) is op 1 januari 2013 in werking getreden maar heeft door de werking van het overgangsrecht materieel op 1 april 2013 zijn beslag gekregen.

In de eerste helft van 2013 is met de verschillende grote banken om de tafel gezeten. Doel van die gesprekken was om vragen uit de praktijk zoveel mogelijk vooraf te adresseren. Ook is in goed overleg met VNO-NCW/MKB en de Nederlandse Vereniging van Leasemaatschappijen per 1 april 2013 een regeling in het beleid tot stand gekomen op grond waarvan bepaalde vormen van aankoopfinanciering onder zekere voorwaarden van de mededelingsplicht zijn

ontheven. Bij diezelfde beleidswijziging zijn de mogelijkheden tot overleg tussen de ontvanger en de meldende derde verankerd.

Evaluatie
In de periode sinds de feitelijke inwerkingtreding van de regeling, te weten 1 april 2013, tot 15 oktober 2013 zijn in totaal 44 mededelingen geteld. De mededelingen worden naar een centraal punt gestuurd bij de Belastingdienst Amsterdam. De mededelingen worden vervolgens doorgestuurd naar het ter zake bevoegde kantoor van de Belastingdienst. Voor gevallen waarin haast is geboden, is er een lijst met namen van contactpersonen bij de Belastingdienst verspreid onder de banken en enkele andere belanghebbenden.

De wet geeft de ontvanger bij de Belastingdienst vier weken de tijd om te reageren op een mededeling. In het beleid is vastgelegd dat de ontvanger, in geval hij besluit geen beslag te leggen, de derde daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stelt. In de praktijk gebeurt dat ook. In alle gevallen is binnen de wettelijke termijn van vier weken gereageerd, maar vaak had de ontvanger minder dan drie weken nodig, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de mededeling in Amsterdam, om te reageren.

In de meeste gevallen, 32 van de 44, werd de mededeling gedaan door een leasemaatschappij of pandhouder (bank). In 17 van de 44 gevallen is de mededeling van de derde aanleiding geweest voor de ontvanger bij de Belastingdienst om beslag te leggen op de bodemzaken. In 14 gevallen leidde een mededeling tot overleg tussen de ontvanger en de derde. In die gevallen kon zonder het leggen van beslag tot overeenstemming worden gekomen met het oog op de instandhouding van de onderneming.
Tot slot zijn er twee gevallen gesignaleerd waarin geen mededeling is gedaan door de derde. De wet regelt dat in die gevallen de executiewaarde van de bodemzaken wordt vastgelegd bij voor bezwaar vatbare beschikking. De derde is verplicht tot betaling van dit bedrag met een maximum van de belastingschuld waarvoor bodembeslag kan worden gelegd.

Conclusies
De eerste ervaringen met de werking van de nieuwe mededelingsregeling zijn positief. De mededelingsplichtigen weten de weg naar de Belastingdienst te vinden en de ontvangers reageren adequaat op de mededeling.

In ongeveer een derde van de gevallen leidde de mededeling tot nader overleg tussen de ontvanger en de meldende derde. In de parlementaire geschiedenis is de overlegfunctie van de mededelingsregeling genoemd en uit deze evaluatie volgt dat de mededelingsregeling deze functie ook vervult in de praktijk. Met dit overleg kan een van de andere doelen van de mededelingsplicht worden bereikt, namelijk het voorkomen dat bedrijven onnodig failleren doordat financiers de focus te veel leggen op uitwinning in plaats van instandhouding van de onderneming.

In een vergelijkbaar aantal gevallen heeft beslaglegging door de ontvanger plaatsgevonden. Zonder de mededelingsregeling was de ontvanger in deze gevallen vermoedelijk te laat geweest voor het leggen van bodembeslag, wat kan resulteren in niet-verhaalbare belastingschulden.

In het kader van de evaluatie bleek dat er op een enkel punt vragen waren gerezen over de interpretatie en reikwijdte van de mededelingsregeling. Deze vragen zijn aanleiding geweest contact op te nemen met de betreffende pandhouder (bank), teneinde het constructieve overleg dat begin dit jaar is ingezet voort te zetten. Ook in de richting van de ontvangers bij de Belastingdienst zal nader worden gecommuniceerd naar aanleiding van deze evaluatie.

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2010/ U

Ik vertrouw erop de Kamer hiermee naar behoren te hebben ingelicht.

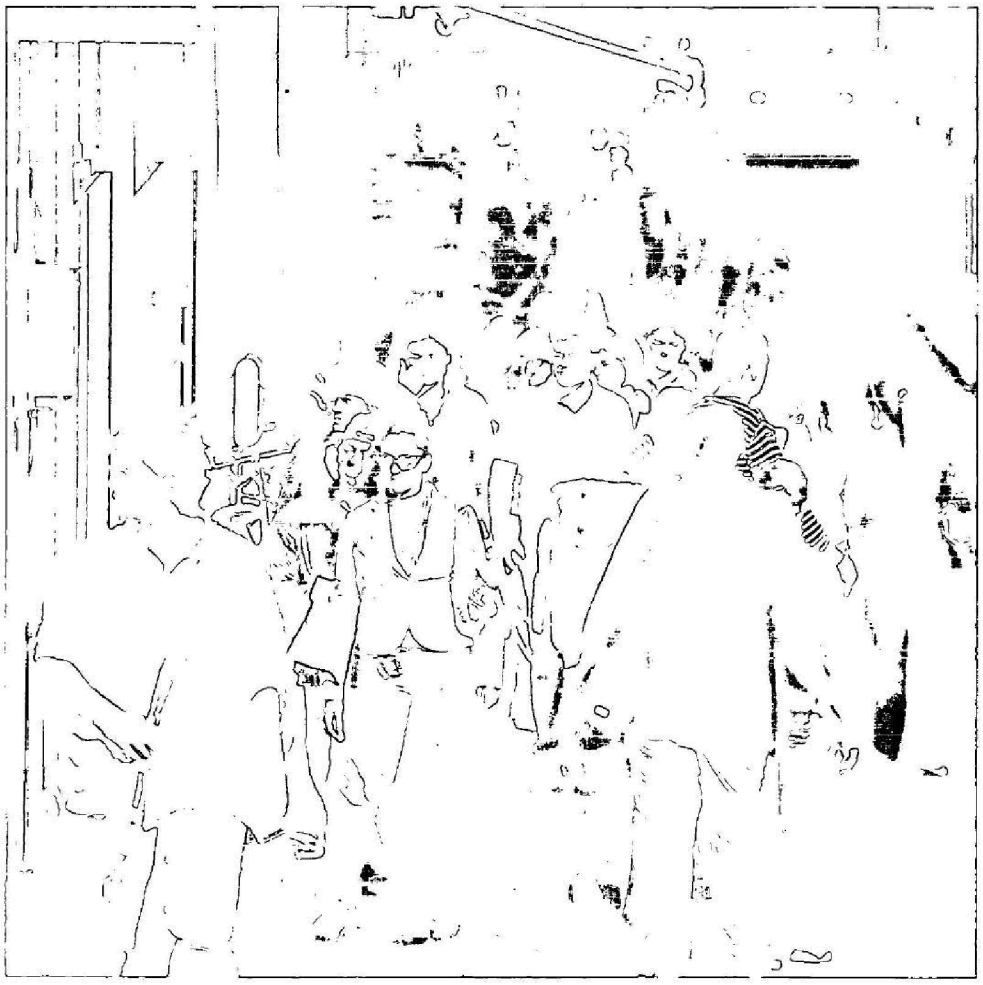
Hoogachtend,
de staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. F.H.H. Weekers

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

1894806 02414

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

1894806 02414

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

1894806 02414

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.

1894806 02414

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

1894806 02414

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

1894806 02414

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

1894806 02414

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".

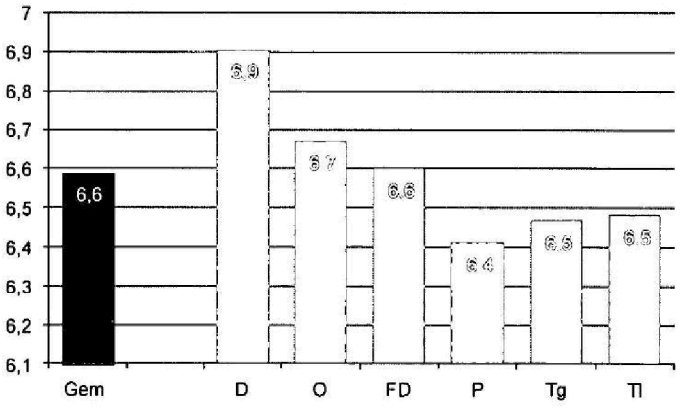
Bij de analyse worden stellingen geclusterd, die statistisch gezien bij elkaar horen. Op deze wijze ontstaan drie clusters. Het eerste cluster bestaat uit stellingen, die betrekking hebben op de dienstverlening van de Belastingdienst. Het tweede cluster bestaat uit stellingen die van toepassing zijn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

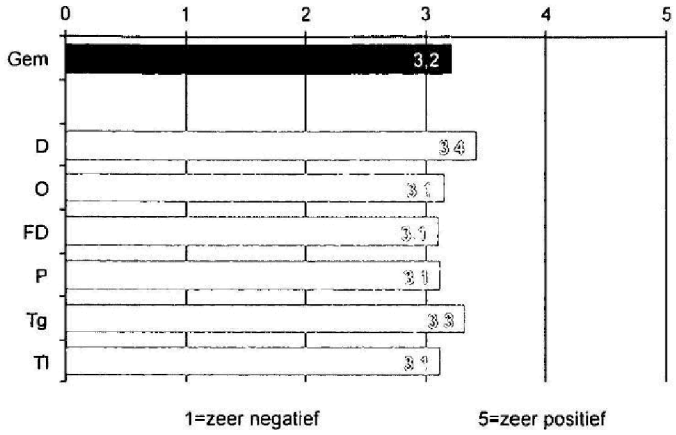
1894806 02414

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

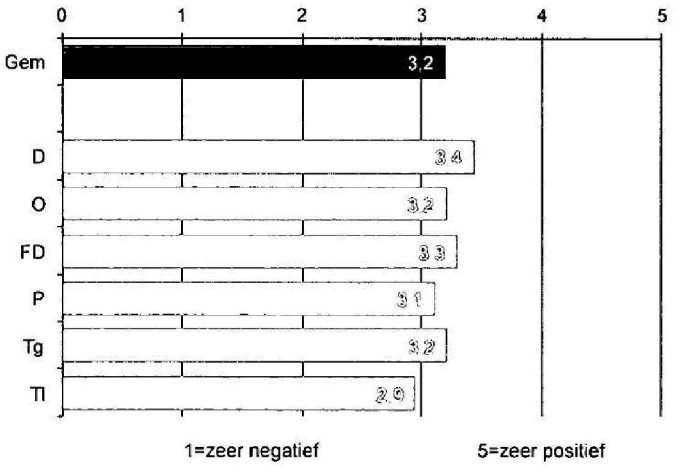
- De Belastingdienst doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn
- De Belastingdienst behandelt mensen met respect
- Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen

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>



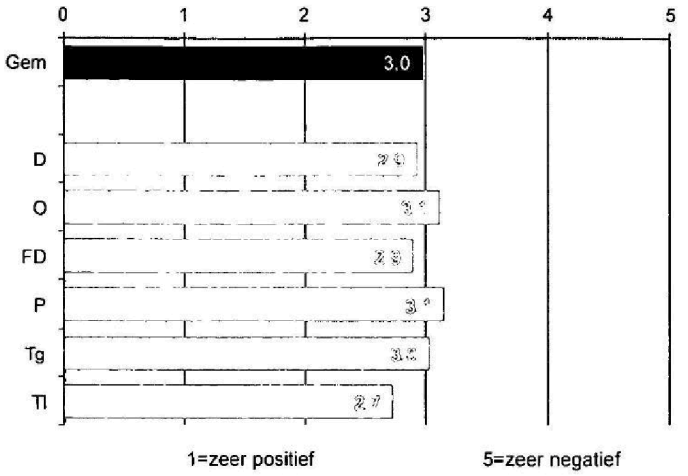
Stellingen 2e cluster

- 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>

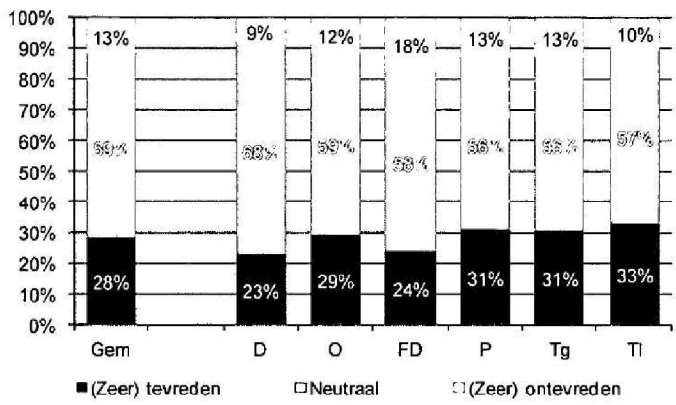
Verdiepingsanalyse

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>

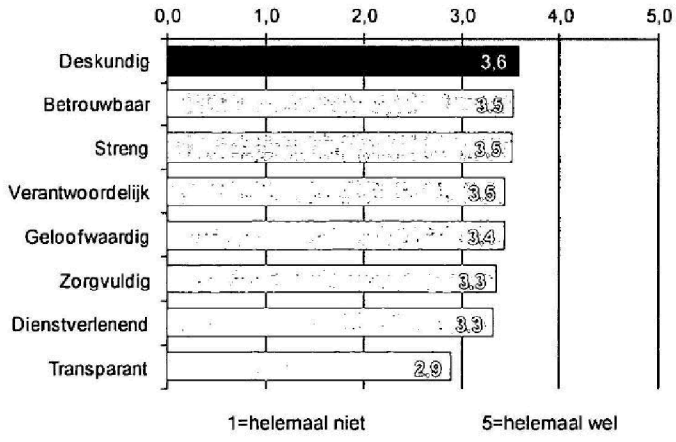
4.3 Imago

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.



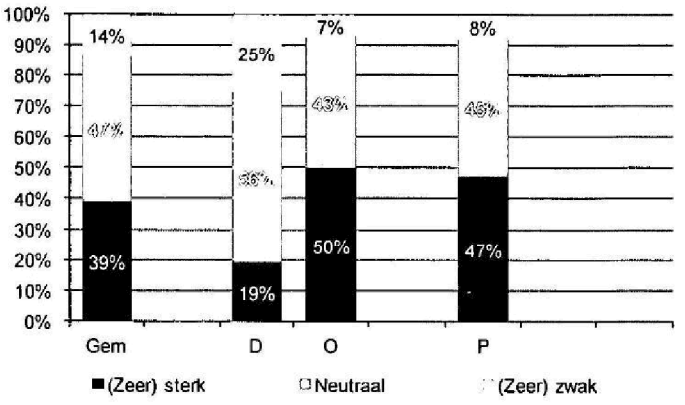
Douaneklanten vinden overigens alle kenmerken (behalve *streng*) gemiddeld vaker van toepassing op de Belastingdienst.
Transparant staat bij alle doelgroepen onderaan, met name Toeslagen Intermediairs zien de Belastingdienst minder transparant dan gemiddeld.

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

Aanwezigheid Belastingdienst in Nederlandse samenleving

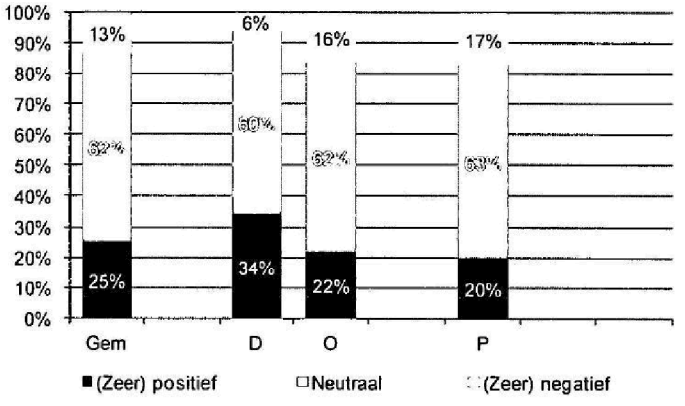
Gemiddeld vindt ongeveer de helft van Ondernemingen en Particulieren dat de Belastingdienst (zeer) sterk aanwezig is in de Nederlandse samenleving. Daarbij heeft respec. 43% en 45% van beide doelgroepen een neutrale mening.
Douaneklanten vinden de aanwezigheid van de Belastingdienst in de samenleving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

1894806 02414

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 leeftijdscategorieën.

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)

1894806 02414

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.

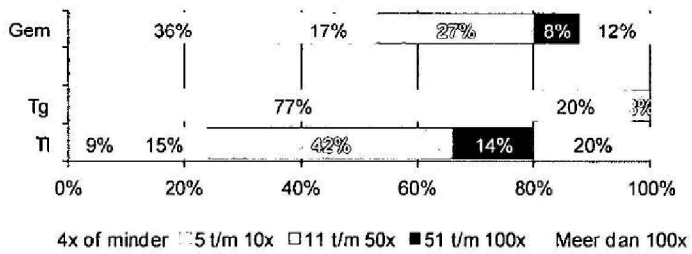
Onderdeel website

	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

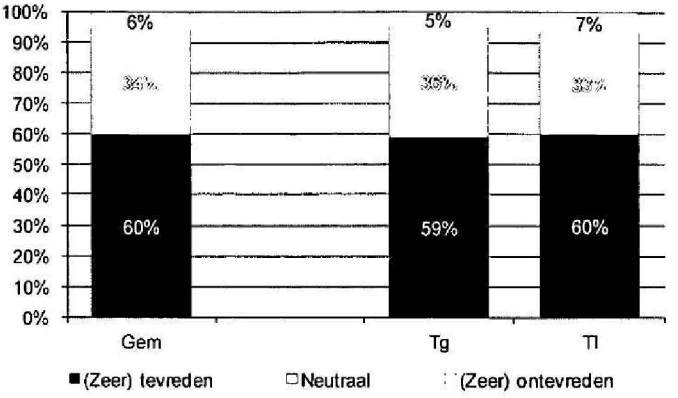
Toeslagen Intermediairs	76 x
Toeslaggerechtigden	4 x

<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>



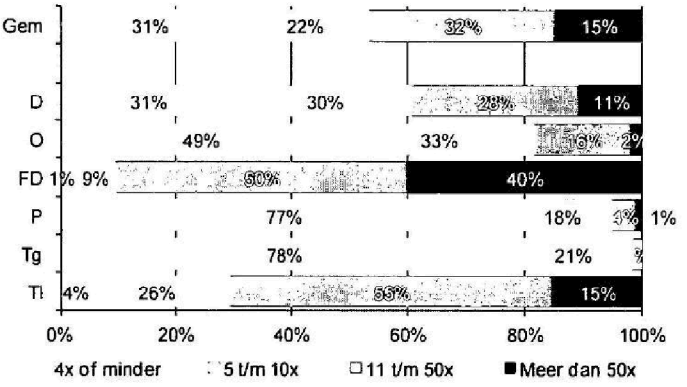
Bezoekfrequentie website

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

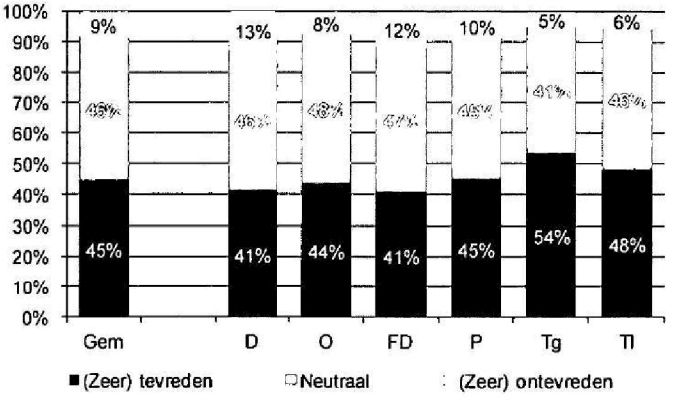
ZZP-ers bezoeken de website van de Belastingdienst minder vaak dan niet-ZZP-ers.

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%

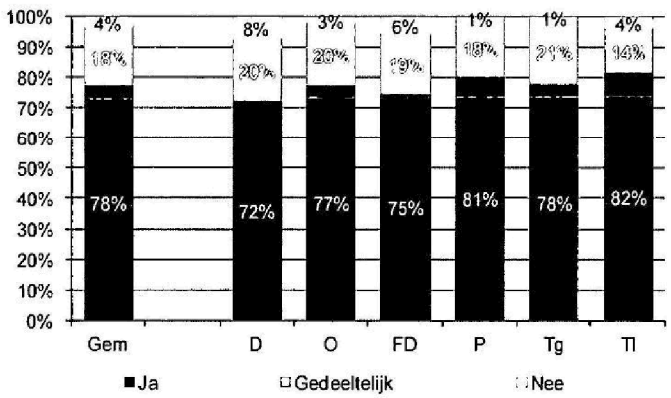
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

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>

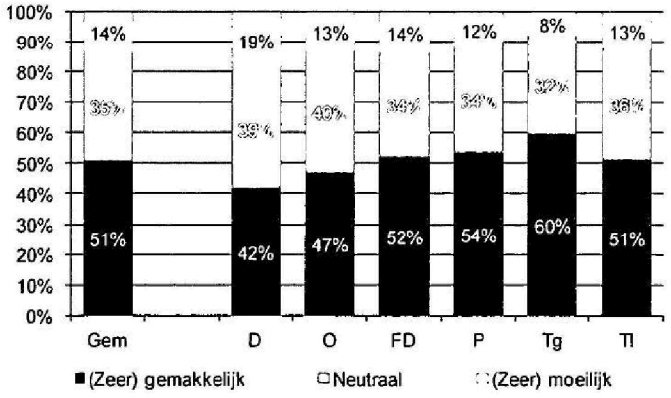


Zoekgemak website

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

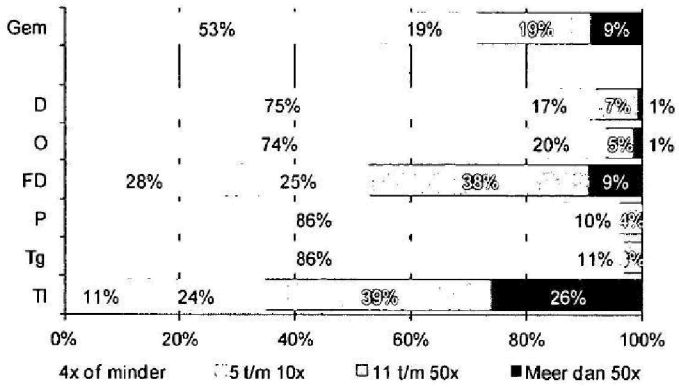
In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft gemiddeld 33% van de doelgroepen via de BelastingTelefoon contact gezocht met de Belastingdienst. Toeslagen Intermediairs deden dit gemiddeld vaker dan de andere doelgroepen. Particulieren, Toeslaggerechtigden en Douaneklanten zochten juist minder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

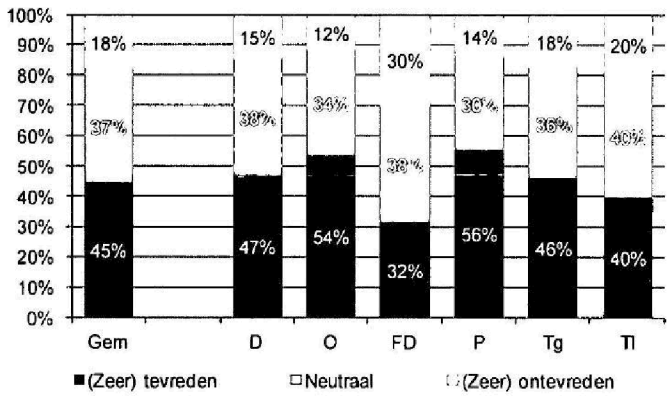
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

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	TI
Vóór het bellen eerst op website Belastingdienst gezocht	47%	68%	57%	27%	51%	61%	35%

<Klik hier voor bijbehbrende tabel>

Medewerker BelastingTelefoon

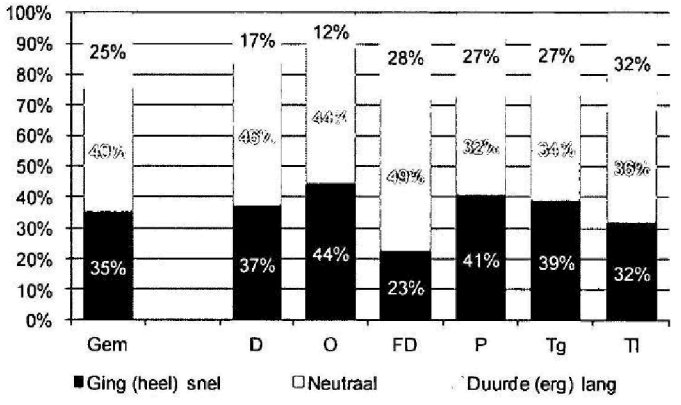
Aan de mensen, die na het doorlopen van het keuzemenu van de BelastingTelefoon een medewerker aan de lijn hebben gekregen, is een aantal vragen gesteld om de tevredenheid over dit contact te meten.

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>

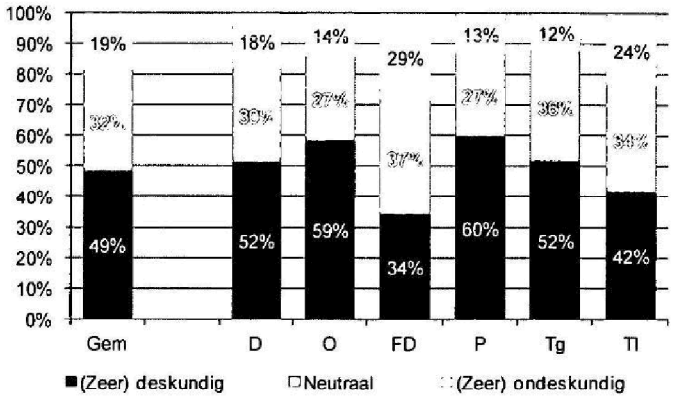


Deskundigheid medewerker

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>

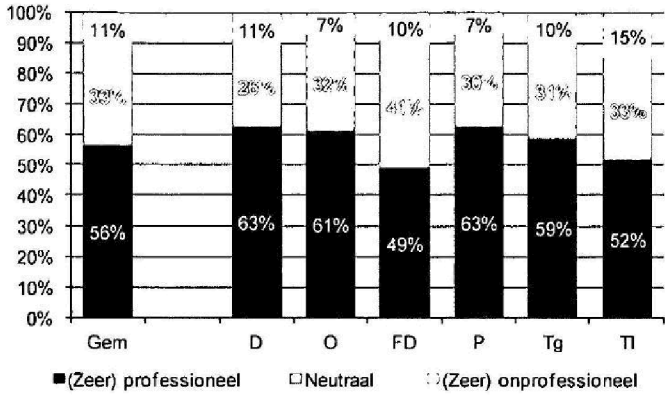


Professionaliteit medewerker

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>

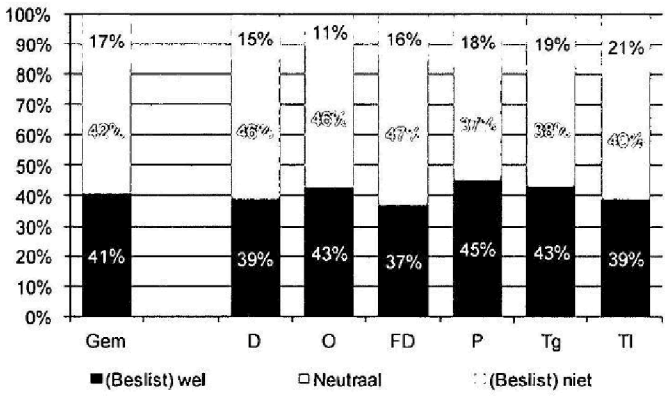


Inlevingsvermogen medewerker

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

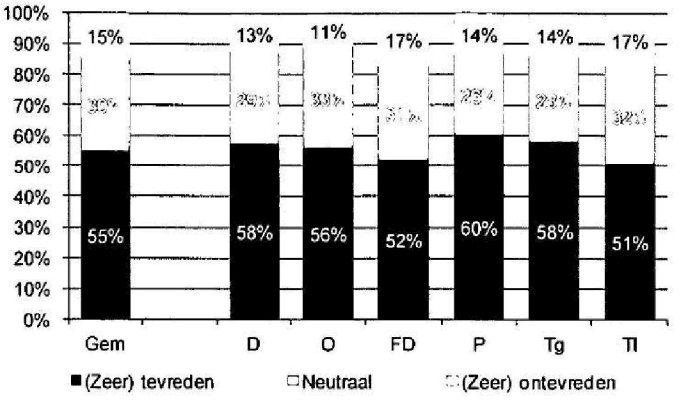
	Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
Meteen tijdens gesprek antwoord gekregen	64%	60%	77%	45%	73%	70%	61%
Er is later teruggebeld	15%	17%	11%	31%	9%	10%	13%
Zou teruggebeld worden, is niet gebeurd	7%	0%	1%	13%	2%	4%	16%
Men kon mijn vraag niet beantwoorden	6%	13%	5%	5%	5%	8%	4%
Doorverwezen naar balie van kantoor	2%	3%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

1894806 02414

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>

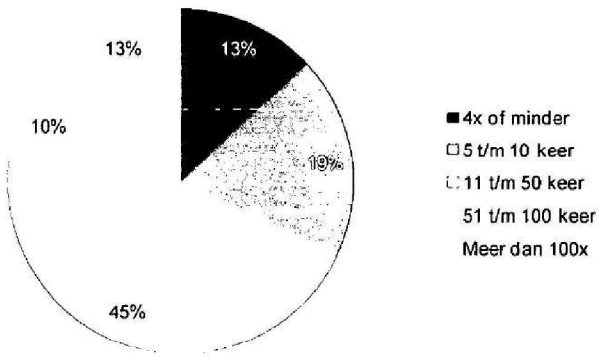
Reden contact Helpdesk Intermediairs

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

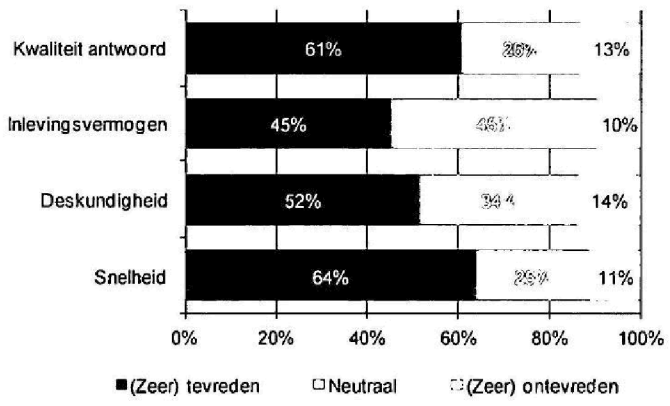
In het jaar voorafgaand aan het onderzoek hebben Fiscaal Dienstverleners gemiddeld 60 keer de telefonische helpdesk gebeld.



<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.

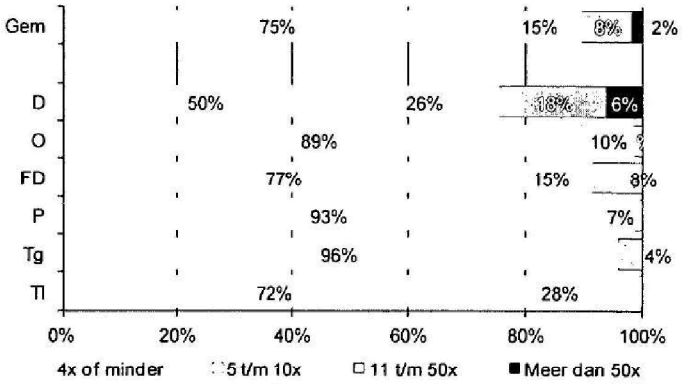
Contact via bezoek (balie) belastingkantoor

Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
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>



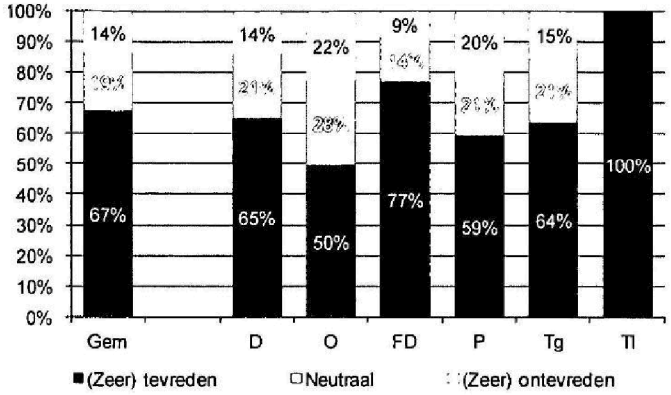
[3] Kleine n voor O, FD, P, Tg, TI (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

1894806 02414

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>

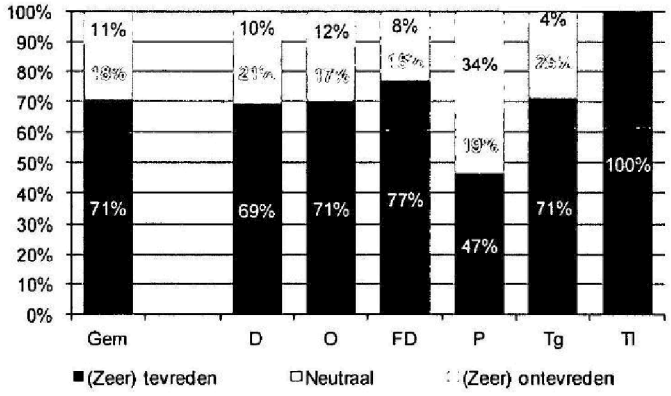


Tevredenheid behandeling belastingkantoor[4]

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	TI
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, 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)

Medewerker (balie) belastingkantoor

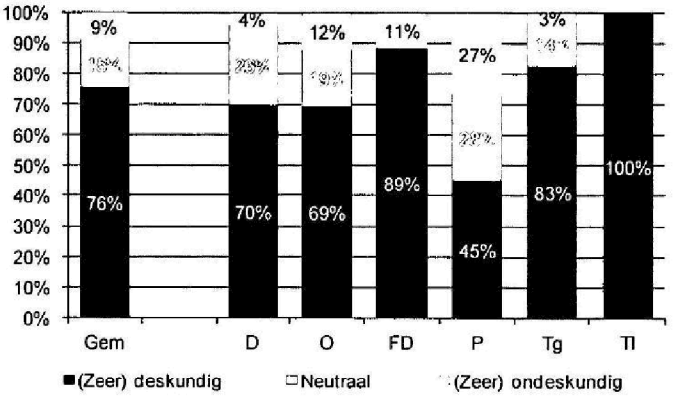
Aan de mensen die een bezoek aan (de balie van) het belastingkantoor gebracht hebben, is een aantal vragen gesteld om de tevredenheid over dit contact te meten.

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.

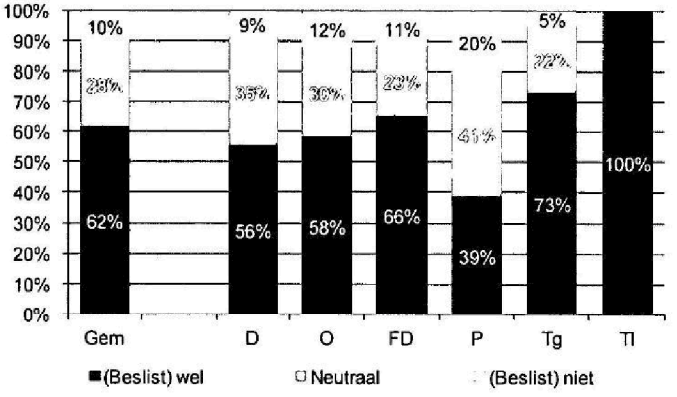
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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	TI
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, 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)

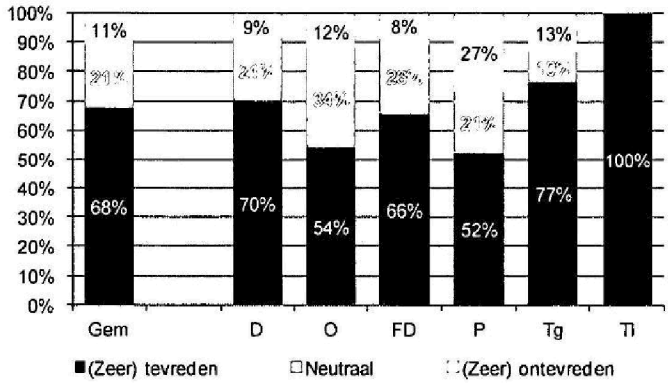
[6] Kleine n voor O, FD, P, Tg, TI (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

1894806 02414

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

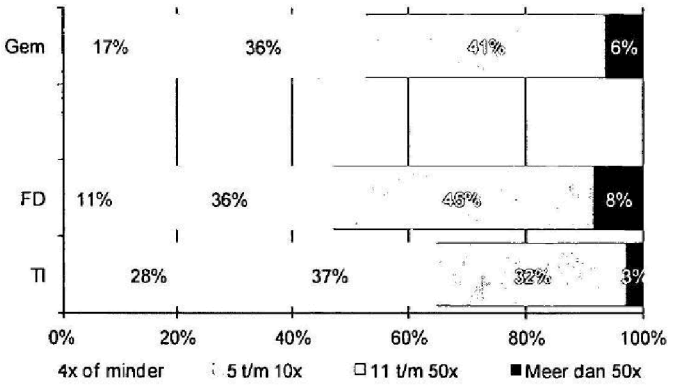
Gem	D	O	FD	P	Tg	TI
28%	8%	15%	86%	6%	5%	46%

[7] Kleine n voor O, FD, 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)

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.

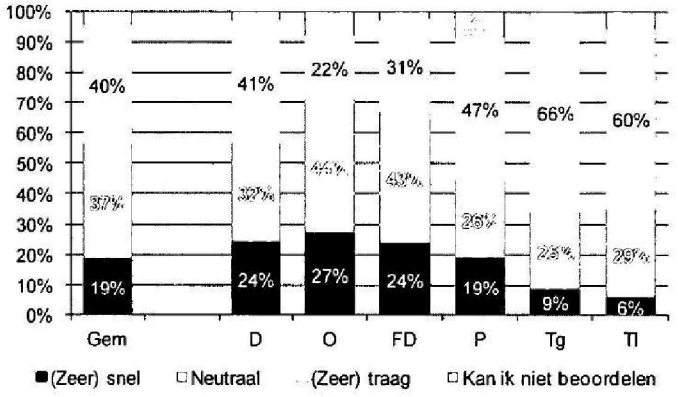
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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.

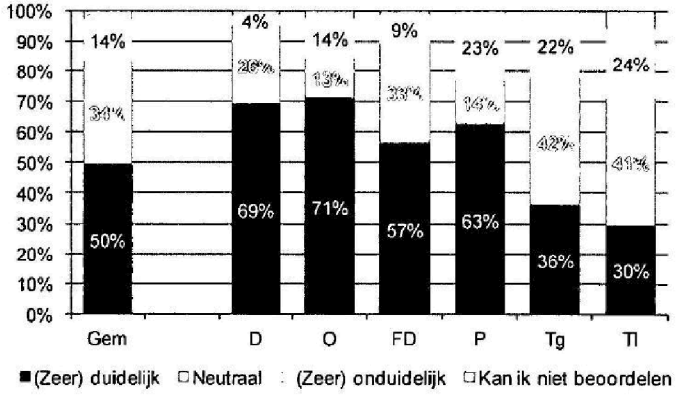
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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%

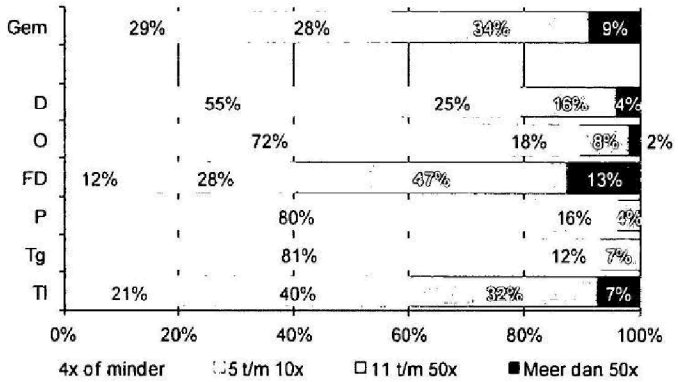
Aantal brieven[10]

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>

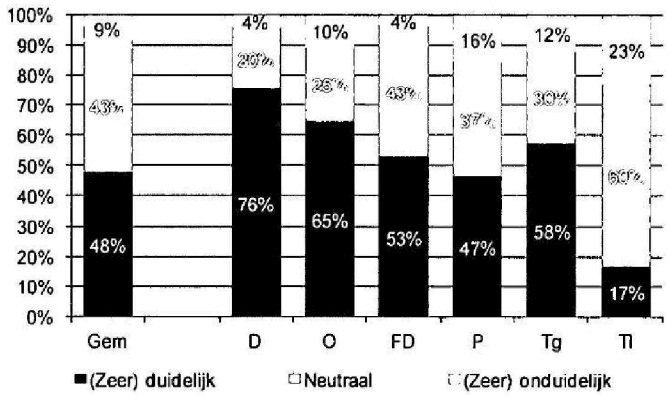


Duidelijkheid antwoord of reactie op brief[11]

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

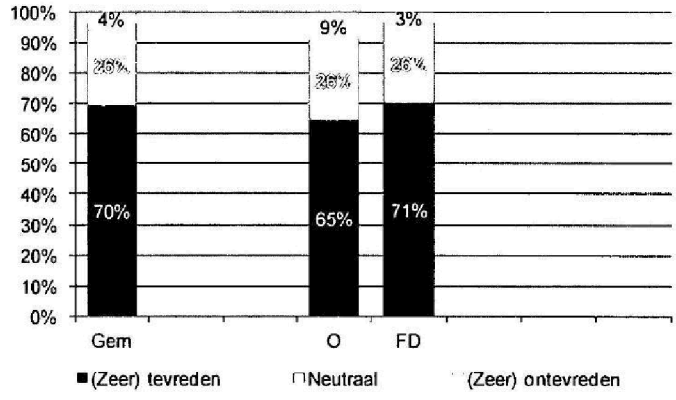
Van de Fiscaal Dienstverleners heeft 54% in het jaar voorafgaand aan het onderzoek en 6% van de Ondernemingen wel eens een door de Belastingdienst georganiseerde bijeenkomst bijgewoond. De intermediairdagen werd door 42% van de Fiscaal Dienstverleners bezocht en een startersbijeenkomst door 1% van de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

1894806 02414

5.2.8 Belcentrum (back office) Belastingdienst/Toeslagen

Contact via belcentrum Belastingdienst/Toeslagen

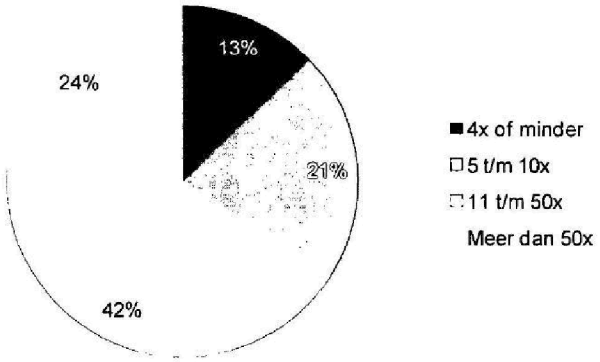
Het jaar voorafgaand aan het onderzoek heeft 71% van de Toeslagen Intermediairs via het belcentrum contact gezocht te hebben met de Belastingdienst/Toeslagen.

Contactfrequentie en tevredenheid belcentrum

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

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

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Vergelijkingen in de tijd

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

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

5.3 Bezoek medewerker Belastingdienst

Reden bezoek

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

<Klik hier voor bijbehorende tabel>

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

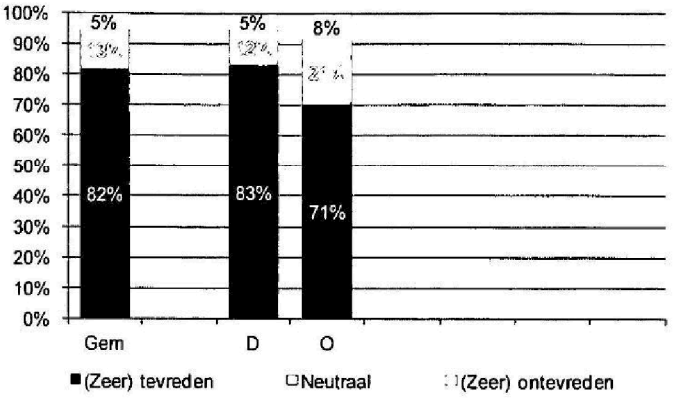
<Klik hier voor bijbehorende tabel>

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

Tevredenheid bezoek

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

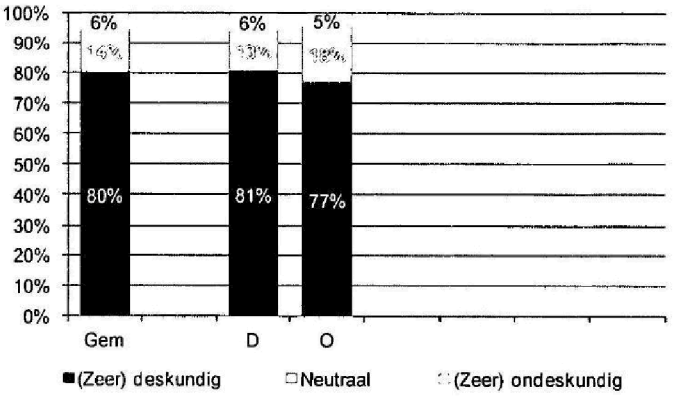
Ondernemingen zijn minder vaak (zeer) tevreden over het bezoek van de medewerker van de Belastingdienst.



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Deskundigheid van medewerker Belastingdienst

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

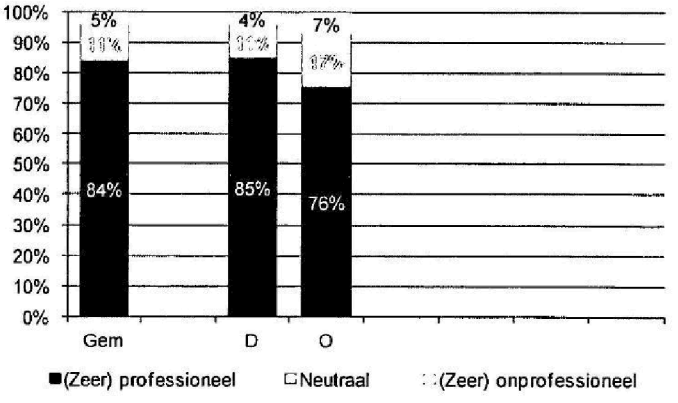


<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Professionaliteit van medewerker Belastingdienst

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

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



<Klik hier voor bijbehorende tabel>

Vergelijkingen in de tijd

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

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

6. AANGIFTE EN AANSLAG / AANVRAAG TOESLAGEN

In dit hoofdstuk

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

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

6.1 Aangifte / Aanvraag

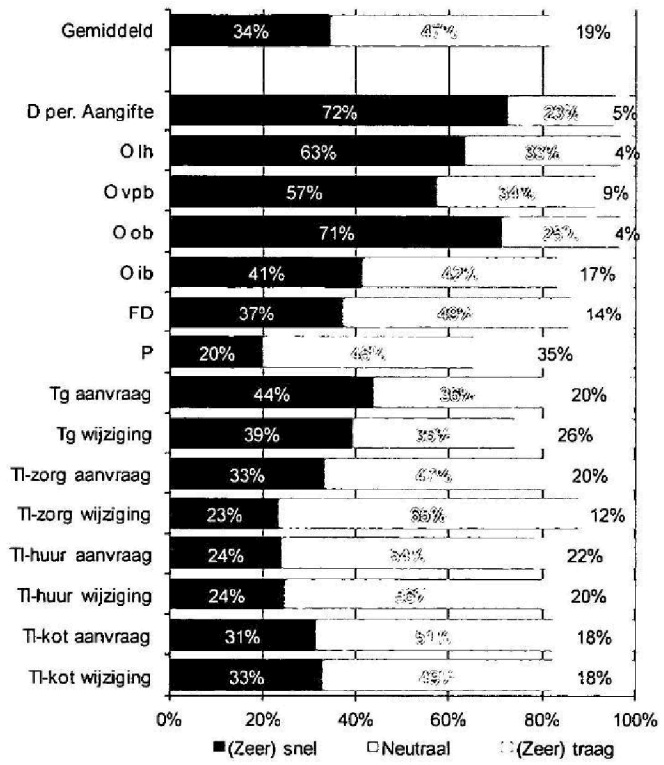
6.1.1 Alle doelgroepen

Snelheid afhandeling aangiftes / aanvragen / wijzigingen[14]

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

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

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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

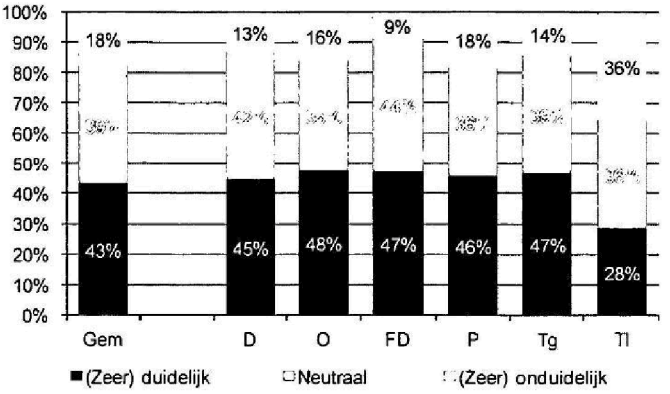
1894806 02414

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.

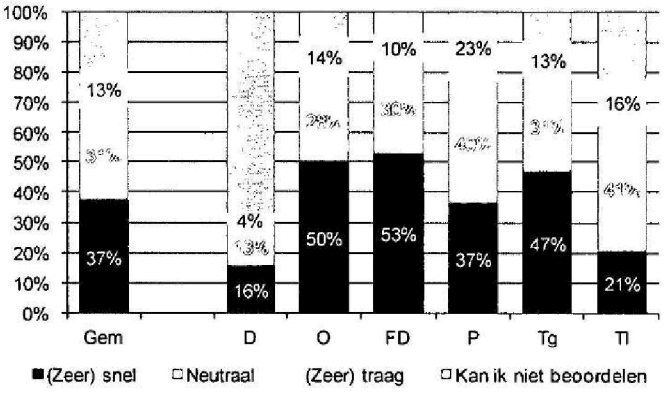
Fiscaal Dienstverleners, Douaneklanten en Toeslaggerechtigden zijn het best te spreken over de duidelijkheid van de correspondentie van de Belastingdienst en Toeslagen Intermediairs het minst.

<Klik hier voor bijbehorende tabel>



Snelheid geld terugstorten

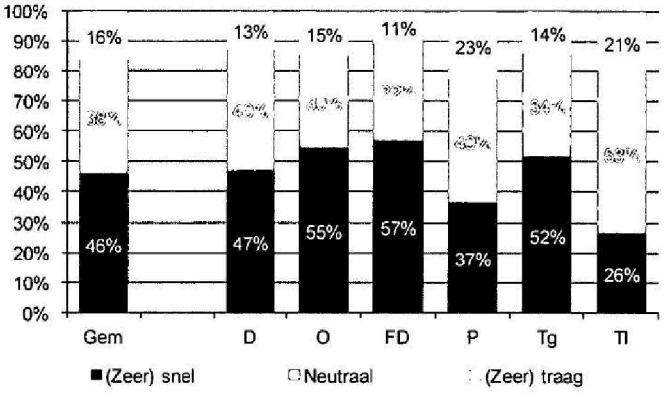
Gemiddeld zegt 19% niet te kunnen beoordelen of de Belastingdienst snel terugstort. Dit percentage wordt voornamelijk bepaald door de doelgroepen Douaneklanten en Toeslagen Intermediairs, waar respectievelijk 67% en 22% zegt het niet te kunnen beoordelen.



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>



1894806 02414

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%

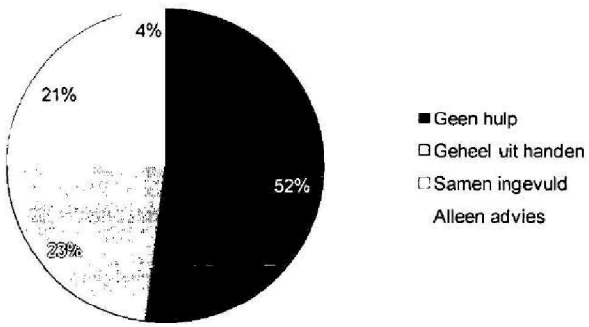
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

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%).

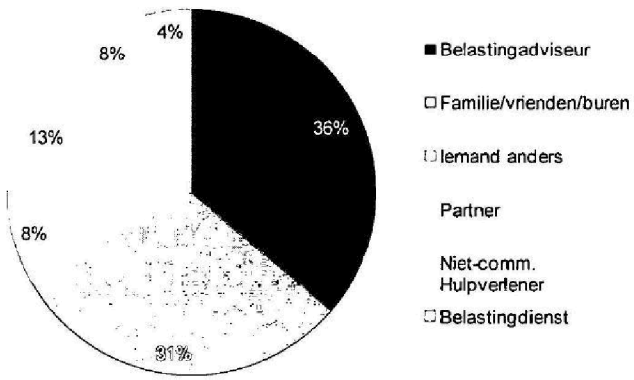
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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>

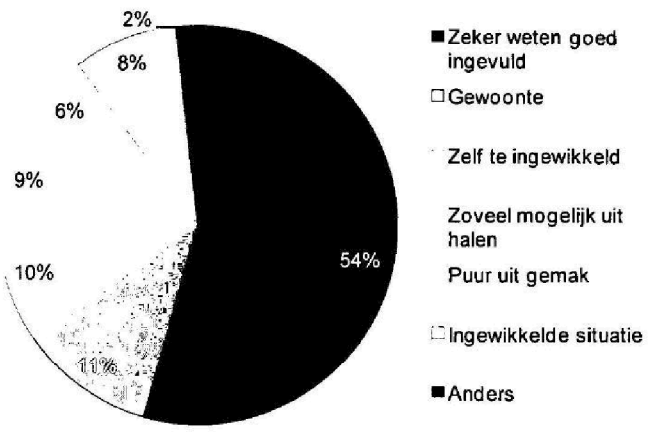


1894806 02414

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>



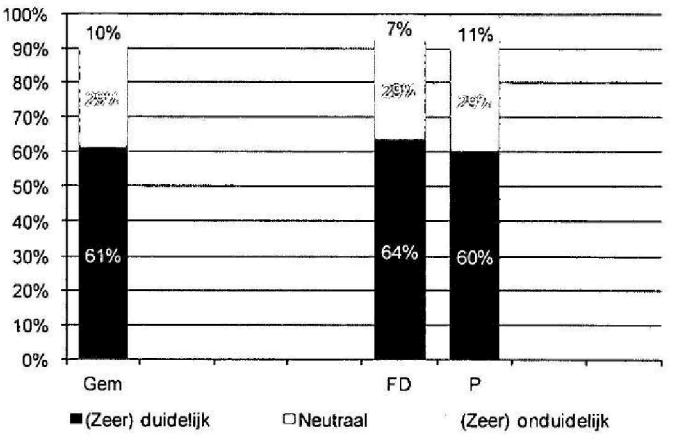
Verdiepingsanalyse

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)

1894806 02414

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%

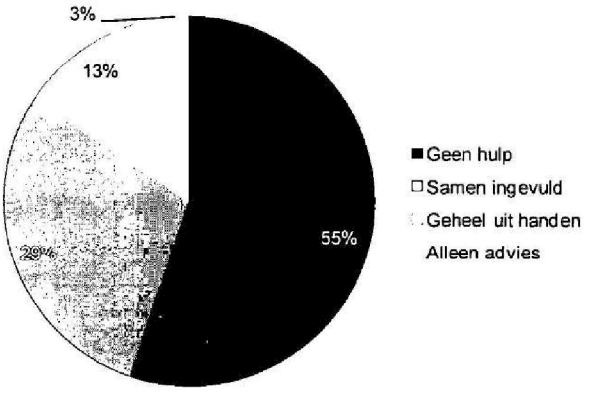
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

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.

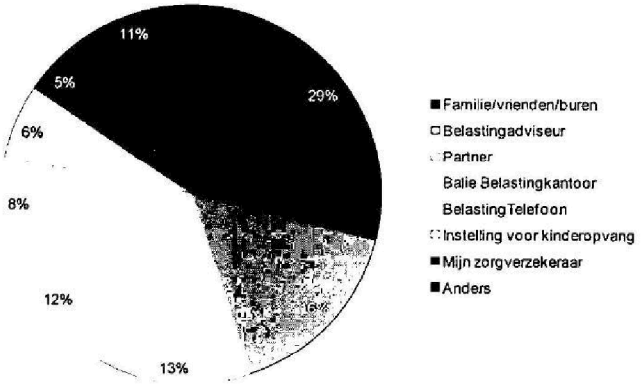
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



***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)

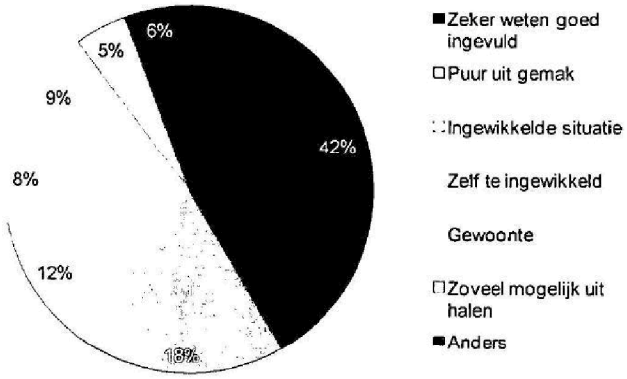
[17] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

1894806 02414

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%).

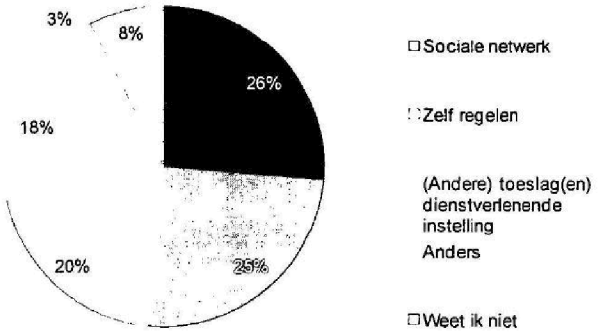
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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.

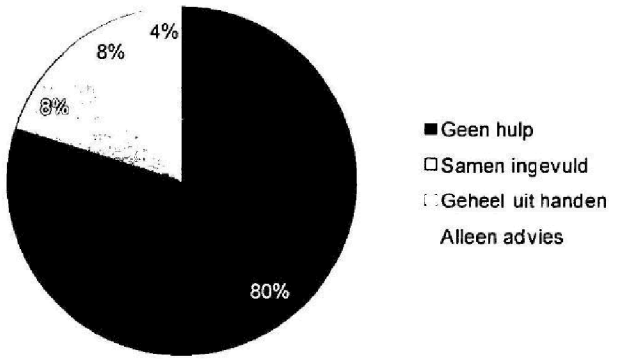
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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)

1894806 02414

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%

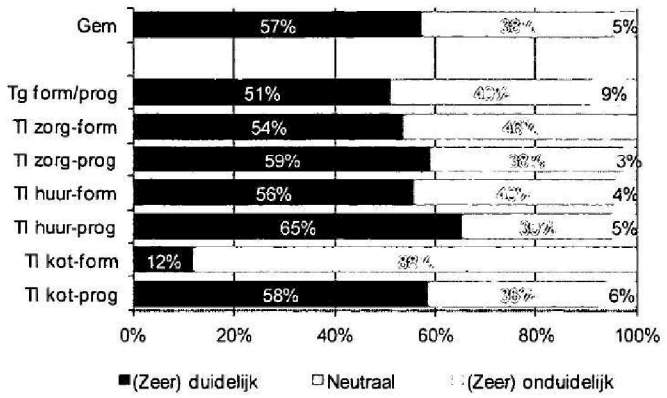
[20] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)
[21] Kleine n voor Tg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor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

1894806 02414

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.

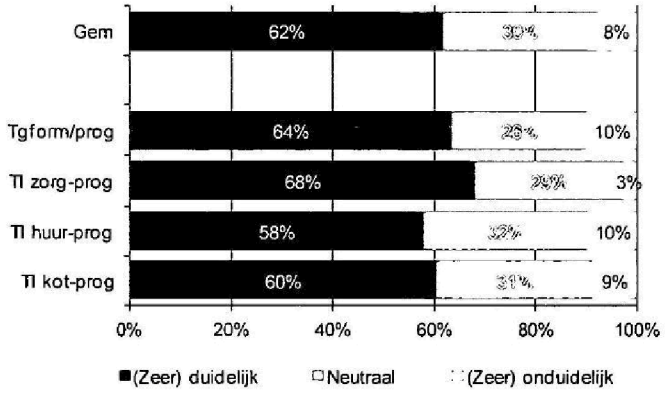
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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>

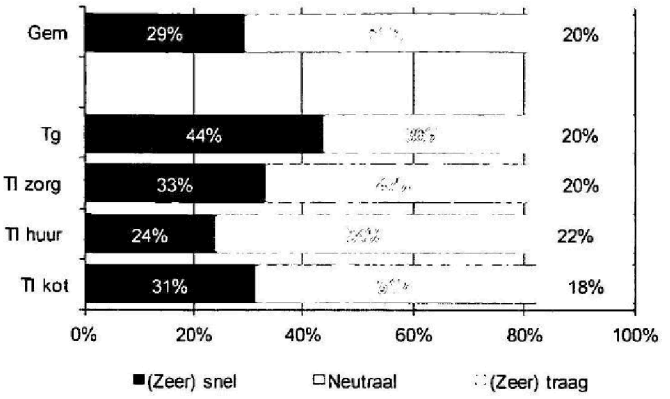
[23] Kleine n voor Tl zorg-form, Tl huur-form, Tl kot-form, Tl zorg-prog (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

1894806 02414

Snelheid afhandeling aanvraag[24]

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

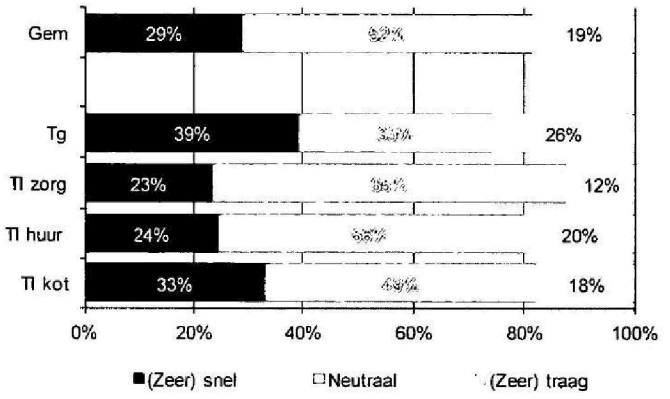
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Snelheid afhandeling wijziging[25]

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

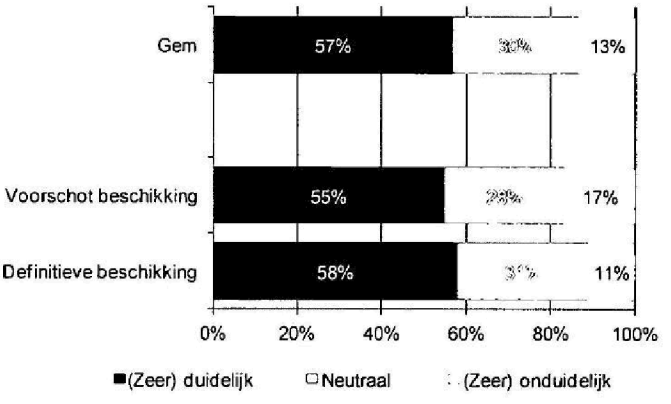
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Duidelijkheid beschikking

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

<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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

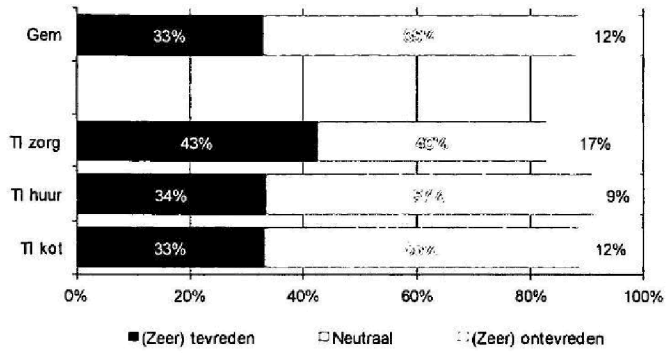
[25] Kleine n voor Tl- zorg (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

1894806 02414

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.

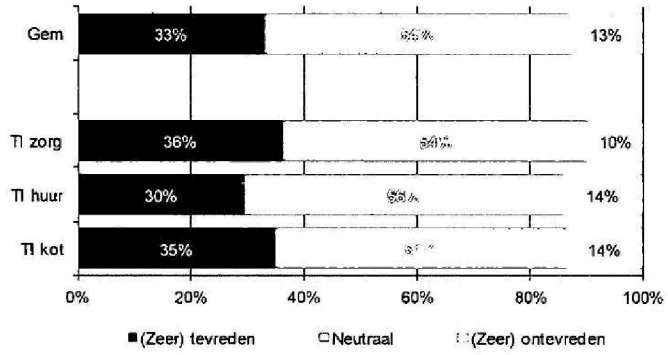
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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>

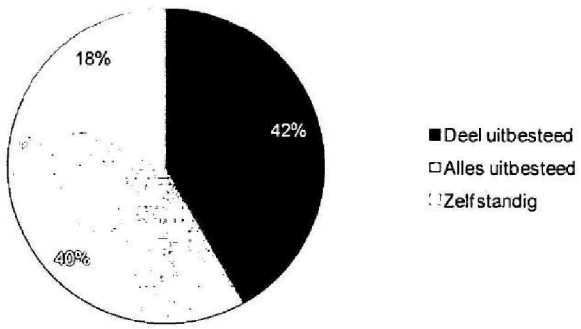
6.1.4 Ondernemingen

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.

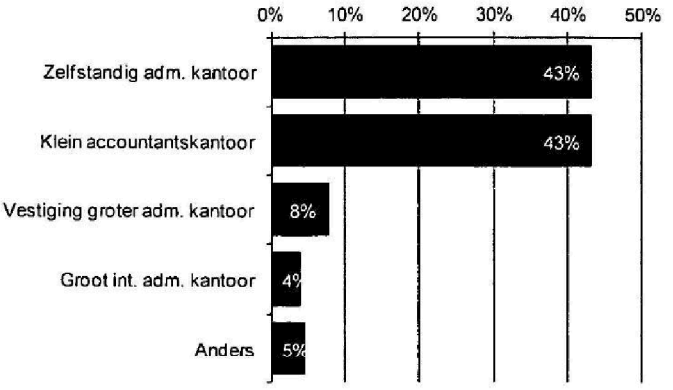
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



Waar uitbesteden

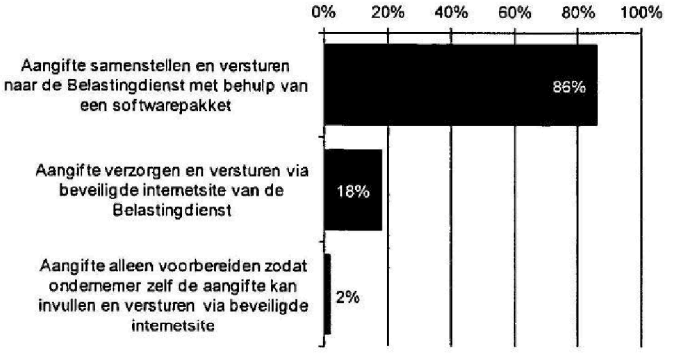
Van de Ondernemingen die belastingzaken geheel of gedeeltelijk uitbesteden, neemt 43% een zelfstandig administratiekantoor in de arm nog eens 43% roept de hulp in van een klein accountantskantoor.

<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.

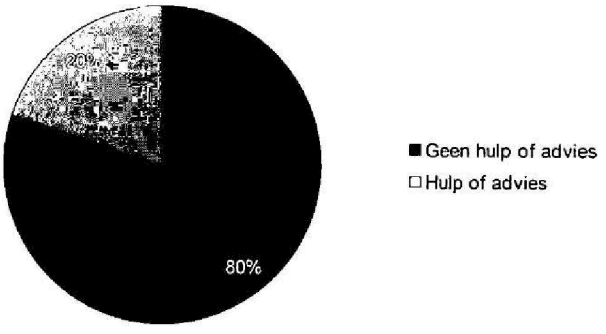
Meer dan de helft van de Fiscaal Dienstverleners (55%) is (zeer) tevreden over het hele proces van aangifte en afwikkeling van belastingen voor Ondernemingen, 41% is neutraal en 4% is (zeer) ontevreden.

<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>

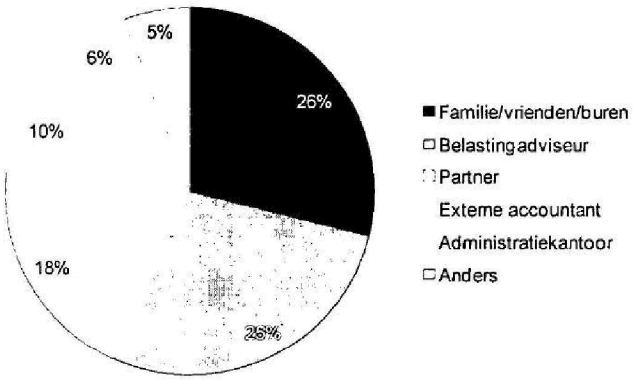


1894806 02414

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>

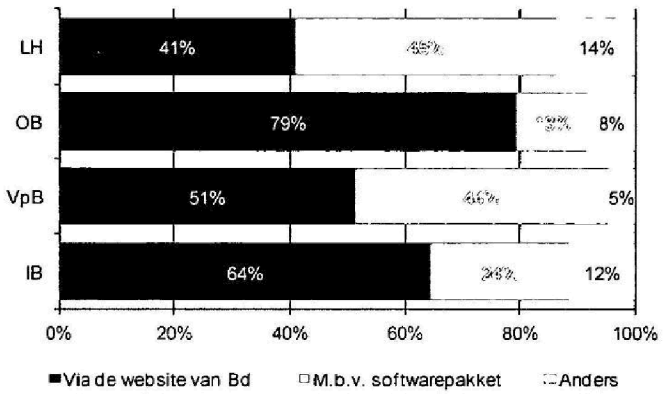


Zelfstandig aangifte doen

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.

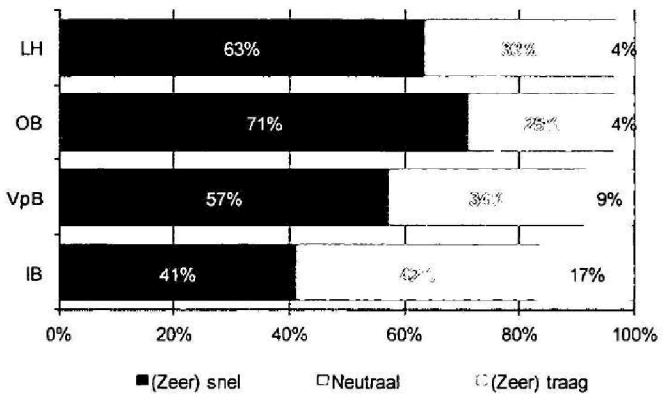
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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)

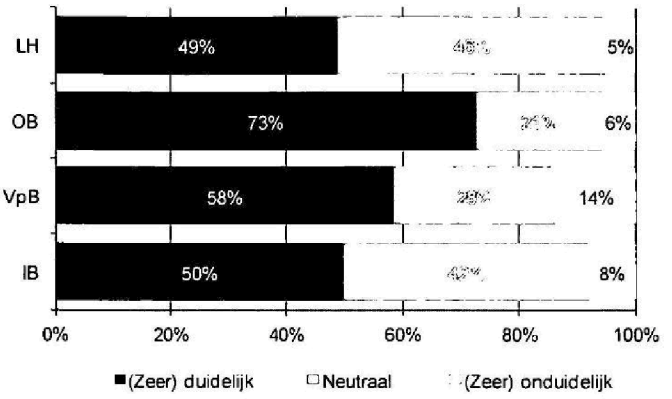
1894806 02414

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>

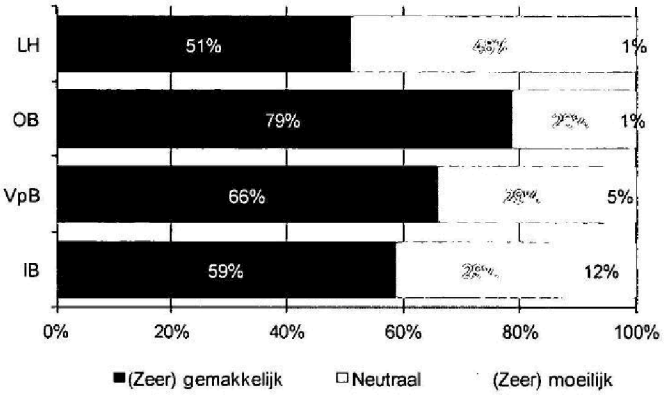


Moeilijkheidsgraad aangifteprogramma's[28]

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)

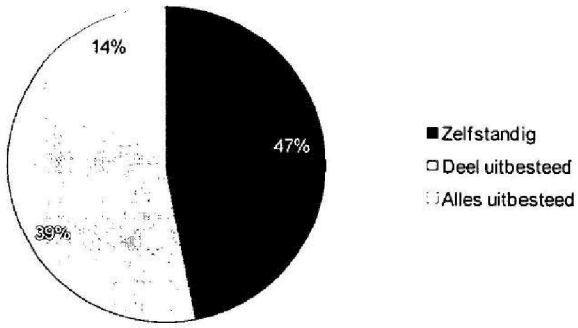
[28] Kleine n voor LH en VpB (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

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.

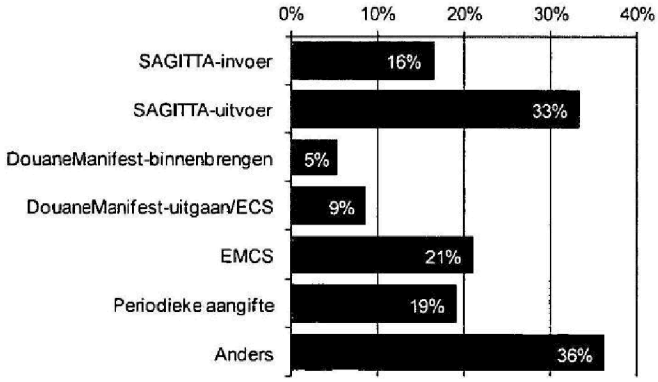
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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.

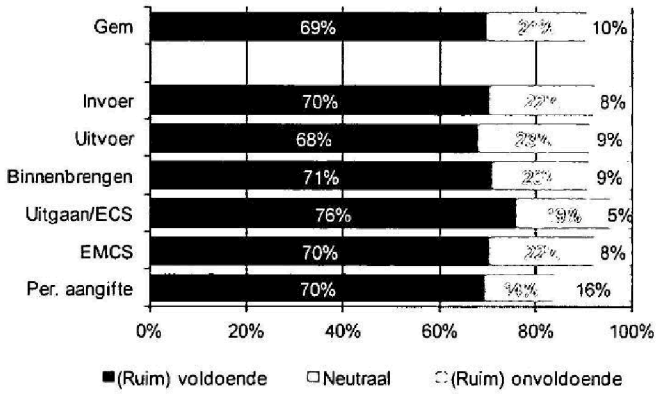
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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>

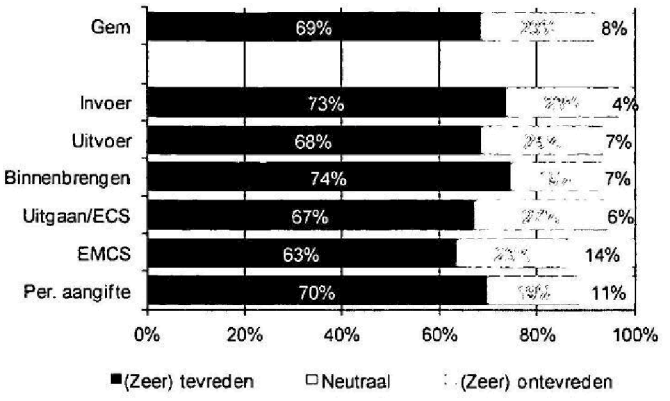


[29] Kleine n voor binnenbrengen (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

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.

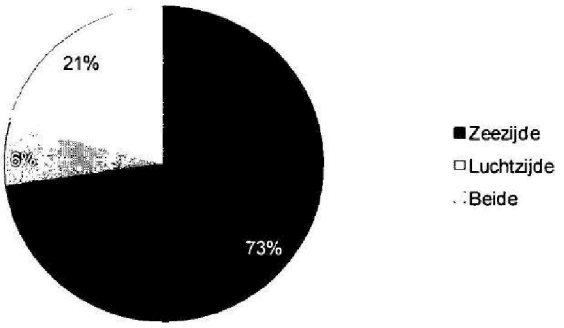
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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.

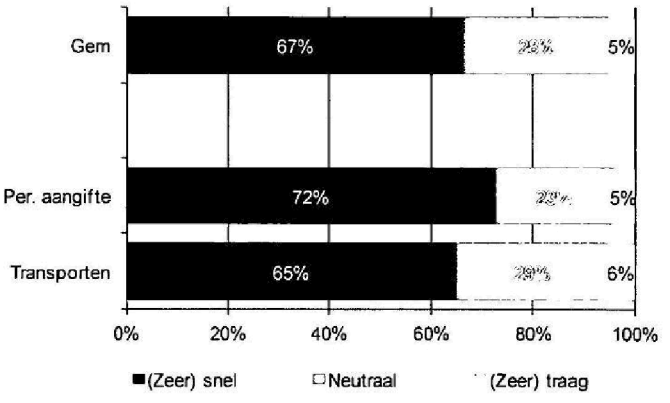
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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)

1894806 02414

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>

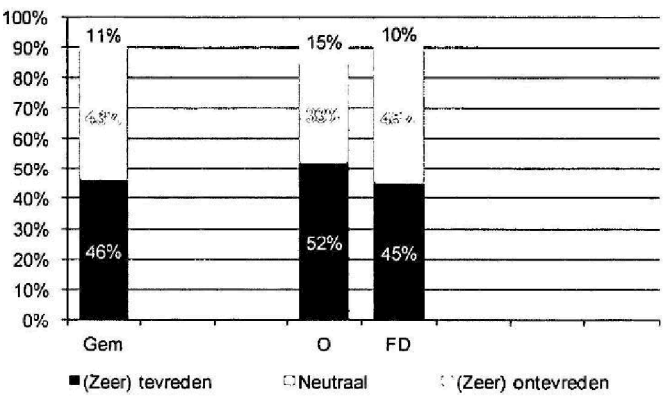
6.2 Controle, correcties en boetes

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.

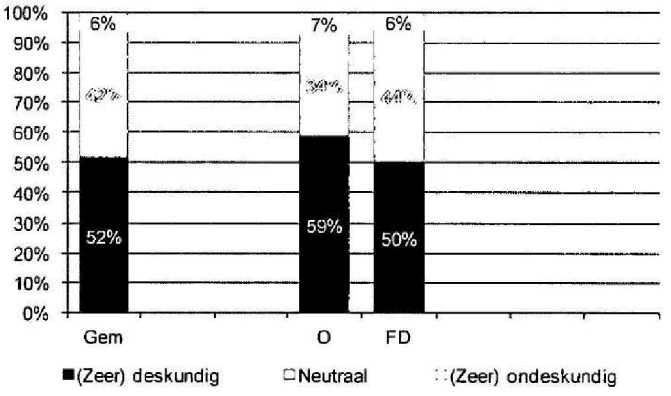
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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>

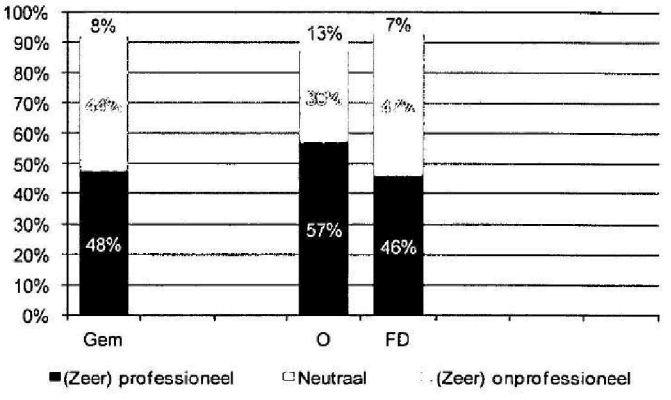


Professionaliteit van controlemedewerker

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>

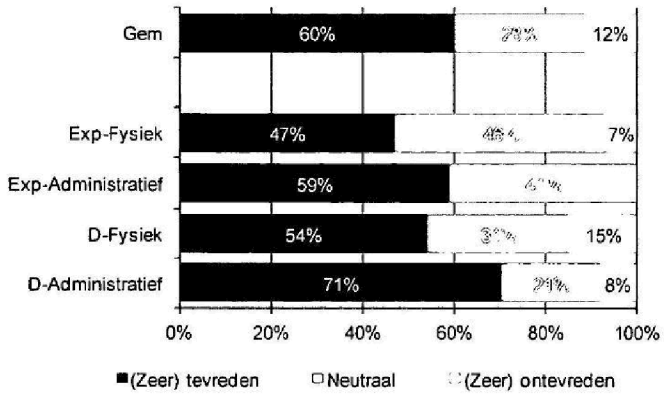


6.2.2 Controle bij Douaneklanten

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.

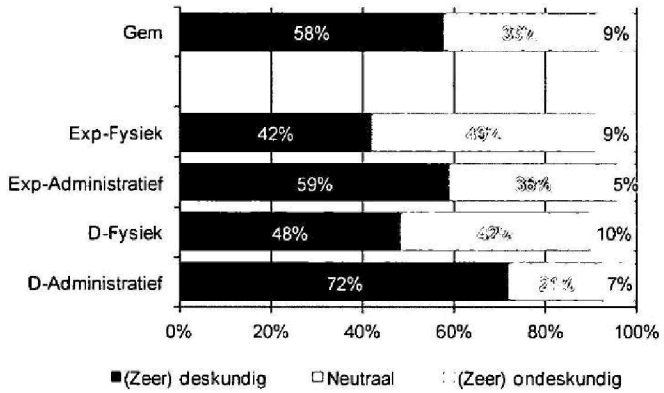
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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.

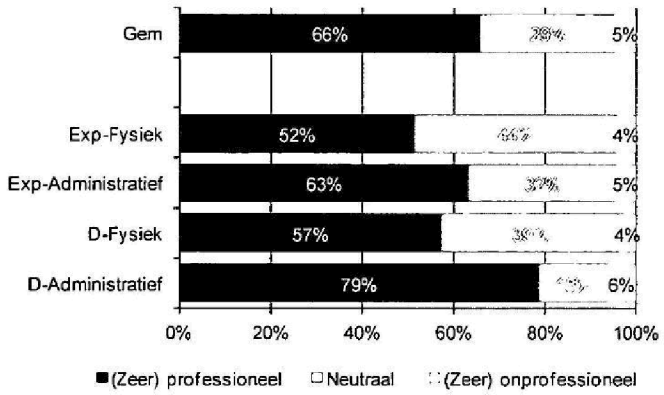
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>



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)

1894806 02414

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.

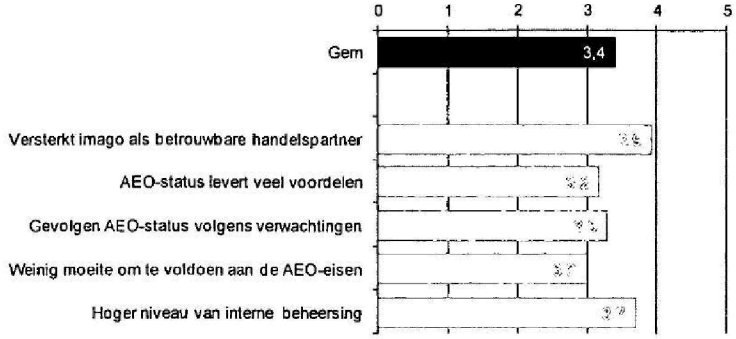
In 58% van de gevallen gaat het om een gecombineerd certificaat, 31% AEO-certificaten douanevereenvoudigingen en 3% AEO-certificaten veiligheid. Door 1% van de Douaneklanten is de AEO-aanvraag ingetrokken en 7% weet niet om welk certificaat het gaat.

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).

1894806 02414

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).

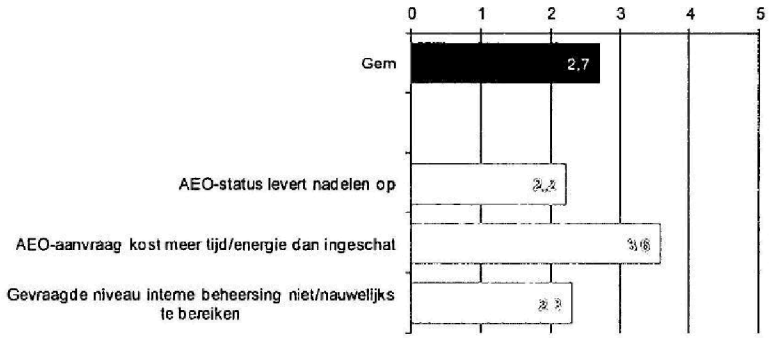


Aan de hand van de mate waarin men het eens of oneens is met de volgende stellingen, is gemeten of en in welke mate men negatieve effecten ervaart met de AEO-status:

- 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>

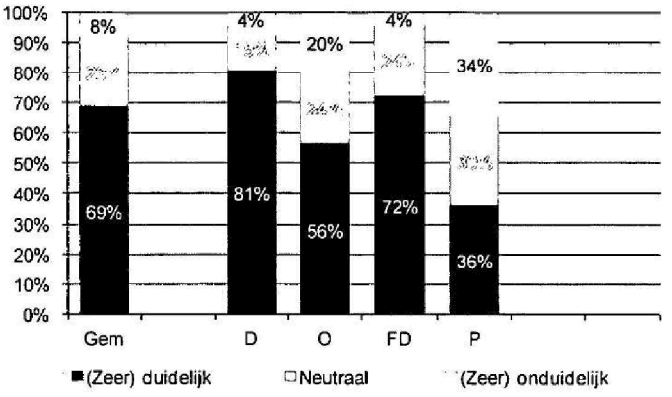
6.2.4 Correcties

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>

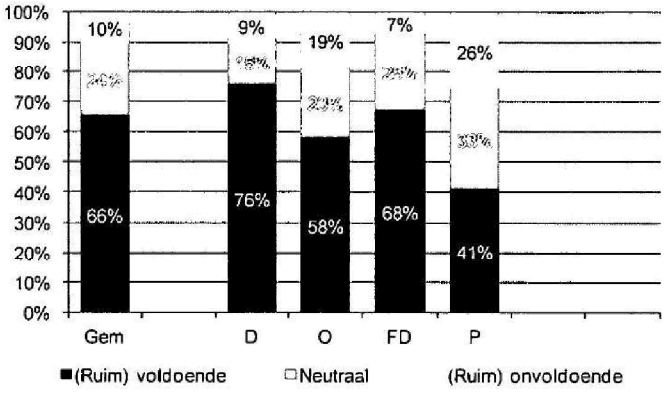


Mate van uitleg door Belastingdienst

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>

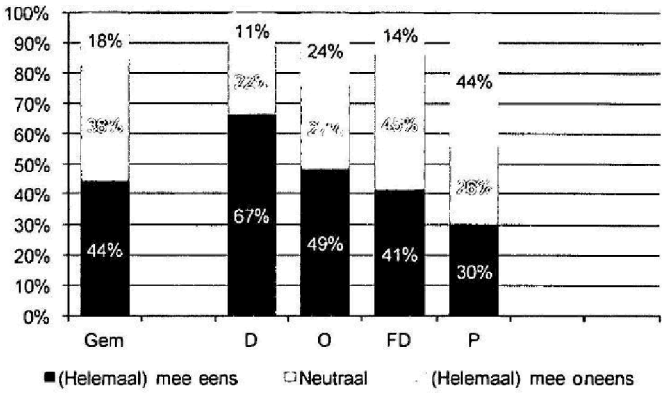


Eens met de beslissing

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.

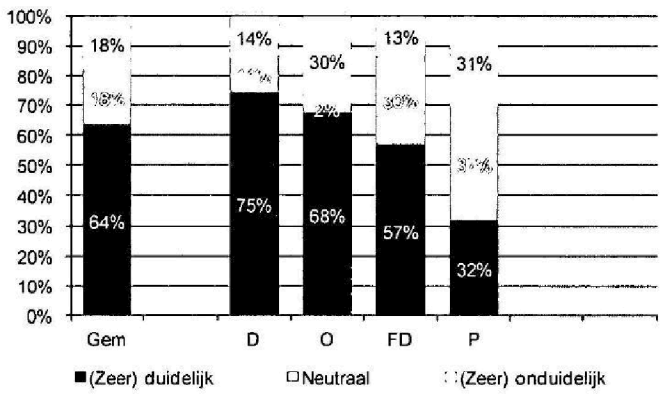
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

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)

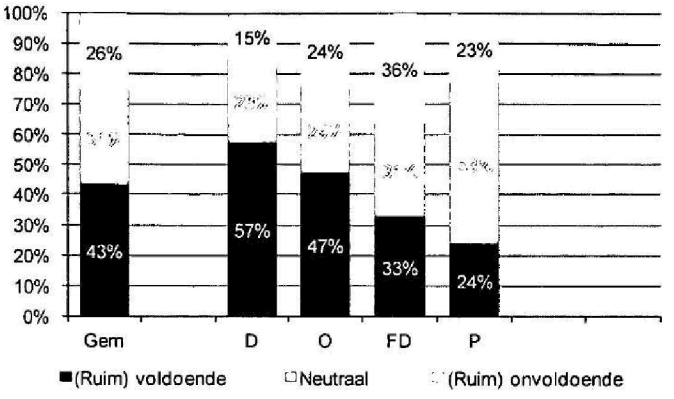
1894806 02414

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>

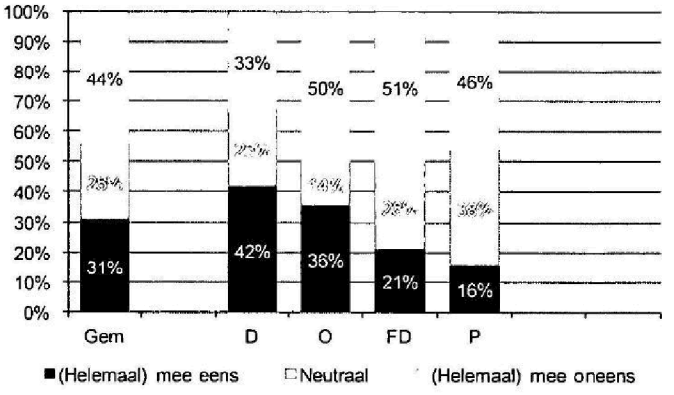


Eens met de beslissing[35]

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>

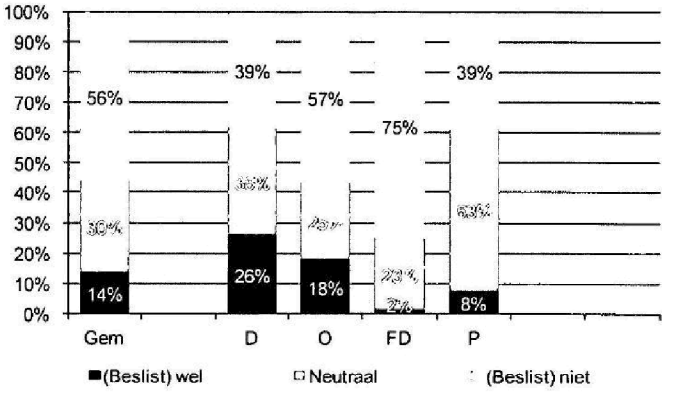


Verhouding boete/fout[36]

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.

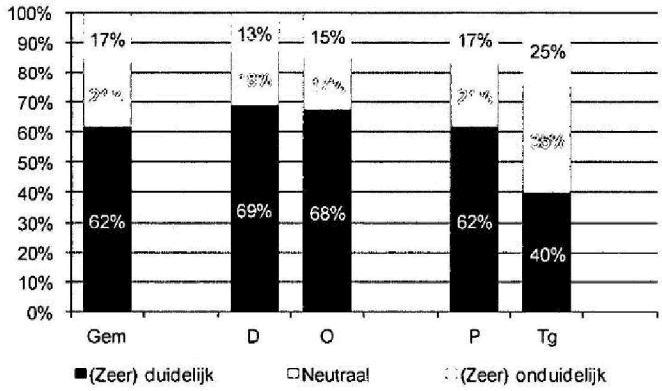
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

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.

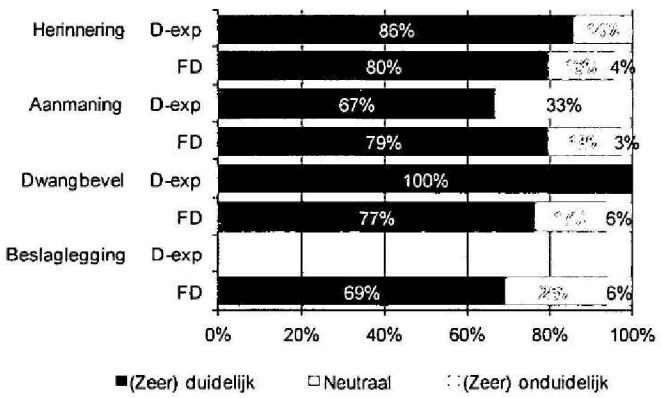
<Klik hier voor bijbehorende tabel>



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>



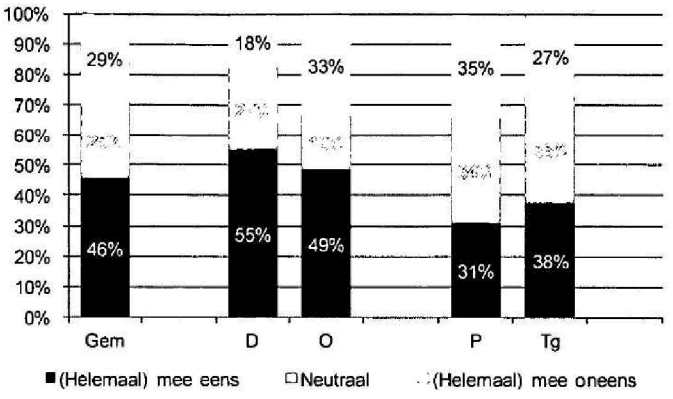
[37] Kleine n voor D-exp (het aantal respondenten (n) is te laag om statistisch verantwoorde conclusies voor de gehele populatie te trekken; de gerapporteerde uitkomsten dienen slechts ter indicatie)

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>

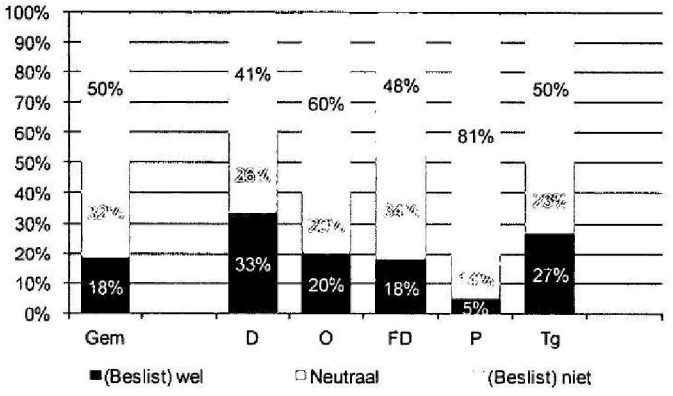


Kosten maatregelen[38]

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>

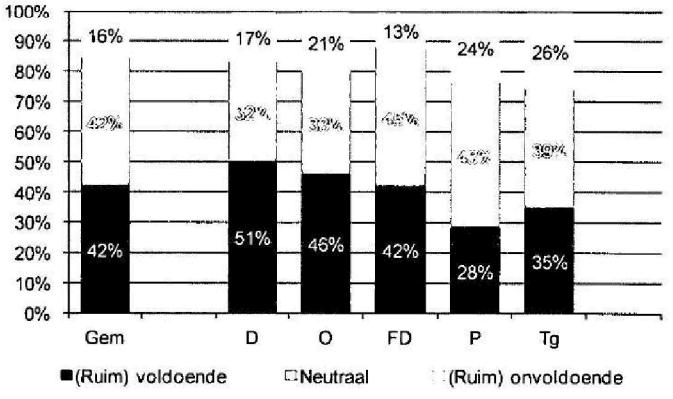


Uitleg maatregelen

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)

1894806 02414

7. BELASTINGMORAAL EN COMPLIANCE

In dit hoofdstuk

7.1 Belastingmoraal
7.2 Pakkans en gevolgen
7.3 Non-compliance

7.1 Belastingmoraal

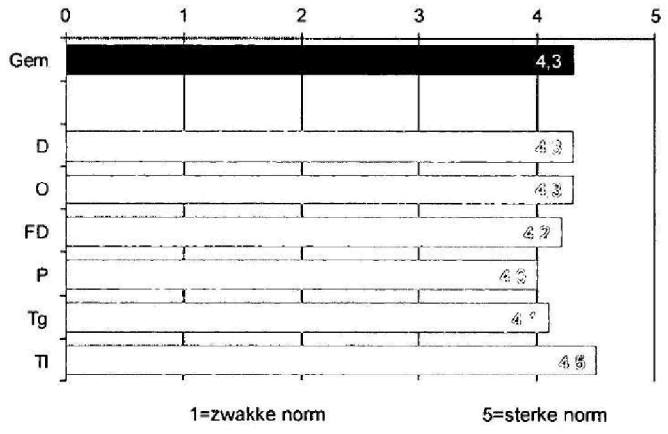
De belastingmoraal is onder meer gemeten door middel van het voorleggen van een aantal stellingen, waarbij gevraagd is in hoeverre men het ermee eens of oneens is. Men kon telkens kiezen voor een getal tussen 1 en 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".

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>



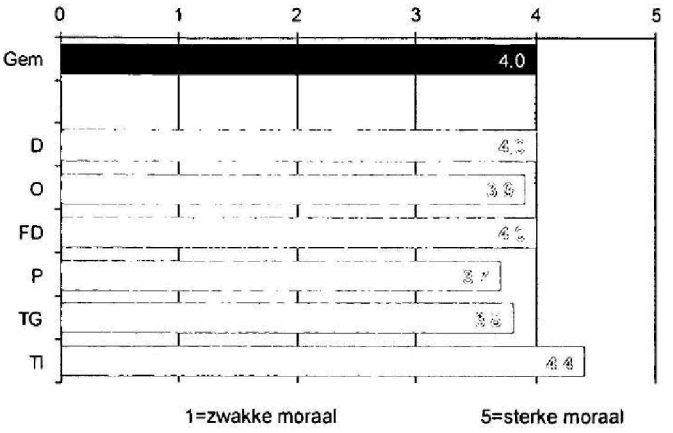
Stellingen 1e cluster

- 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

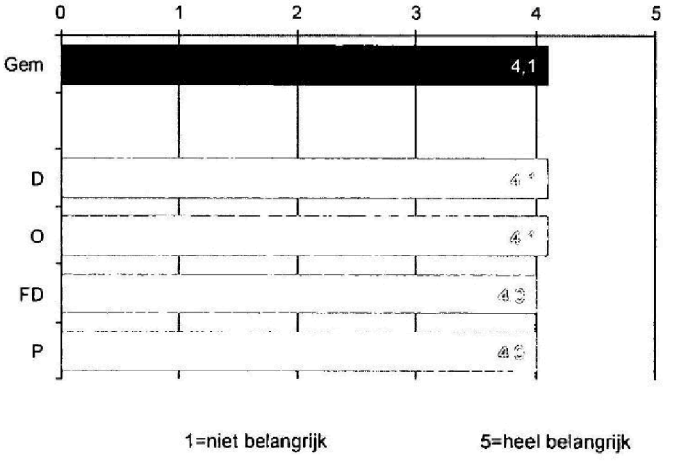
- Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen (c.q. teveel aan toeslagen zou ontvangen)
- Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen (c.q. teveel aan toeslagen zou ontvangen)
- Nederlanders vinden belastingontduiking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

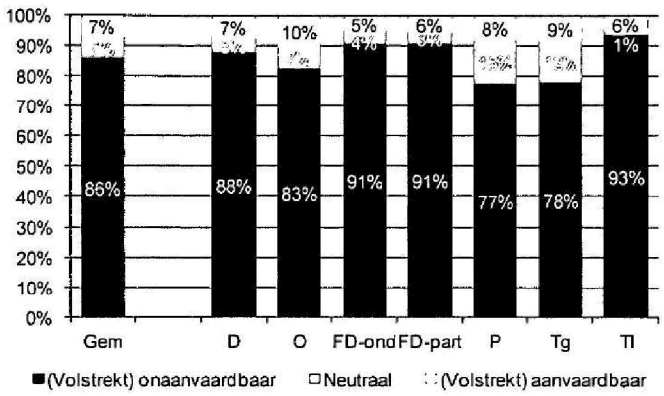
- In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst de aangifte van de onderneming op tijd binnen heeft?
- In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst juiste en volledige aangiftes krijgt?
- In hoeverre vindt u het belangrijk dat als er geld moet worden betaald, de Belastingdienst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

1894806 02414

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>

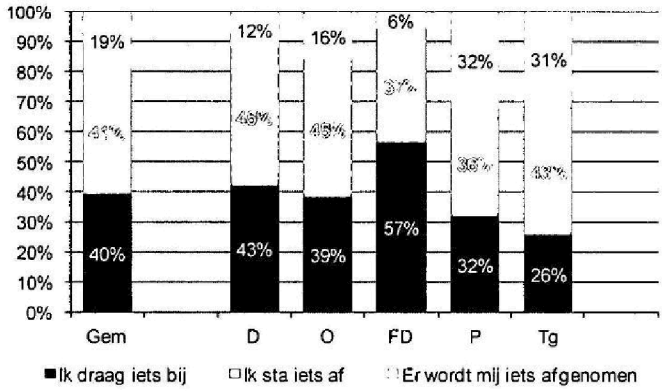


Gevoel bij belasting betalen

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.

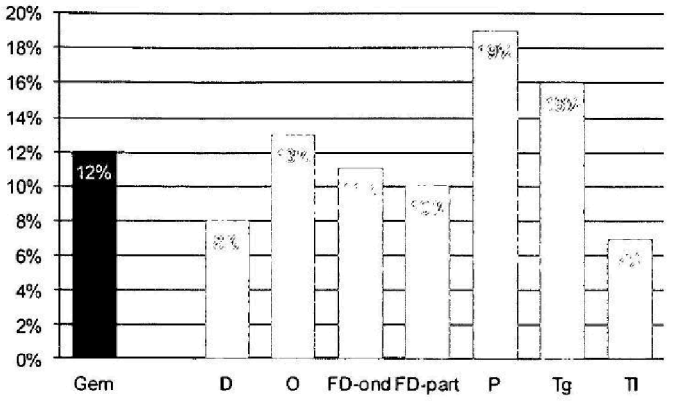
Binnen de doelgroepen Particulieren, Douaneklanten en Fiscaal Dienstverleners geven vooral 65 jarigen en ouder aan het gevoel te hebben iets bij te dragen bij het betalen van belastingen.

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>

1894806 02414

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.

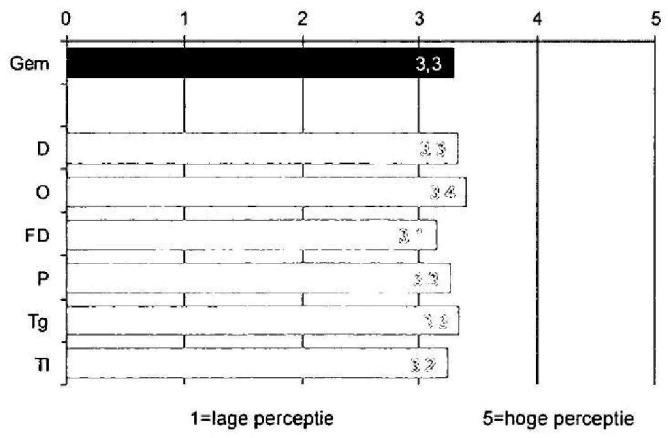
Presentatie in de vorm van een gemiddelde heeft als voordeel dat de uitersten van de vijfpuntsschaal invloed hebben op de uitkomst. Wanneer binnen een doelgroep bijvoorbeeld een groot aantal mensen de pakkans **zeer** groot achten wordt het gemiddelde getal ook hoger. Terwijl in dezelfde situatie deze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



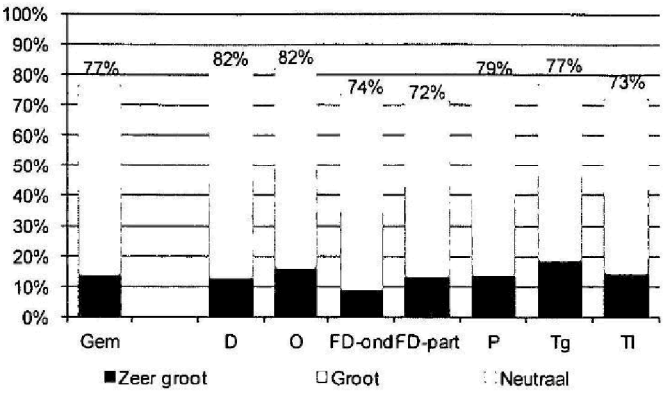
1894806 02414

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%).

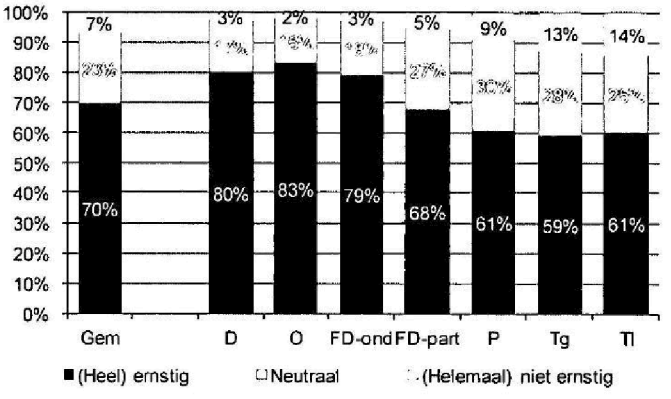
<Klik hier voor bijbehorende tabellen>

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>



1894806 02414

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>

