



Belastingdienst

# Fiscale Monitor 2022

## Kernresultaten

*Versie 2.2 17-10-2022*



Inleiding	3
Methode en opzet	4
Algemeen oordeel	6
Imagokenmerken	12
Tevredenheid op dienstverleningskanalen	17
Hulp en zelfredzaamheid	24
Belevingsindicatoren	35
Vertrouwen	42
Compliance en belastingmoraal	47
Analyse samenhangen	52
BIJLAGEN	53



- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen worden ondervraagd over onder andere functioneren en imago van de Belastingdienst, waardering van de dienstverlening, belastingmoraal en compliance. De Fiscale Monitor wordt al jaren op een vergelijkbare manier uitgevoerd, zodat de monitor zeer geschikt is om trends vast te stellen. De online vragenlijst voor de Fiscale Monitor wordt samengesteld door de Belastingdienst.
- Het veldwerk voor de Fiscale Monitor 2022 is uitgevoerd van begin mei tot begin juli 2022. Ruim 4.300 respondenten hebben een online vragenlijst ingevuld, na een schriftelijke of telefonische uitnodiging (bedrijven en intermediairs) of uitnodiging via een panel (burgers).
- De aantallen (en afkortingen) per doelgroep zijn als volgt:

• Ondernemers die te maken hebben met Douane (DOU)	586
• Ondernemers MKB (OND)	1081
• Grote Ondernemingen (GO)*	425
• Particuliere belastingplichtigen (PAR)	607
• Fiscaal Dienstverleners (FD)	409
• Toeslaggerechtigden (TOE)	820
• Maatschappelijk Intermediairs (MI)*	374
- Deze rapportage bevat de kernresultaten van de Fiscale Monitor 2022.
- Alle benoemde verschillen en ontwikkelingen zijn significant ('waarschijnlijk niet toevallig'), tenzij anders vermeld.
- Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken. In de totaalcijfers telt elke doelgroep even zwaar mee.

\*Maatschappelijk Intermediairs (MI): organisaties die hulp bieden bij aanvragen of wijzigingen van toeslagen, zoals kinderopvanginstellingen, verhuurderinstellingen, toeslagen-servicepunten, gemeenten, bewindvoerders e.d.

\*Grote Ondernemingen (GO): de circa 8.000 grootste profit en publieke organisaties van Nederland, waarbij als uitgangspunt individuele klantbehandeling plaatsvindt. De Fiscale Monitor wordt uitgevoerd onder de categorieën Groot en Middelgroot. De grootste entiteiten (Top) worden niet meegenomen in de Fiscale Monitor.



- Particuliere belastingplichtigen en toeslaggerechtigden worden via een panel benaderd, voor de overige doelgroepen worden steekproeven aangeleverd door de Belastingdienst. Benadering van respondenten, dataverzameling en rapportage worden verzorgd door DESAN Research Solutions.
- Per doelgroep zijn benaderingswijze, veldwerkperiode en respons als volgt:

	doelgroep	benadering	Periode	benaderd	Respons (n)	Respons (%)
DOU	Douaneklanten	Telefonisch	9 mei – 8 juli 2022	1891	586	31%
OND	Ondernemers MKB middel (5-99 wn)	Telefonisch	9 mei – 8 juli 2022	3576	398	11%
OND	Ondernemers MKB klein (1-4 werknemers)	Brief per post + telefonisch rappel	11 mei – 8 juli 2022	10050	683	7%
GO	Grote ondernemingen	Brief per post + email rappel	11 mei – 8 juli 2022	1392	425	31%
FD	Fiscaal dienstverleners groot (6+ werknemers)	Telefonisch	9 mei – 8 juli 2022	514	145	28%
FD	Fiscaal dienstverleners klein (1-5 werknemers)	Brief per post	11 mei – 8 juli 2022	1200	264	22%
MI	Maatschappelijk intermediairs	Telefonisch	9 mei – 8 juli 2022	1651	374	23%
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Panel (email)	24 mei – 24 juni 2022		607	*
TOE	Toeslaggerechtigden	Panel (email)	24 mei – 24 juni 2022		820	*

\* Mede omdat panelleden vooraf geworven zijn voor deelname aan online onderzoeken, is een responspercentage binnen een panel geen zinvol gegeven.



- Binnen elke doelgroep zijn de resultaten gewogen op achtergrondkenmerken, opdat de resultaten representatief zijn voor de doelgroep. In de totaalcijfers telt elk van de zeven doelgroepen even zwaar mee. *Binnen* elke doelgroep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld de leeftijdsgroep mannen 50 – 59 jaar bij Particulieren of bedrijven met 5-19 werknemers bij Ondernemers MKB) in de respons gelijk aan hun aandeel in de populatie.
- Per doelgroep is op de volgende kenmerken gewogen:

	doelgroep	achtergrondkenmerken	variabelen	groepen
DOU	Douaneklanten	Klantgroep (AEO*, EXP*, overig)	1	3
OND	Ondernemers MKB	Aantal werknemers (1-4, 5-19, 20-99)	1	3
GO	Grote ondernemingen	Omvang (middelgroot, groot)	1	2
FD	Fiscaal dienstverleners	Aantal werknemers (1-5, 6+)	1	2
MI	Maatschappelijk intermediairs	Soort toeslag (Kinderopvang, Huur, alle)	1	3
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Geslacht (M/V) Leeftijdsklasse (8)	2	2*8
TOE	Toeslaggerechtigden	Geslacht (M/V) Leeftijdsklasse (8)	2	2*8

Met name onder Ondernemers MKB is het responspercentage laag (zie vorige slide). Mogelijk hebben niet-responderende ondernemingen een andere houding ten aanzien van de Belastingdienst dan responderende ondernemingen. In dat geval zijn de respondenten niet representatief voor hun populatie, zelfs niet na weging op achtergrondkenmerken.

\*AEO (Authorised Economic Operator): Een bedrijf met een AEO-vergunning is een geautoriseerde marktdeelnemer en wordt voor douanetransacties in de gehele EU als betrouwbaar beschouwd. Om een AEO-vergunning te krijgen moet een bedrijf aan verschillende voorwaarden voldoen.

\*EXP (Expéditeur): Een douane-expediteur regelt douaneformaliteiten bij de in- en uitvoer van goederen van/naar de EU in opdracht van bijvoorbeeld een importeur of exporteur.



- Het algemene oordeel wordt uitgevraagd aan de hand van een rapportcijfer op de vraag:
  - *Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Belastingdienst (Douane/Belastingdienst-Toeslagen) geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert?*
- De volgende pagina's tonen achtereenvolgens:
  - ❖ de trend van het totale algemene oordeel sinds 2010 (zonder de nieuwe doelgroep Grote Ondernemingen)
  - ❖ het algemene oordeel in 2022 per doelgroep
  - ❖ de trend van het algemene oordeel per doelgroep sinds 2010
  - ❖ het algemene oordeel in 2022 per dienstonderdeel van de Belastingdienst



### Rapportcijfer functioneren Belastingdienst 2010-2022 (gemiddelde over zes doelgroepen – exclusief GO)

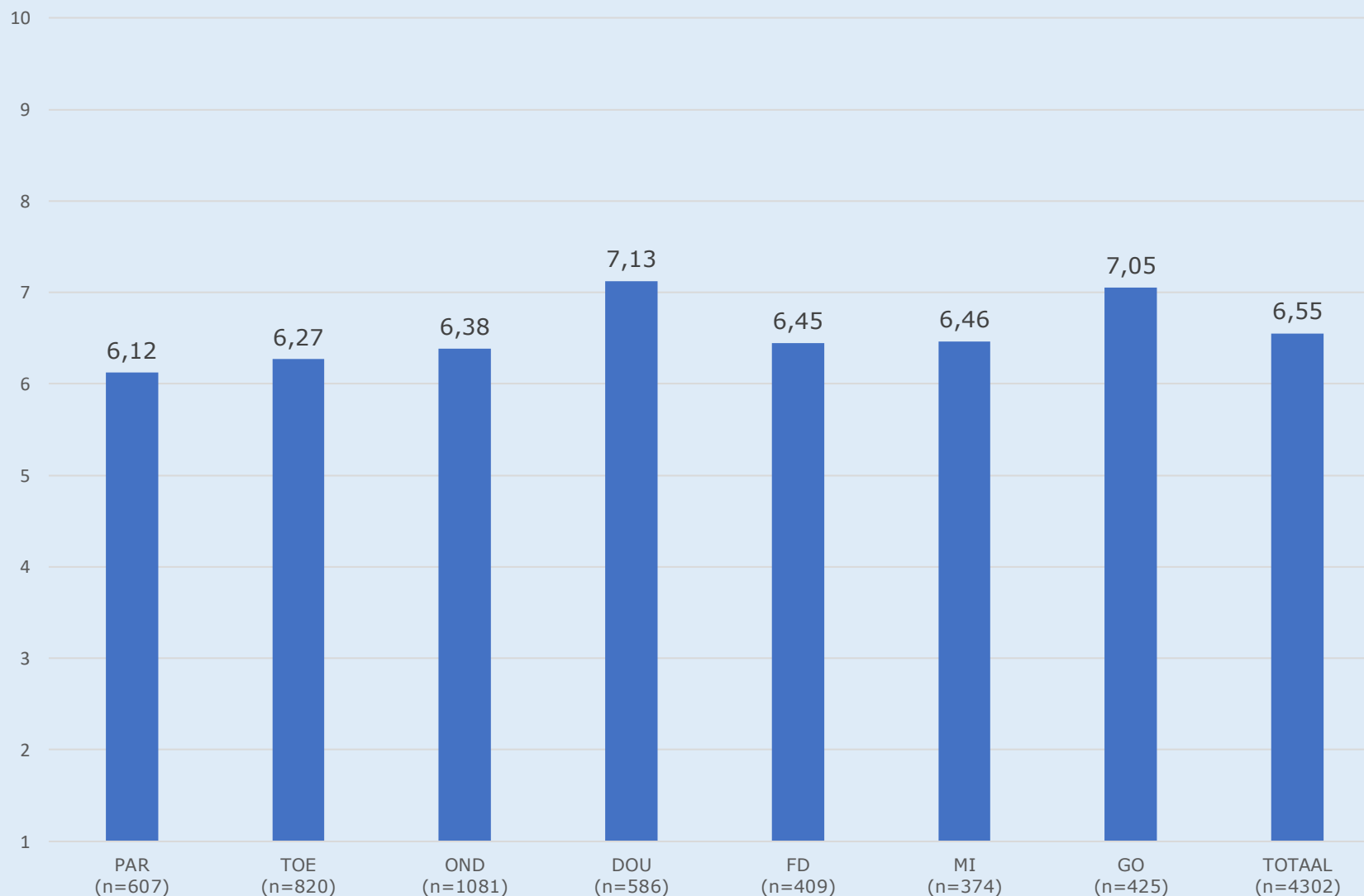


- Tussen 2016 en 2019 steeg het gemiddelde rapportcijfer (van alle doelgroepen exclusief Grote Ondernemingen) voor het functioneren van de Belastingdienst van 6,44 naar 6,73.
- Tussen 2019 en 2021 daalde het cijfer van 6,73 naar 6,48.
- Tussen 2021 (6,48) en 2022 (6,47) is geen ontwikkeling te zien.

- De doelgroep Grote Ondernemingen is in 2021 voor het eerst opgenomen in de Fiscale Monitor. Voor de vergelijkbaarheid in de tijd is deze doelgroep ook niet meegenomen in de totaalcijfers van 2021 en 2022. Inclusief GO zou het gemiddelde totaalcijfer voor 2021 6,57 en voor 2022 6,55 zijn.



## Rapportcijfer functioneren Belastingdienst 2022 naar doelgroep (inclusief Grote Ondernemingen)

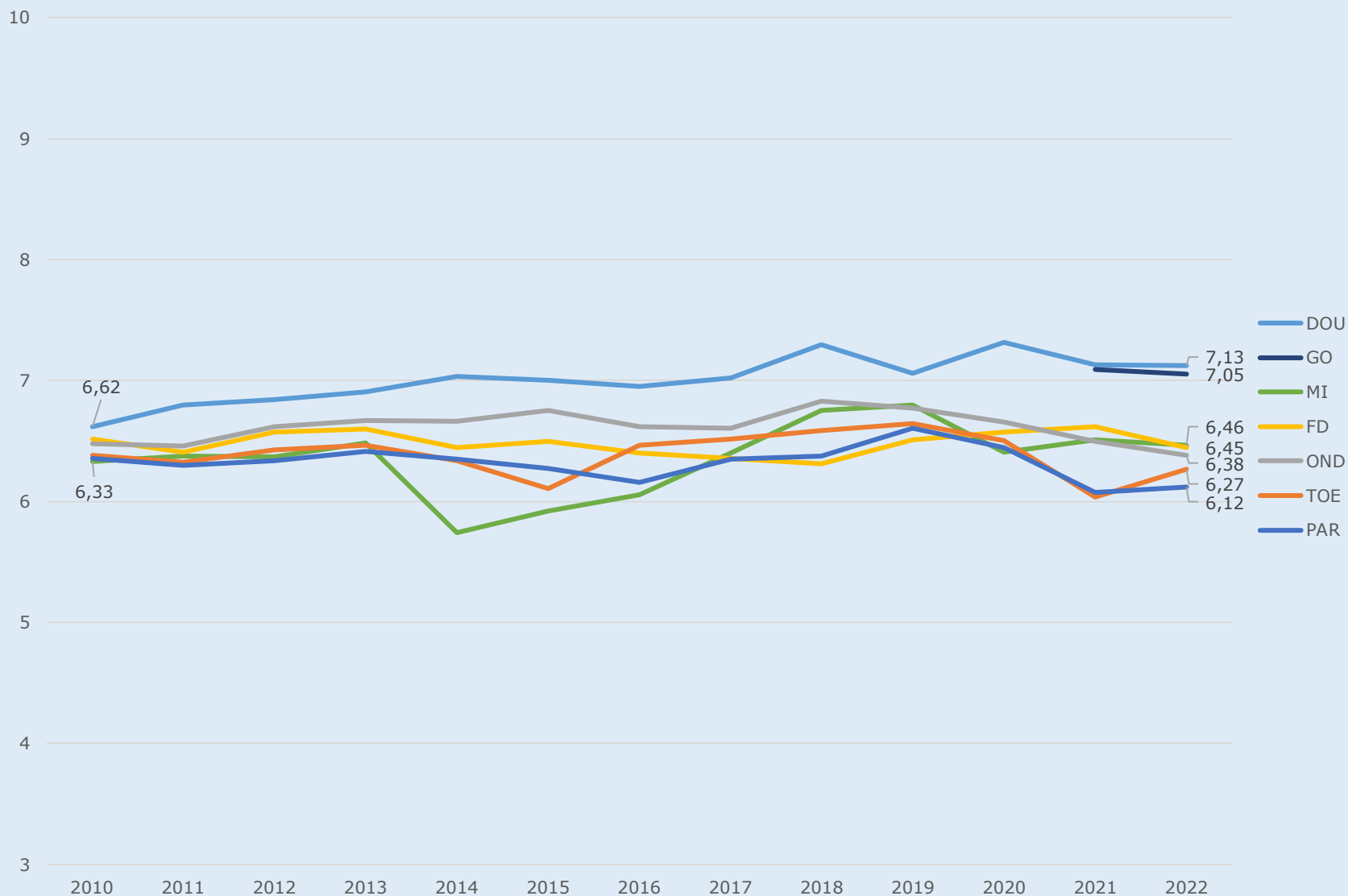


- Douaneklanten (DOU) en Grote Ondernemingen (GO) geven voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst/Douane gemiddeld het hoogste rapportcijfer: ruim een zeven.
- Particuliere belastingplichtigen (PAR) en Toeslaggerechtigden (TOE) geven in 2022 de laagste cijfers: iets meer dan een zes.
- Het totale gemiddelde - waarin elk van de zeven groepen (inclusief Grote Ondernemingen) even zwaar telt – is 6,55.
- In 2021 was dit totaal gemiddelde inclusief GO vrijwel identiek: 6,57
- In het totaal voor 2022 is de doelgroep Grote Ondernemingen wel meegenomen, anders dan bij de trendcijfers





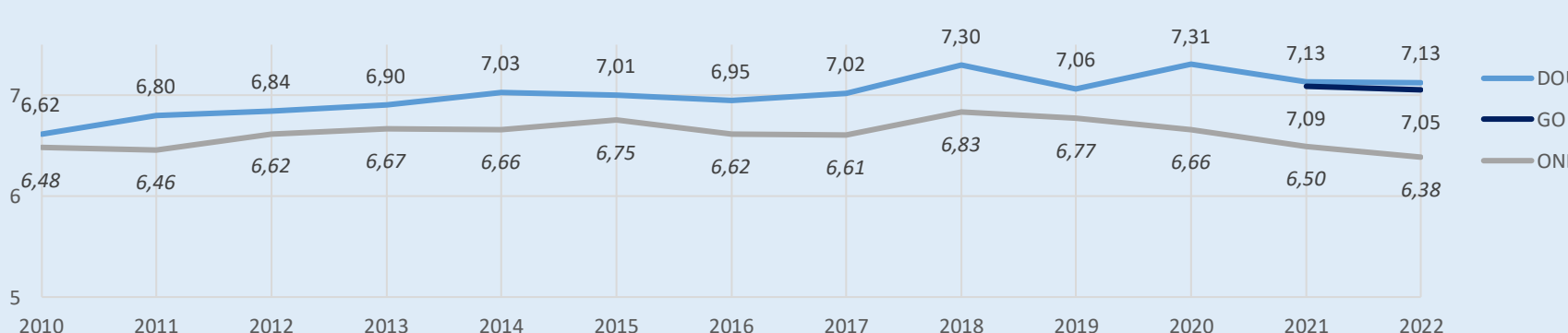
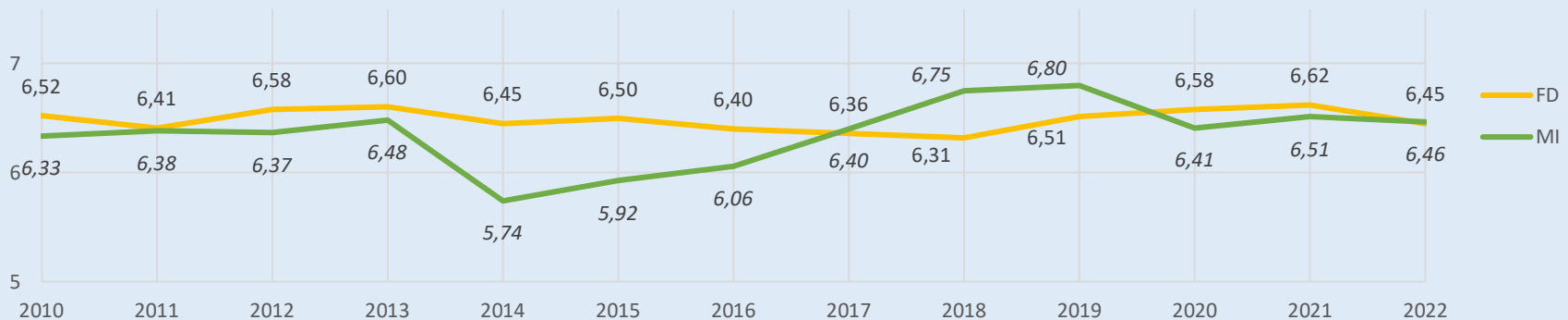
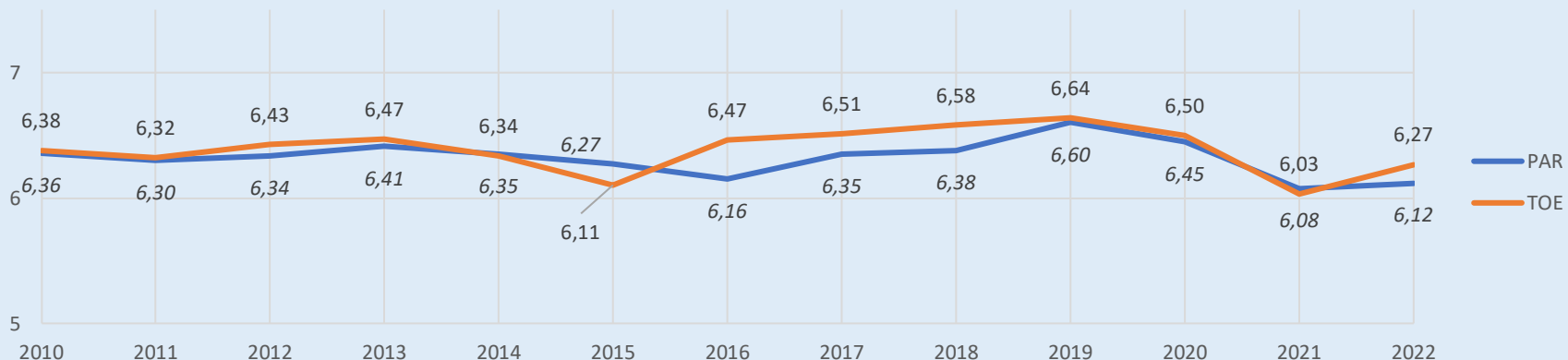
Rapportcijfer naar doelgroep 2010-2022



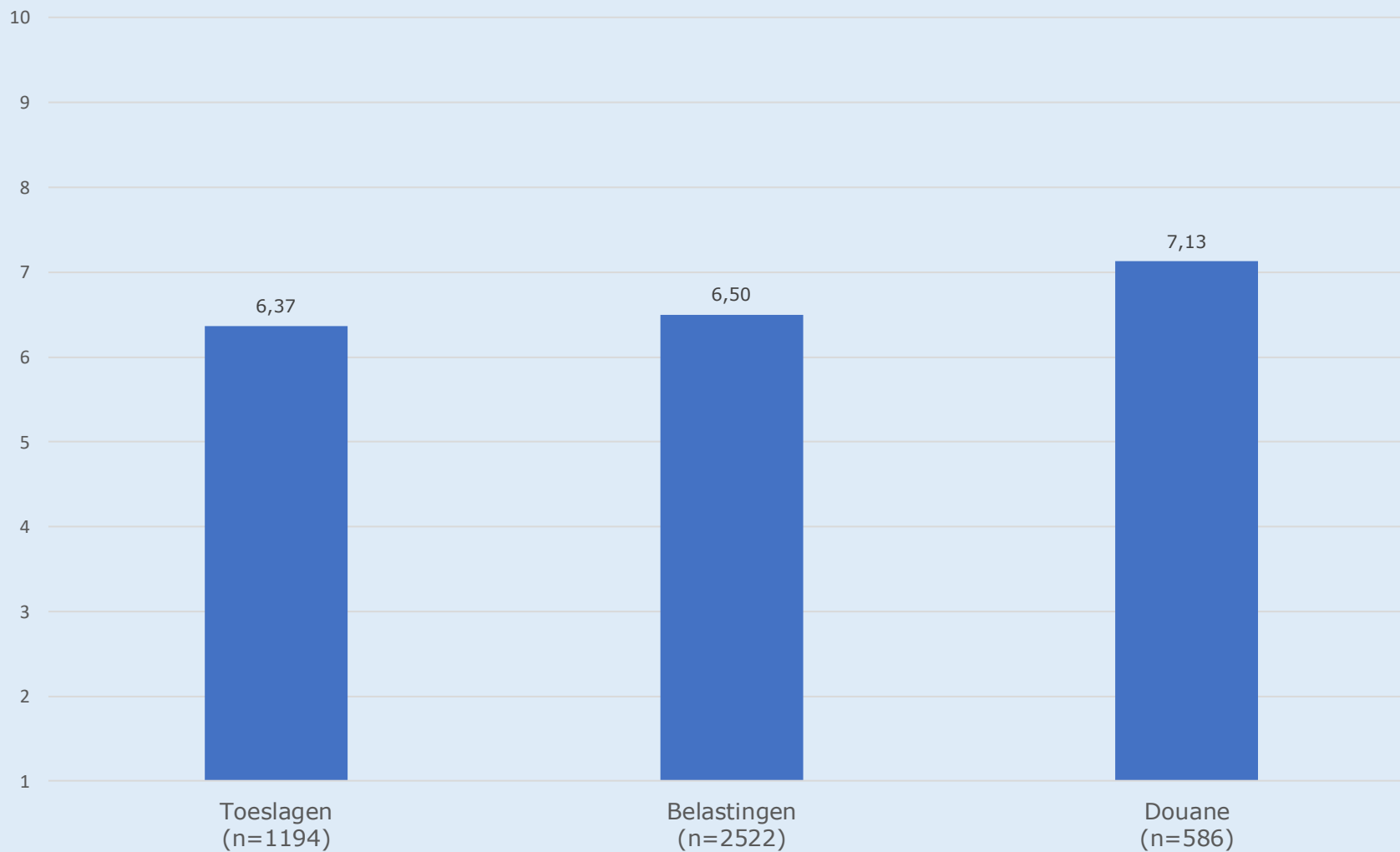
- De gemiddelden per doelgroep van het algemene oordeel over de Belastingdienst lagen in 2010 veel dicht bij elkaar (variërend van 6,33 bij Maatschappelijk Intermediairs (MI) tot 6,62 bij Douaneklanten) dan nu (van 6,12 bij Particulieren tot 7,13 bij Douaneklanten).
- Ten opzichte van vorig jaar is het gemiddelde rapportcijfer gestegen onder Toeslaggerechtigden en gedaald onder Fiscaal Dienstverleners. Bij de overige doelgroepen is er geen significante verandering ten opzichte van 2021.
- Op de volgende pagina kijken we specifieker naar verschillende doelgroepen.
- De exacte cijfers per doelgroep per jaar zijn opgenomen in een bijlage.



Rapportcijfer naar doelgroep 2010-2022



- Bij Particulieren en Toeslaggerechtigden daalde het gemiddelde oordeel, na een eerdere stijging, tussen 2019 en 2021. In 2022 is bij Toeslaggerechtigden een duidelijke stijging te zien, bij Particulieren is de dalende trend gestopt.
- Bij Fiscaal Dienstverleners was tussen 2018 en 2021 sprake van een geleidelijke stijging, nu van een daling (van 6,62 naar 6,45). Bij Maatschappelijk Intermediairs (MI) is, na een sterke terugval tussen 2019 en 2020, sindsdien vrijwel geen ontwikkeling.
- Bij Ondernemers (MKB) is sinds 2018 sprake van een negatieve trend. Klanten van de Douane hebben al sinds 2010 het meest positieve oordeel, dat tot 2018 verder steeg maar sindsdien wat schommelt. Bij Grote Ondernemingen zijn de cijfers van 2021 en 2022 vrijwel gelijk.

Rapportcijfer functioneren Belastingdienst 2022 naar Directoraat  
Generaal

- Een uitsplitsing naar afzonderlijke Directoraat Generaals van de Belastingdienst laat zien dat het algemene rapportcijfer voor het functioneren van de Douane veel hoger is (7,13) dan het cijfer voor het functioneren van de Belastingdienst (6,50) of van Toeslagen (6,37).

- Het cijfer voor de Douane is gemeten onder Douaneklanten, voor Belastingen ('de Belastingdienst') onder Particuliere belastingplichtigen, Ondernemers MKB, Grote Ondernemingen en Fiscaal Dienstverleners, en voor Toeslagen ('Belastingdienst-Toeslagen') onder Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs.



Over de Belastingdienst worden aan alle doelgroepen 8 imagokenmerken voorgelegd, met de vraag:

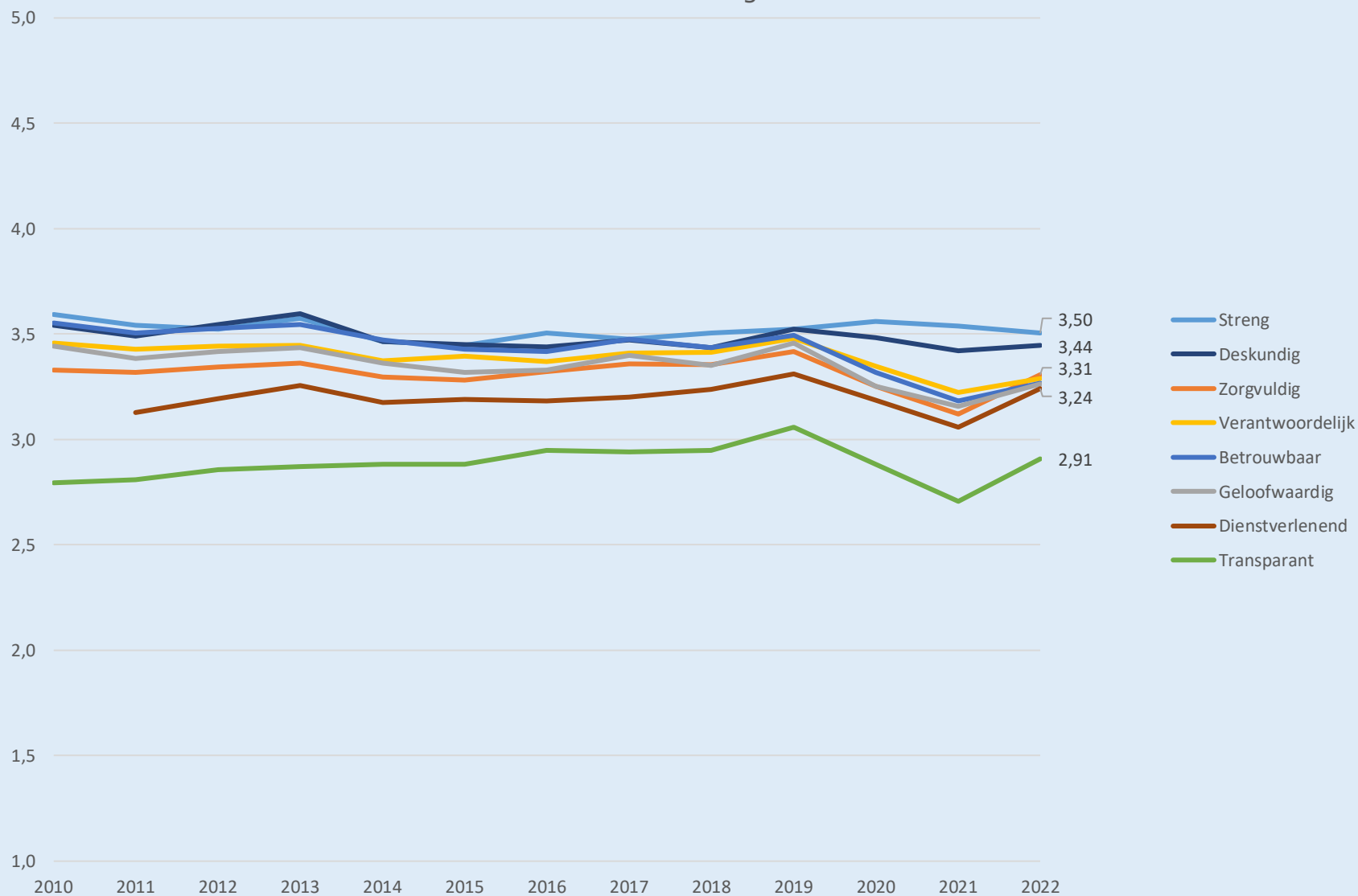
➤ *“In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Belastingdienst(-Toeslagen) / Douane”*

(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)

1. betrouwbaar
  2. zorgvuldig
  3. geloofwaardig
  4. verantwoordelijk
  5. streng
  6. transparant
  7. deskundig
  8. dienstverlenend
- De volgende pagina's tonen voor deze imagokenmerken achtereenvolgens:
    - ❖ de trends per Directoraat Generaal sinds 2010
    - ❖ de scores in 2022 per doelgroep



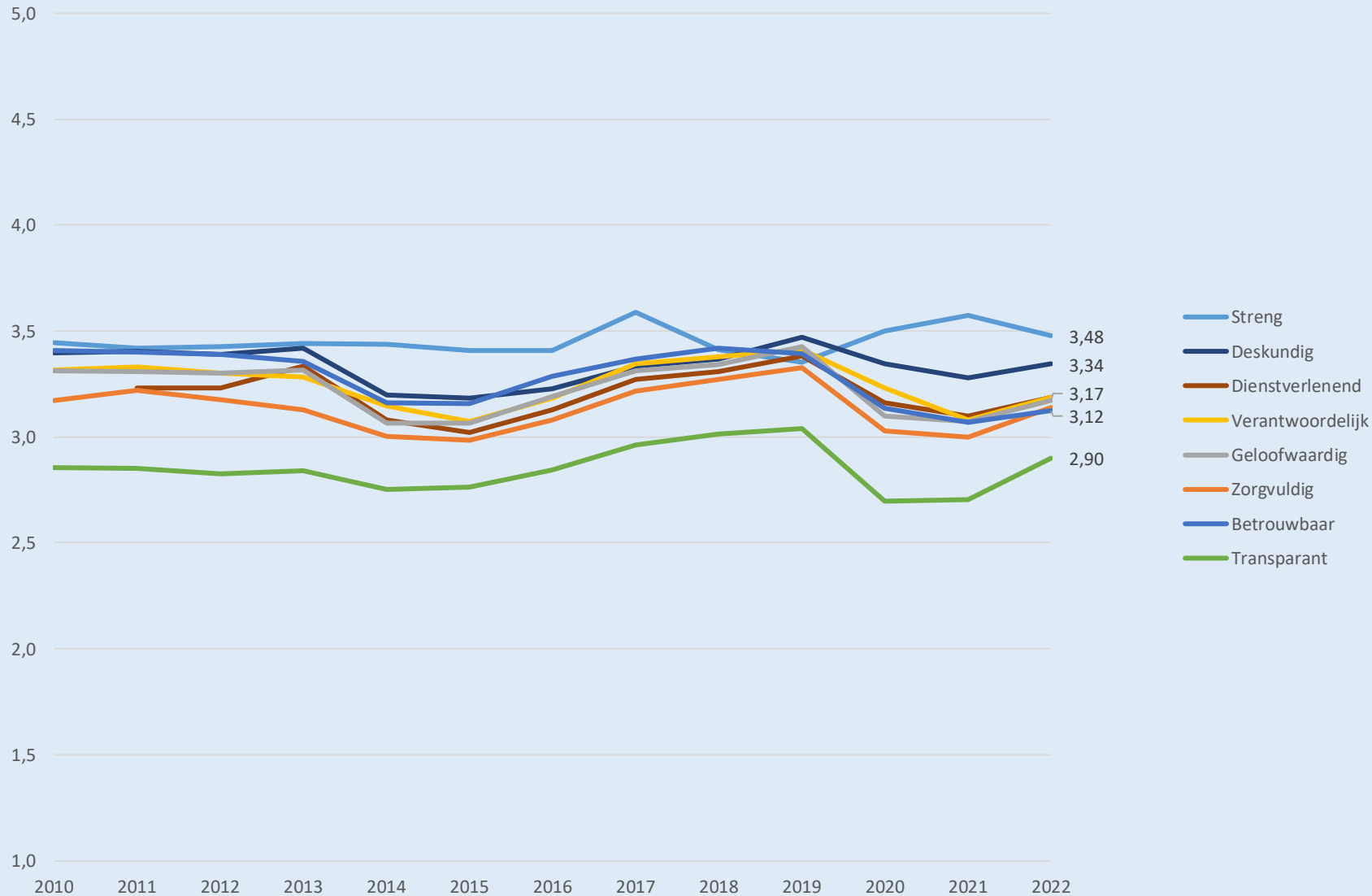
Scores imagokenmerken 2010-2022  
DG Belastingen



- De drie doelgroepen van het Directoraat Generaal Belastingen (Particulieren, Ondernemers MKB en Fiscaal Dienstverleners) die al sinds 2010 deelnemen, vinden in 2022 gemiddeld 'streng' en 'deskundig' het meest van toepassing op de Belastingdienst en 'transparant' veruit het minst.
- Voor de overige vijf kenmerken liggen de gemiddelden dicht bij elkaar.
- De mate waarin men 'transparant' vindt passen nam tussen 2010 en 2019 iets toe, voor de andere kenmerken was er weinig ontwikkeling.
- Tussen 2019 en 2021 daalde de score voor alle kenmerken behalve 'streng' en 'deskundig', tussen 2021 en 2022 nam deze weer iets toe.
- Voor de vergelijkbaarheid is de groep Grote Ondernemingen (vanaf 2021 gemeten) niet in de cijfers meegenomen.
- 'Dienstverlenend' wordt sinds 2011 voorgelegd.



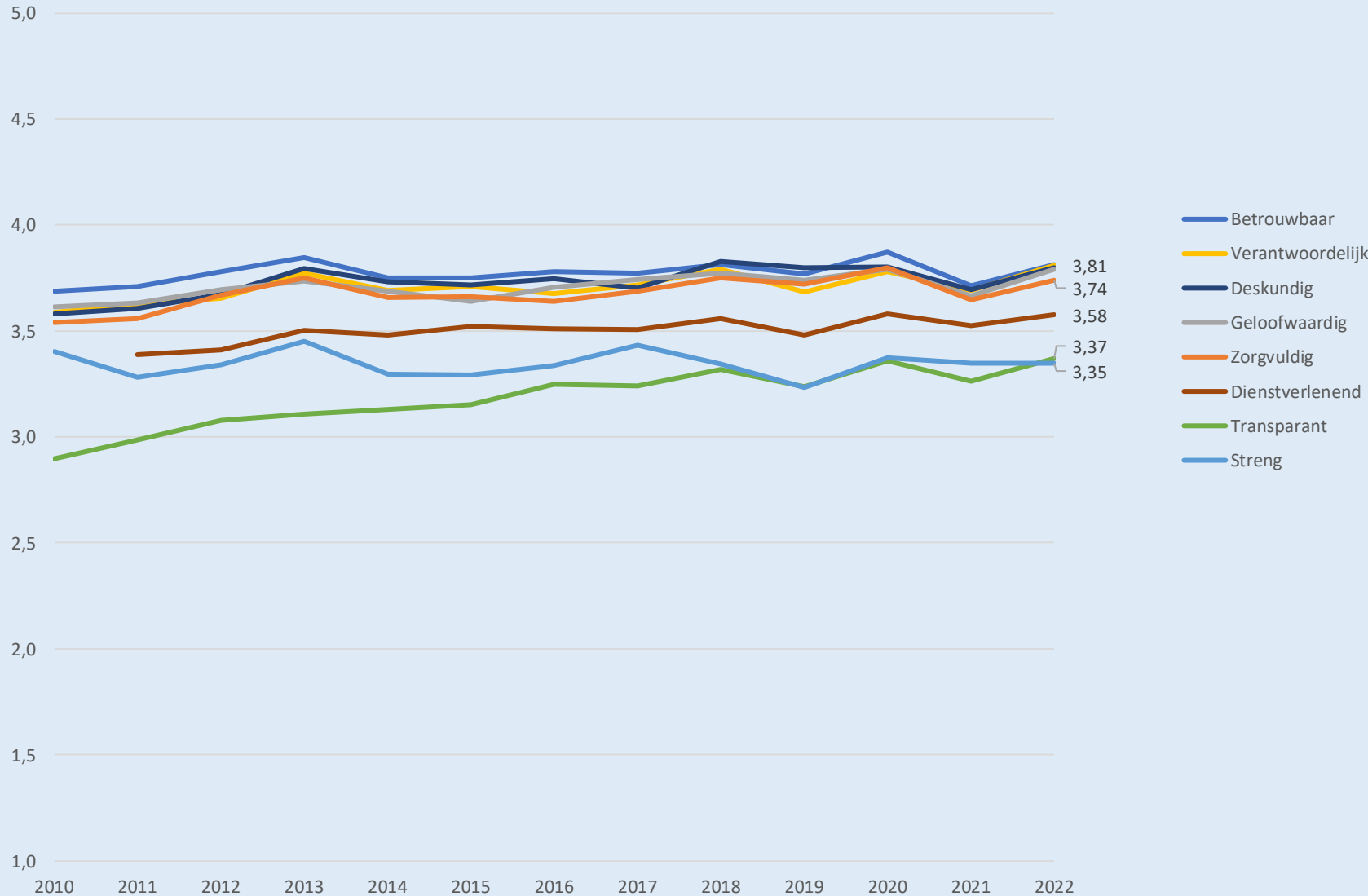
Scores imagokenmerken 2010-2022  
DG Toeslagen



- Ook de twee doelgroepen van het Directoraat Generaal Toeslagen (Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs), vinden gemiddeld ‘streng’ en ‘deskundig’ het meest van toepassing op de Belastingdienst en ‘transparant’ het minst.
- Voor de overige vijf kenmerken liggen de gemiddelden dicht bij elkaar.
- Tussen 2013 en 2014 daalde de gemiddelde score voor alle kenmerken behalve ‘streng’ iets, om tussen 2014 en 2019 weer langzaam te stijgen.
- Tussen 2019 en 2020 daalde de score voor alle kenmerken behalve ‘streng’, tussen 2021 en 2022 nam deze weer iets toe. Voor ‘streng’ geldt het omgekeerde.
- ‘Dienstverlenend’ wordt sinds 2011 voorgelegd.



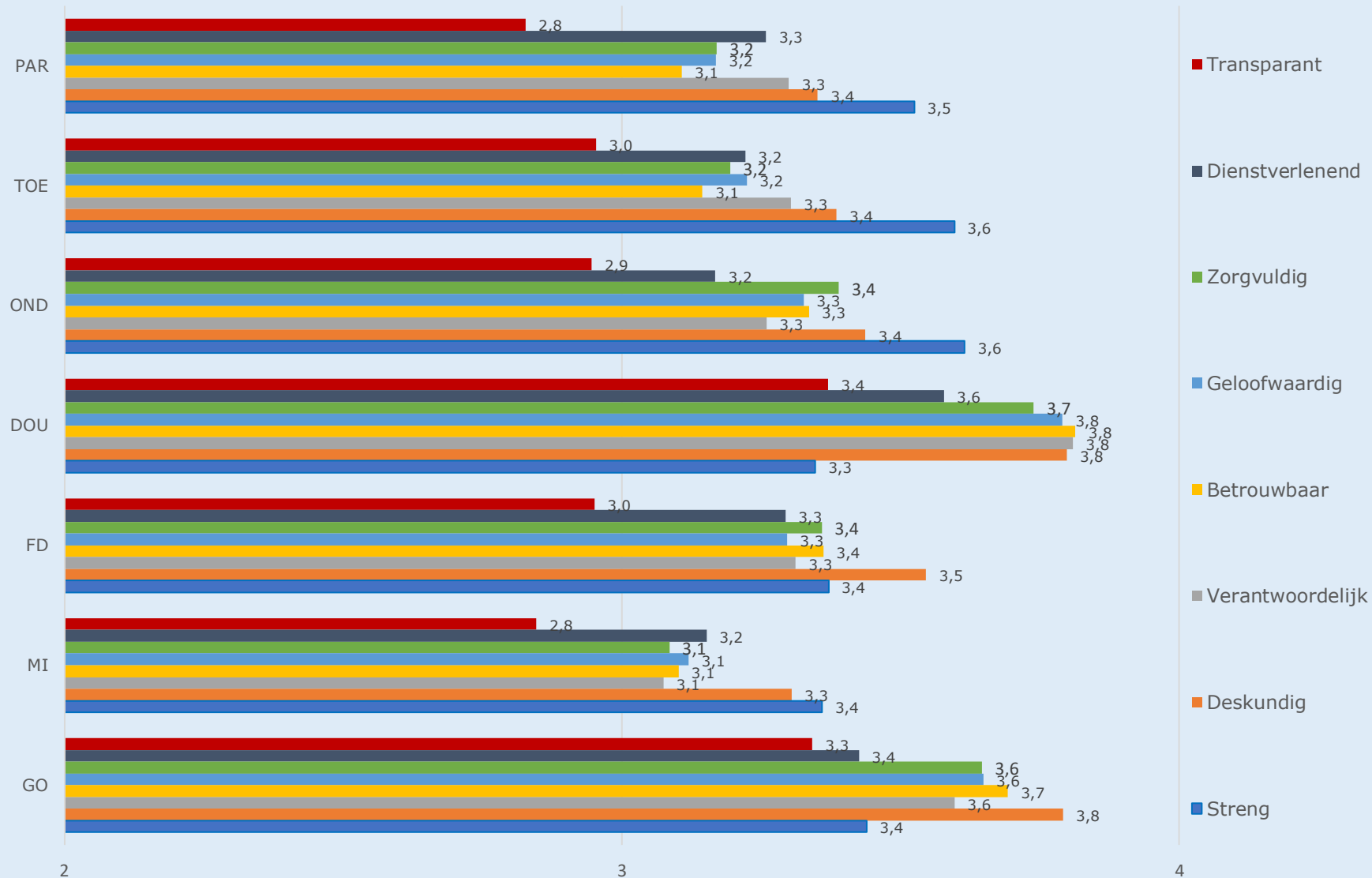
Scores imagokenmerken 2010-2022  
DG Douane



- Bedrijven die met de Douane te maken hebben, vinden gemiddeld 'betrouwbaar', 'verantwoordelijk', 'deskundig', 'geloofwaardig' en 'zorgvuldig' in ongeveer even sterke mate van toepassing op de Belastingdienst, 'dienstverlenend' iets minder, 'transparant' en 'streng' het minst, maar nog altijd boven het midden van de schaal (3,0).
- De score voor 'transparant' is sinds 2010 duidelijk toegenomen (van 2,90 tot 3,37).
- Bij de overige kenmerken zijn de ontwikkelingen sinds 2010 zeer beperkt.
- 'Dienstverlenend' wordt sinds 2011 voorgelegd.



## Scores imagokenmerken 2022 naar doelgroep



- Van de 8 imagokenmerken vindt men in bijna alle doelgroepen ‘transparant’ het minst van toepassing, al is de score bij Grote Ondernemingen en Douaneklanten veel hoger dan bij de andere doelgroepen. Bij Douane is de score voor ‘transparant’ even hoog als voor ‘streng’.
- ‘Streng’ vindt men in de doelgroepen Particulieren, Toeslaggerechtigden, Ondernemers MKB en Maatschappelijk Intermediairs het meest van toepassing op de dienst. In de doelgroep Douane is dat ‘betrouwbaar’, onder Fiscaal Dienstverleners en Grote Ondernemingen ‘deskundig’.
- De doelgroepen Douane en Grote Ondernemingen vinden alle imagokenmerken, behalve ‘streng’, meer van toepassing dan de andere doelgroepen. Toeslaggerechtigden en Ondernemers MKB vinden ‘streng’ meer van toepassing dan andere doelgroepen, Maatschappelijk Intermediairs vinden ‘verantwoordelijk’ minder vaak passend dan andere groepen.





- Bij de tevredenheid over verschillende dienstverleningskanalen van de Belastingdienst komen de volgende kanalen aan de orde:
  - De Belasting/Douane Telefoon (voor burgers, bedrijven en intermediairs die daarvan gebruik hebben gemaakt):
    - *In hoeverre bent u tevreden over de Belasting Telefoon / Douane Telefoon?*
  - De (algemene) website van de Belastingdienst/Douane:
    - *In hoeverre bent u tevreden over de website van de Belastingdienst/Douane? (idem)*
  - De telefonische Helpdesk Intermediairs (voor Fiscaal Dienstverleners):
    - *In hoeverre bent u tevreden over de telefonische Helpdesk Intermediairs?*
  - Het Belcentrum (voor Maatschappelijk Intermediairs):
    - *In hoeverre bent u tevreden over het contact met het Belcentrum (de back-office)?*
  - De persoonlijke Mijn Toeslagen pagina (voor Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs):
    - *In hoeverre bent u tevreden over de persoonlijke Mijn Toeslagen pagina?*

Bij alle vragen is een 5-puntsschaal gehanteerd van 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden.

- De volgende pagina's tonen achtereenvolgens voor de drie onderwerpen:
  - ❖ de toataal trends sinds 2011
  - ❖ de tevredenheid in 2022 per doelgroep
  - ❖ de trends per doelgroep sinds 2011



Tevredenheid Belastingtelefoon 2011-2022



- In 2022 heeft iets meer dan een kwart (28%) van alle klanten de Belasting Telefoon/Douane Telefoon gebeld. Dit percentage ligt veruit het hoogst onder Maatschappelijk Intermediairs, het laagst onder Particulieren:

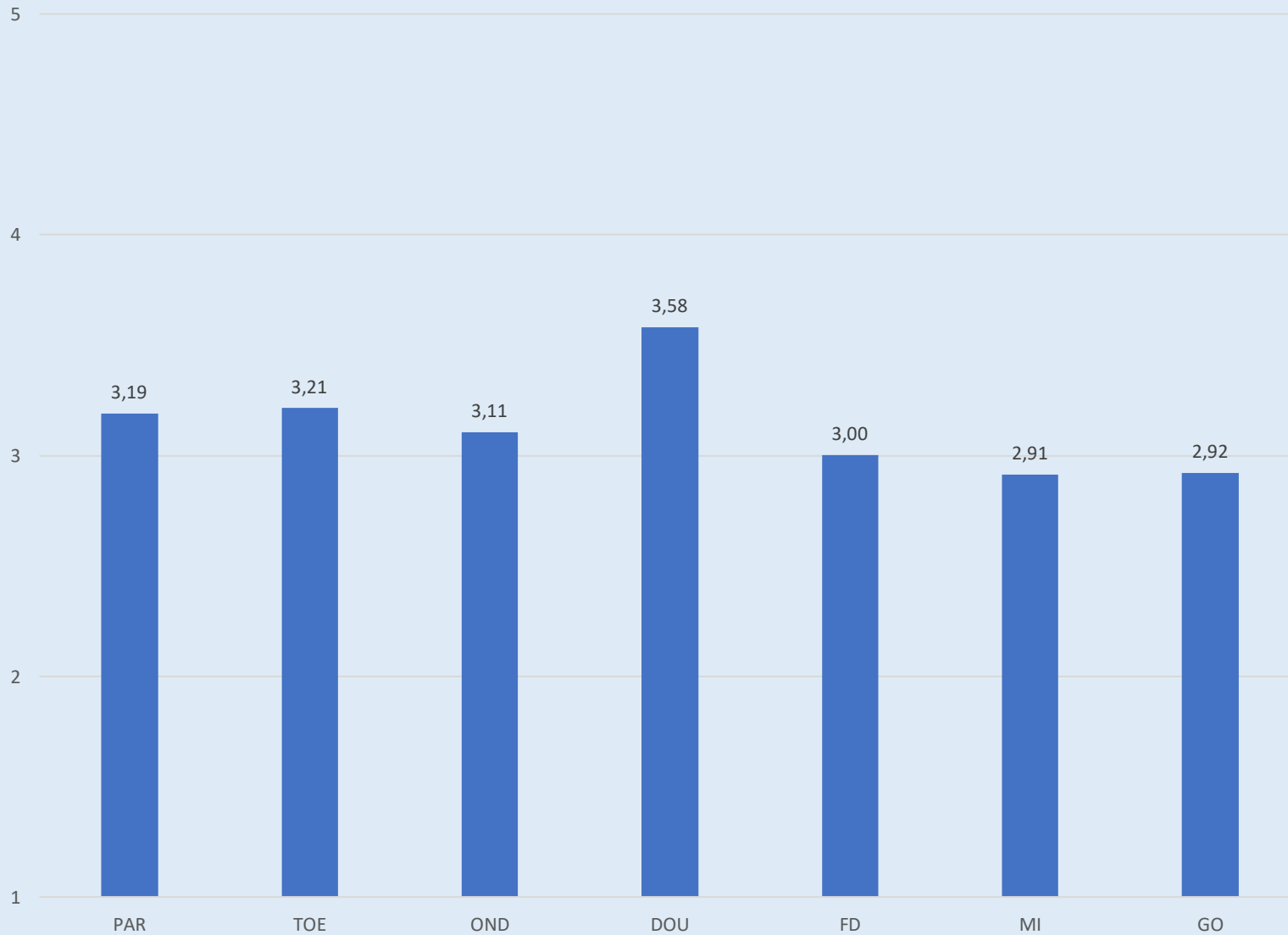
• Particulieren:	14%
• Douaneklanten:	18%
• Toeslaggerechtigden:	19%
• Fiscaal Dienstverleners:	22%
• Ondernemers MKB:	25%
• Grote Ondernemingen	33%
• Maatschappelijk Intermediairs	64%

- De tevredenheid over de Belasting Telefoon/Douane Telefoon (onder de burgers, bedrijven en intermediairs die daarvan gebruik hebben gemaakt) is gemiddeld 3,09 op de 5-puntsschaal. In 2021 was dat nog 3,20.
- Tussen 2018 en 2021 was het totale gemiddelde vrijwel stabiel.

- Voor de vergelijkbaarheid is de nieuwe groep Grote ondernemingen ook in 2021 en 2022 niet in het totaal gemiddelde meegenomen.



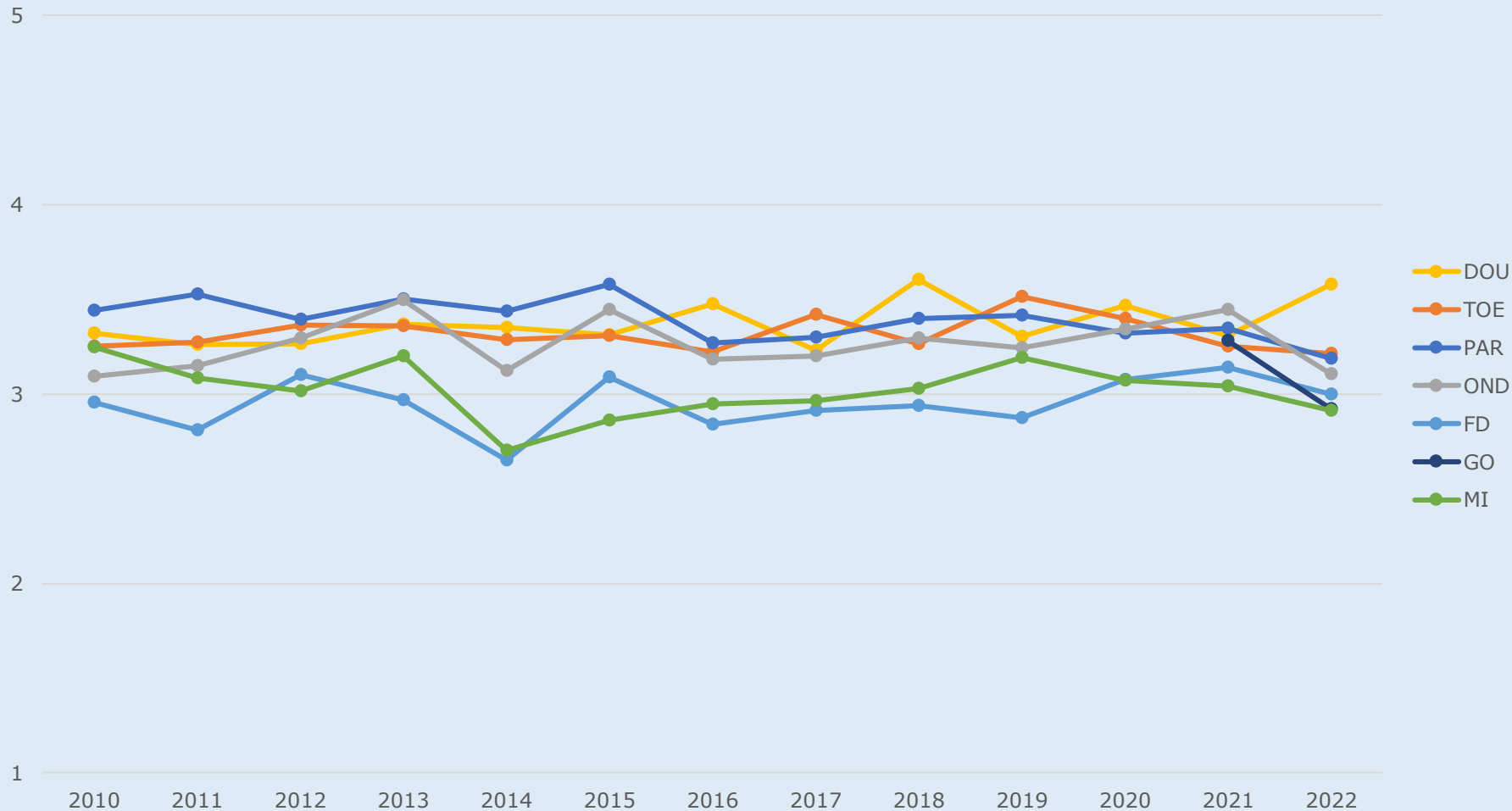
### Tevredenheid Belasting/Douane Telefoon 2022 naar doelgroep



- De tevredenheid over de Douane Telefoon in 2022 is groter (3,58) dan over de Belasting Telefoon (2,91 onder Maatschappelijk Intermediairs tot 3,21 onder Toeslaggerechtigden).



Tevredenheid Belasting/Douane telefoon 2011-2022 naar doelgroep



- Tussen 2019 en 2021 was een stijgende score te zien onder Ondernemers MKB (van 3,24 naar 3,45) en Fiscaal Dienstverleners (van 2,87 naar 3,14) en een daling onder Toeslaggerechtigden (van 3,52 naar 3,25).
- Tussen 2021 en 2022 is overal een daling te zien (het sterkst bij Ondernemers MKB: 3,45 – 3,11) en Grote Ondernemingen (3,28 – 2,92), maar bij Douaneklanten een duidelijke stijging (3,31 – 3,58).



Tevredenheid website Belastingdienst 2011-2022



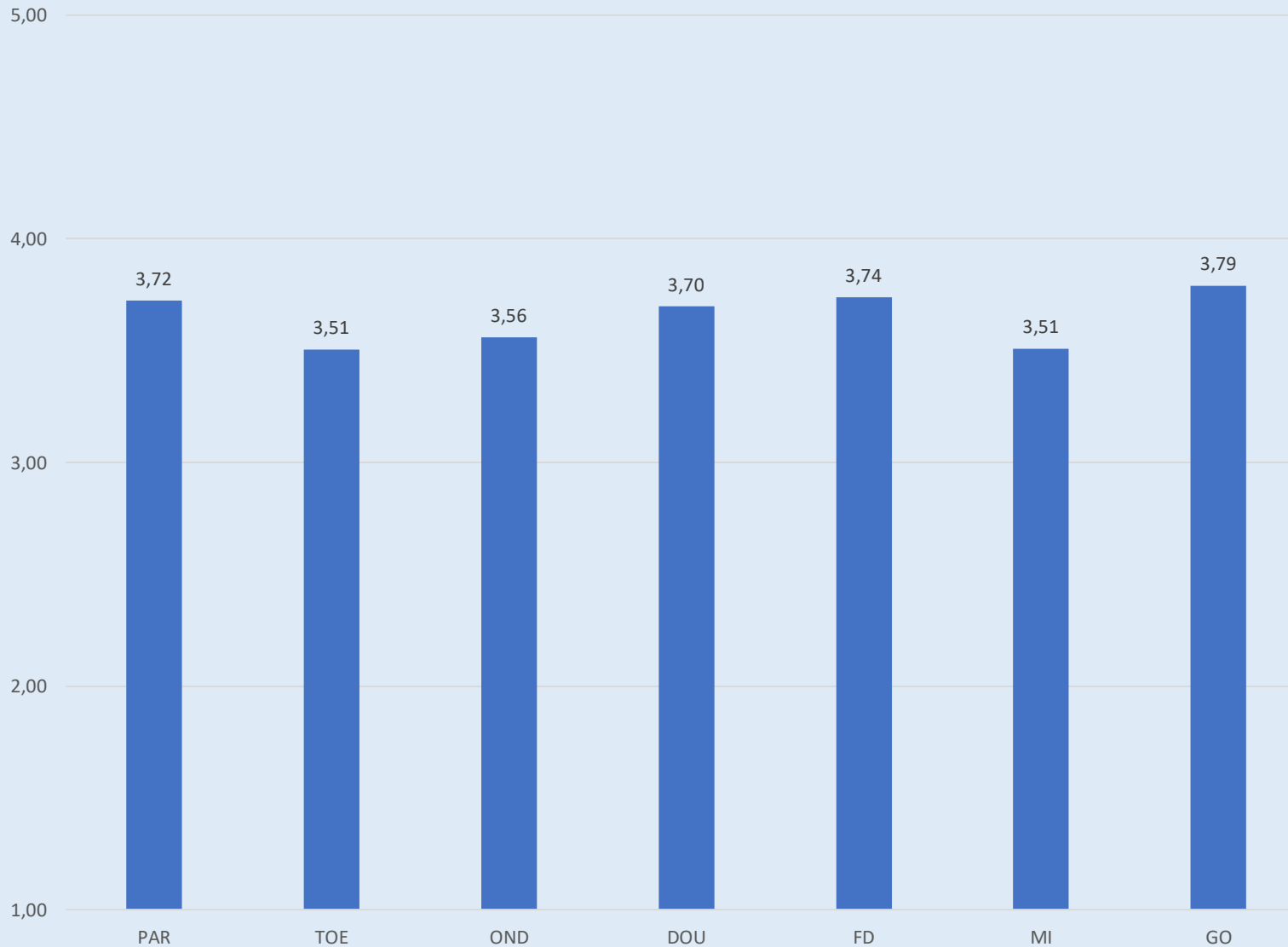
- In 2022 had bijna de helft (48%) van alle klanten de afgelopen 12 maanden de (algemene) website van de Belastingdienst/Douane bezocht. Dit percentage ligt veruit het hoogst onder Fiscaal Dienstverleners, het laagst onder Particulieren:

• Particulieren:	31%
• Douaneklanten:	34%
• Toeslaggerechtigden:	39%
• Ondernemers MKB:	51%
• Maatschappelijk Intermediairs	55%
• Grote Ondernemingen	57%
• Fiscaal Dienstverleners:	69%

- De tevredenheid over de (algemene) website van de Belastingdienst/Douane (onder de burgers, bedrijven en intermediairs die daarvan gebruik hebben gemaakt) is gemiddeld 3,63 op de 5-puntsschaal.
- Sinds 2018 is het totale gemiddelde vrijwel stabiel.
- Voor de vergelijkbaarheid is de nieuwe groep Grote ondernemingen ook in 2021 en 2022 niet in het totaal gemiddelde meegenomen.



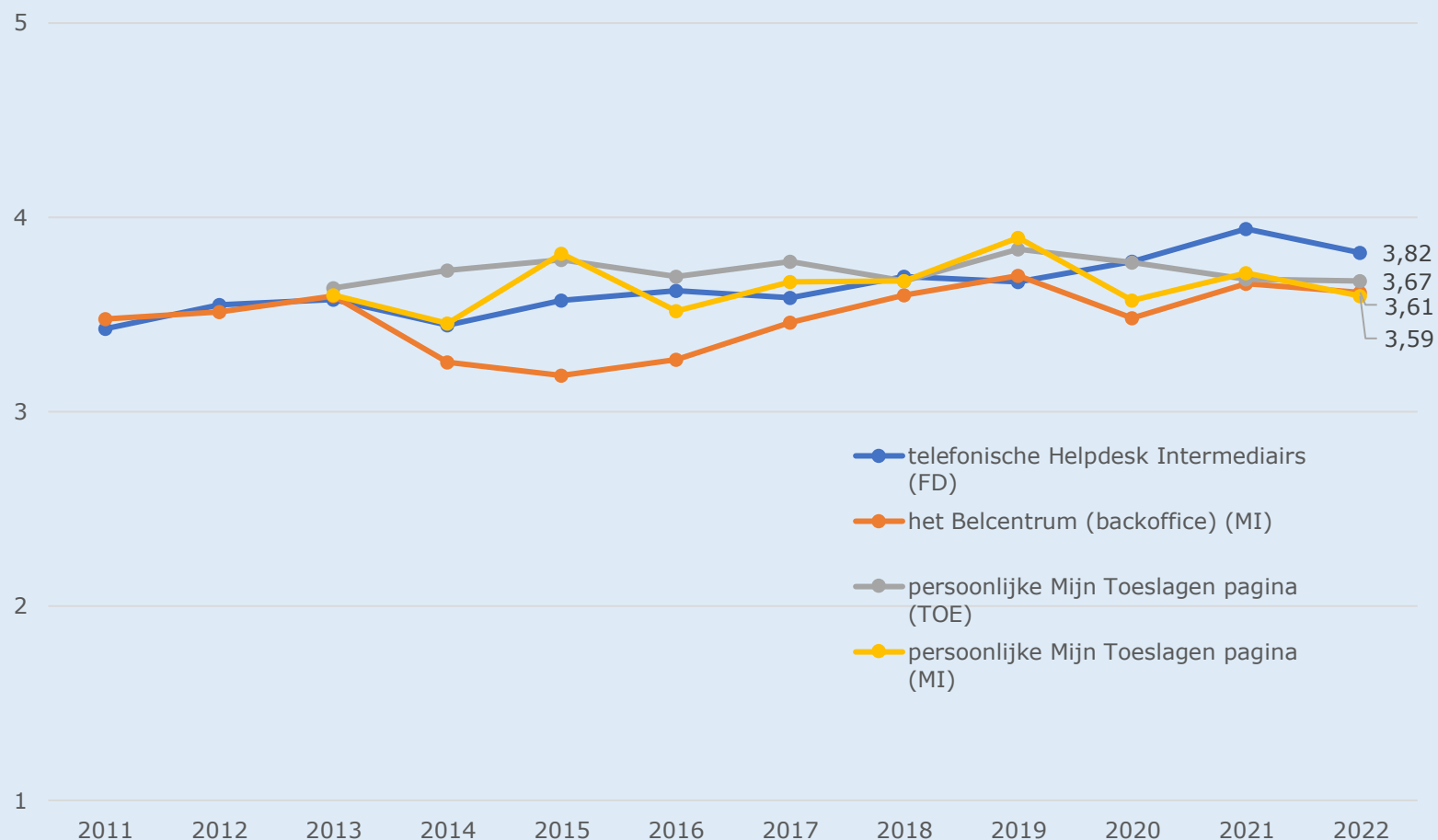
### Tevredenheid website Belastingdienst 2022 naar doelgroep



- De tevredenheid over de (algemene) website van de Belastingdienst/Douane is in 2022 het hoogst bij de Grote Ondernemingen (3,79).
- De tevredenheid is het minst bij Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs (beide 3,51).
- Ten opzichte van 2021 zijn er in geen van de doelgroepen significante ontwikkelingen.



### Tevredenheid dienstverleningskanalen Belastingdienst 2011-2022



- De tevredenheid van Fiscaal Dienstverleners over de telefonische Helpdesk Intermediairs in 2022 is gemiddeld bijna 'tevreden' (3,82 op de 5-puntsschaal). Tussen 2014 (3,45) en 2021 (3,94) nam de tevredenheid langzaam toe, tussen 2021 en 2022 iets af.
- De tevredenheid van Maatschappelijk Intermediairs over het Belcentrum nam tussen 2015 (3,18) en 2019 (3,70) sterk toe en fluctueert sindsdien. Het gemiddelde in 2022 is 3,61.
- De gemiddelde tevredenheid van Maatschappelijk Intermediairs over de Mijn Toeslagen pagina fluctueert vrij sterk door de jaren. De huidige score (3,59) is iets lager dan in 2021 (3,71).
- De tevredenheid van Toeslaggerechtigden over Mijn Toeslagen is stabiel. Tussen 2019 (3,83) en 2021 (3,68) was een daling te zien, maar de huidige score (3,67) is vrijwel gelijk aan die van vorig jaar.
- De exacte scores per doelgroep voor genoemde kanalen over de periode 2011-2022 zijn opgenomen in een bijlage.



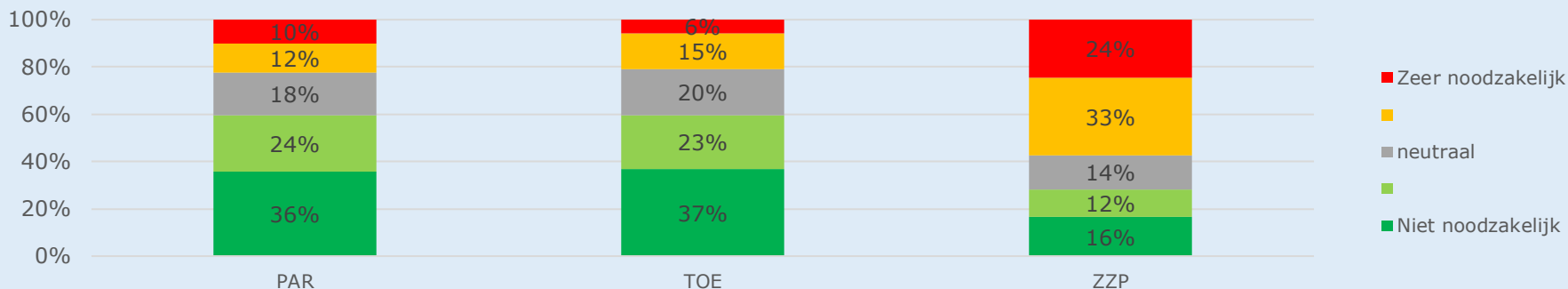
- Het onderwerp hulp en zelfredzaamheid betreft particuliere belastingplichtigen, toeslaggerechtigden en zzp'ers\*. Aan de orde komen:
  - Behoefte aan hulp
    - *Is hulp bij uw belastingaangifte / aanvraag/wijziging van uw toeslag / administratieve/fiscale zaken noodzakelijk?*
  - Inzicht in mogelijkheden hulp in te schakelen
    - *Ik heb geen inzicht in welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen.*
  - Mogelijkheden op iemand terug te vallen
    - *Ik heb altijd wel iemand in mijn sociale netwerk (familie/vrienden) op wie ik terug kan vallen wanneer er vragen/problemen zijn.*
  - De mate van hulp bij aangifte en aanvraag of wijziging van toeslagen.
    - *PAR/TOE: Bent u geholpen bij het doen van belastingaangifte / aanvraag voor uw toeslag / doorgeven van de wijziging?*
    - *PAR/TOE: Hoe ver ging de hulp van degene die u toen heeft geholpen bij de aangifte / aanvraag / wijziging?*
    - *OND zzp: Handelt uw onderneming alle belastingzaken zelf af, of is de afhandeling van sommige belastingzaken uitbesteed...?*
  - Eigen inschatting zelfredzaamheid
    - *Hoe vindt u dat u uw belastingzaken/toeslagen voor elkaar heeft?*
    - *Ik ben uitstekend in staat om in iedere situatie een goede afweging te maken of ik hulp nodig heb*
    - *In hoeverre voelt u zich in de volgende situaties zeker over wat u moet doen?*
- De volgende pagina's tonen achtereenvolgens:
  - ❖ de resultaten voor 2022 voor beide groepen burgers en voor zzp'ers
  - ❖ de trends sinds 2013 voor beide groepen burgers en voor zzp'ers

\*Als zzp'ers worden hier beschouwd: Ondernemers MKB met 1 werkzame persoon (n=422).



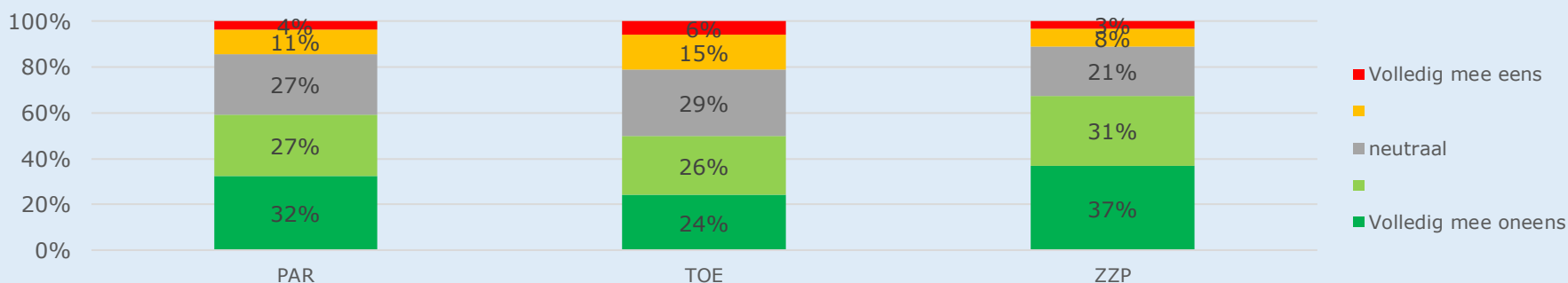


Is hulp bij uw aangifte / aanvraag/wijziging toeslag / administratieve/fiscale zaken noodzakelijk?



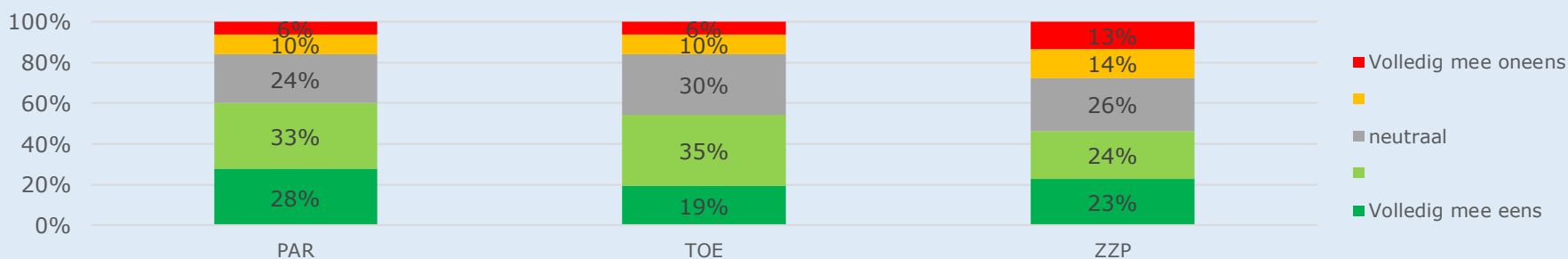
- Ruim een vijfde van Particulieren (22%) en Toeslaggerechtigden (21%) en meer dan de helft van de zzp'ers (57%) geeft aan hulp nodig te hebben bij de belastingaangifte of aanvraag/wijziging van de toeslag.\*

Ik heb geen inzicht in welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen



- 15 procent van de Particulieren, 21 procent van de Toeslaggerechtigden en 11 procent van de zz'ers zegt onvoldoende inzicht te hebben in mogelijkheden om hulp in te schakelen.\*

Ik heb altijd wel iemand in mijn sociale netwerk (familie/vrienden) op wie ik terug kan vallen wanneer er vragen/problemen zijn.

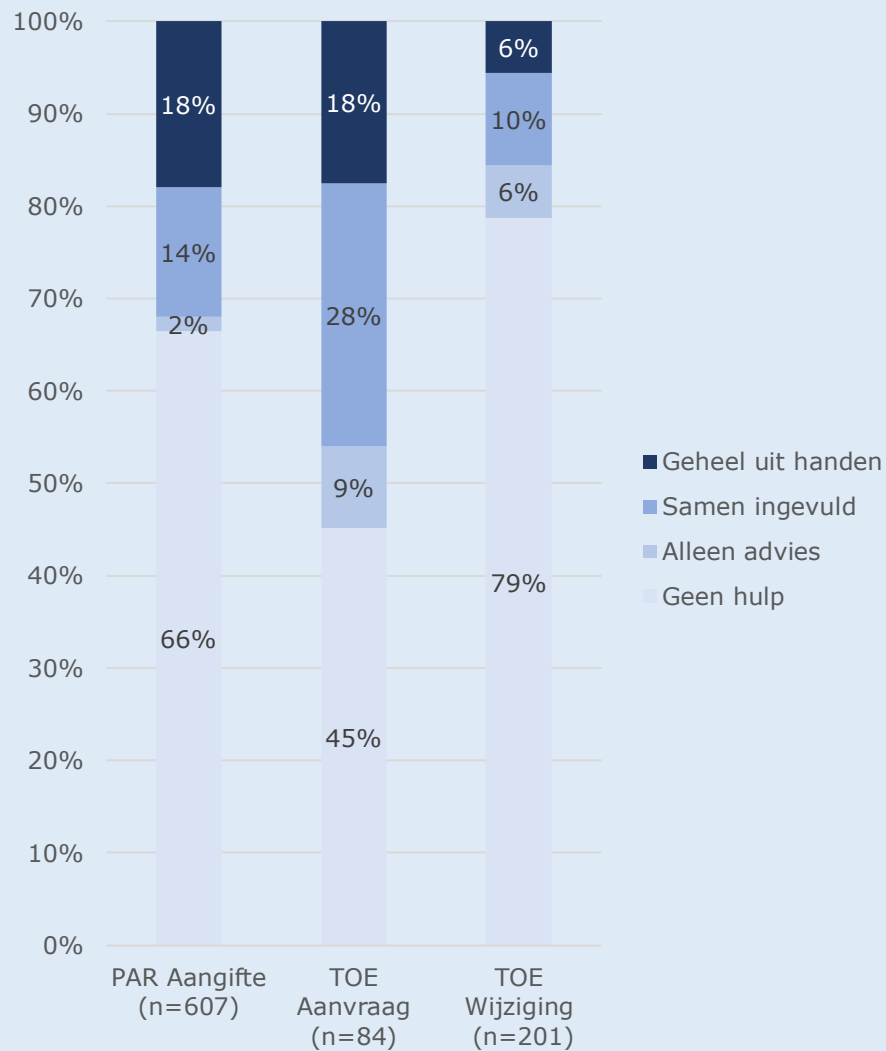


- 16 procent van de Particulieren en Toeslaggerechtigden en 27 procent van de zzp'ers heeft niet altijd iemand in het sociale netwerk om op terug te vallen.\*

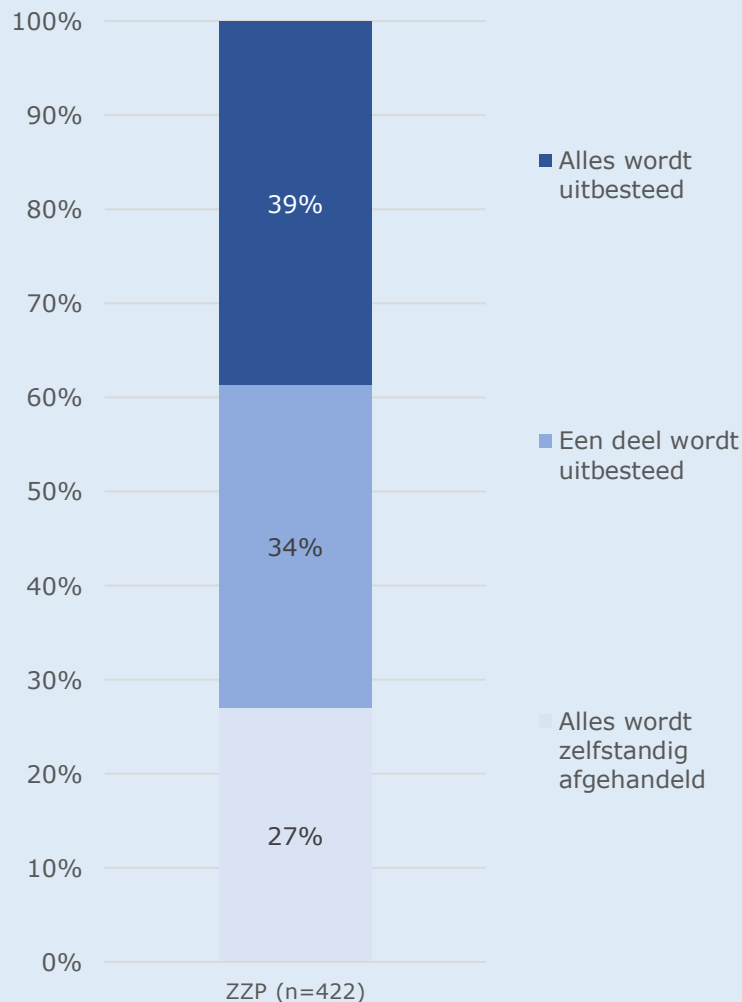
\*Alle genoemde percentages zijn exclusief 'neutraal'.



### Mate hulp bij aangifte/aanvraag/wijziging 2022



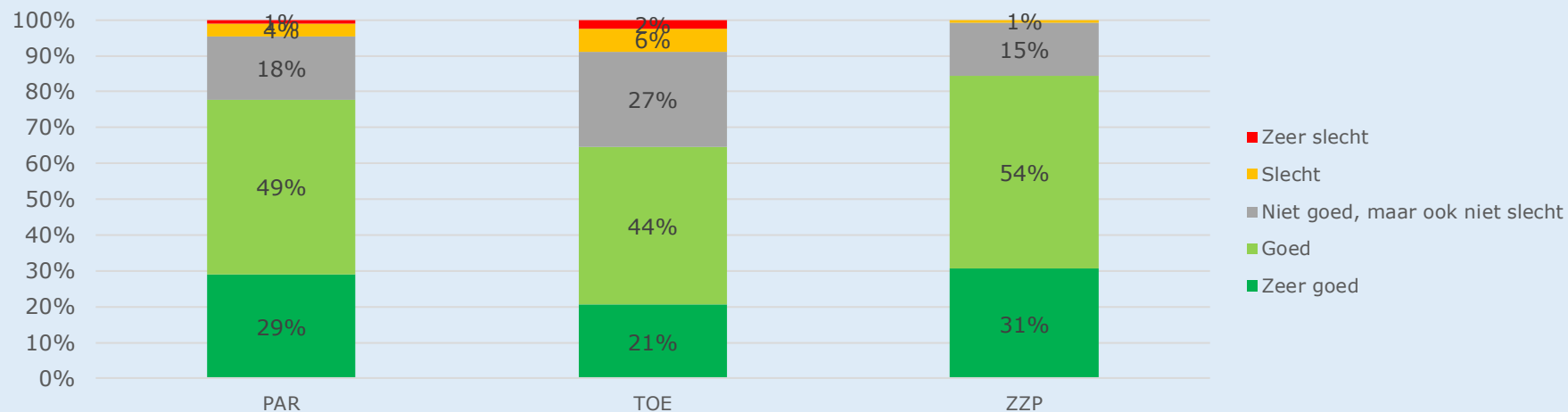
### Zelf afhandelen/uitbesteden zzp'ers 2022



- De grafiek links toont in hoeverre burgers hulp hebben gehad bij:
  - de laatste belastingaangifte (links)
  - het aanvragen van een toeslag (midden)
  - het doorgeven van een wijziging voor een toeslag (rechts)
- Twee derde van de Particulieren (66%) en bijna de helft van de Toeslaggerechtigden (45%) zegt helemaal niet geholpen te zijn bij de aangifte / (nieuwe) toeslagaanvraag.
- Van de Particulieren die hulp kregen, gaf meer dan de helft de aangifte geheel uit handen (18% van het totaal), van de Toeslaggerechtigden met hulp vulde meer dan de helft de aanvraag samen met iemand anders in (28% van het totaal).
- Voor de *wijziging* van een toeslag is ruim drie kwart van de Toeslaggerechtigden (79%) niet geholpen. Wie wel hulp kreeg, vulde de wijziging meestal samen met iemand anders in (10% van het totaal).
- Van de zzp'ers (rechts) handelt 27 procent alle belastingzaken zelf af en besteedt 39 procent alles uit.

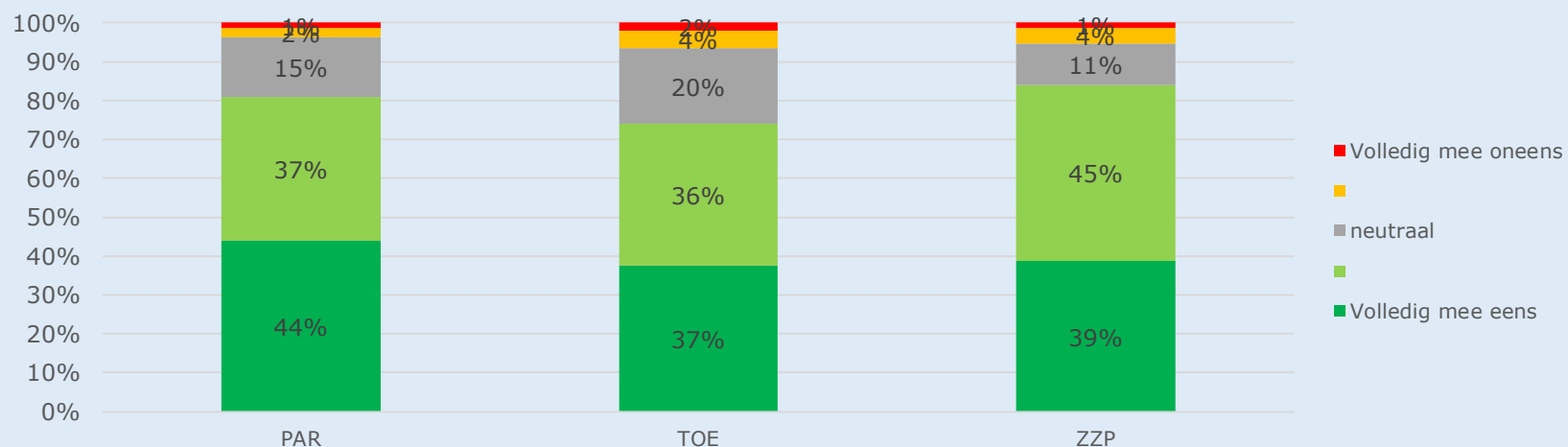


Hoe vindt u dat u uw belastingzaken/toeslag(en)/fiscale zaken voor elkaar heeft?



- Drie kwart van de Particulieren (78%) en twee derde van de Toeslaggerechtigden (66%) vinden dat zij hun belastingzaken/toeslag(en) goed voor elkaar hebben. Van de zzp'ers vindt 85 procent dat.\*
- 81 procent van de Particulieren en 73 procent van de Toeslaggerechtigden zegt uitstekend in staat te zijn om in iedere situatie een goede afweging te maken of zij hulp nodig hebben. Bij de zzp'ers is dat 84 procent.

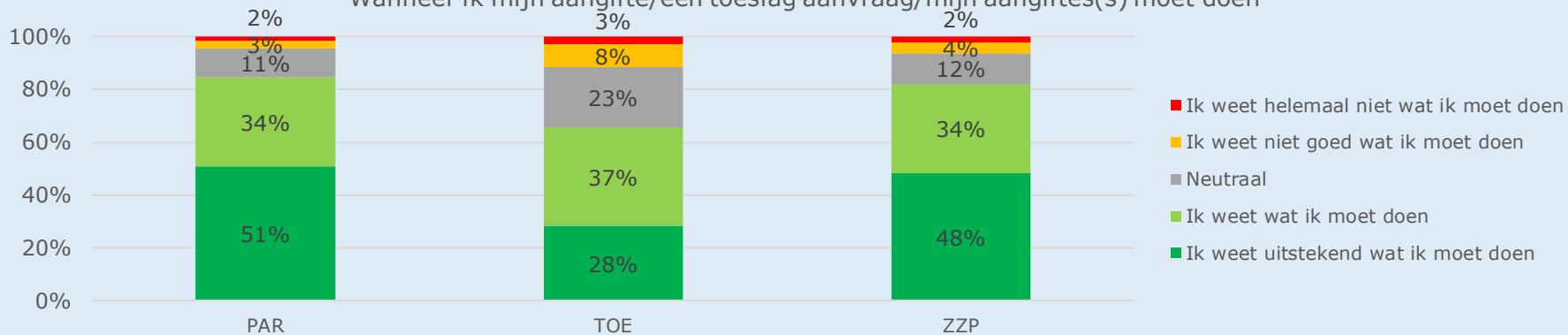
Ik ben uitstekend in staat om in iedere situatie een goede afweging te maken of ik hulp nodig heb



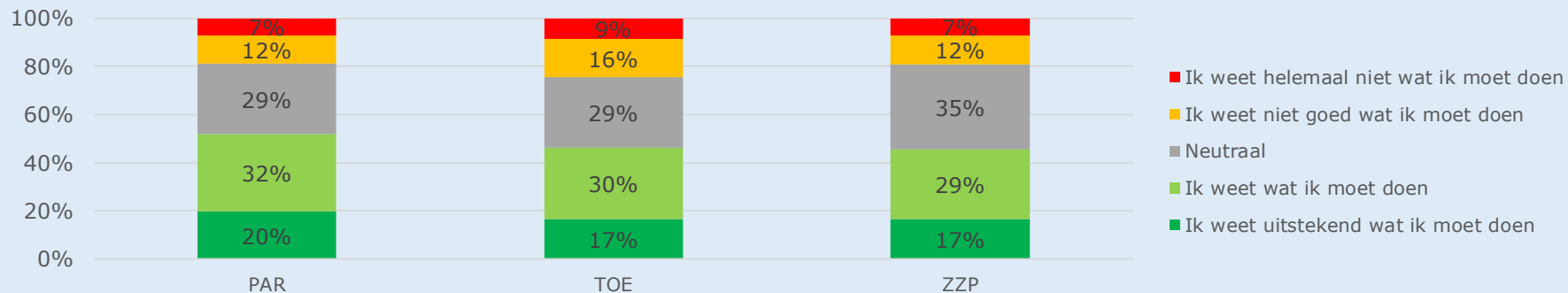
\*Alle genoemde percentages zijn exclusief 'neutraal'.



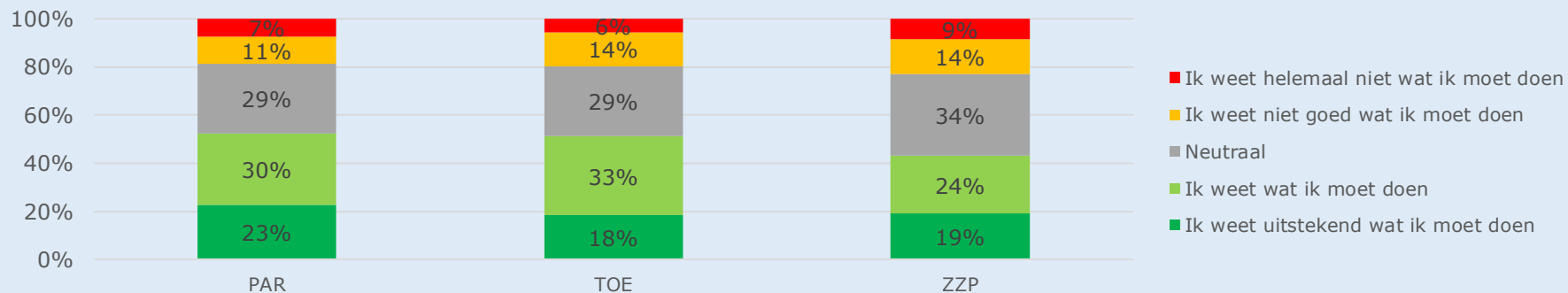
Wanneer ik mijn aangifte/een toeslag aanvraag/mijn aangiftes(s) moet doen



Wanneer ik een klacht heb



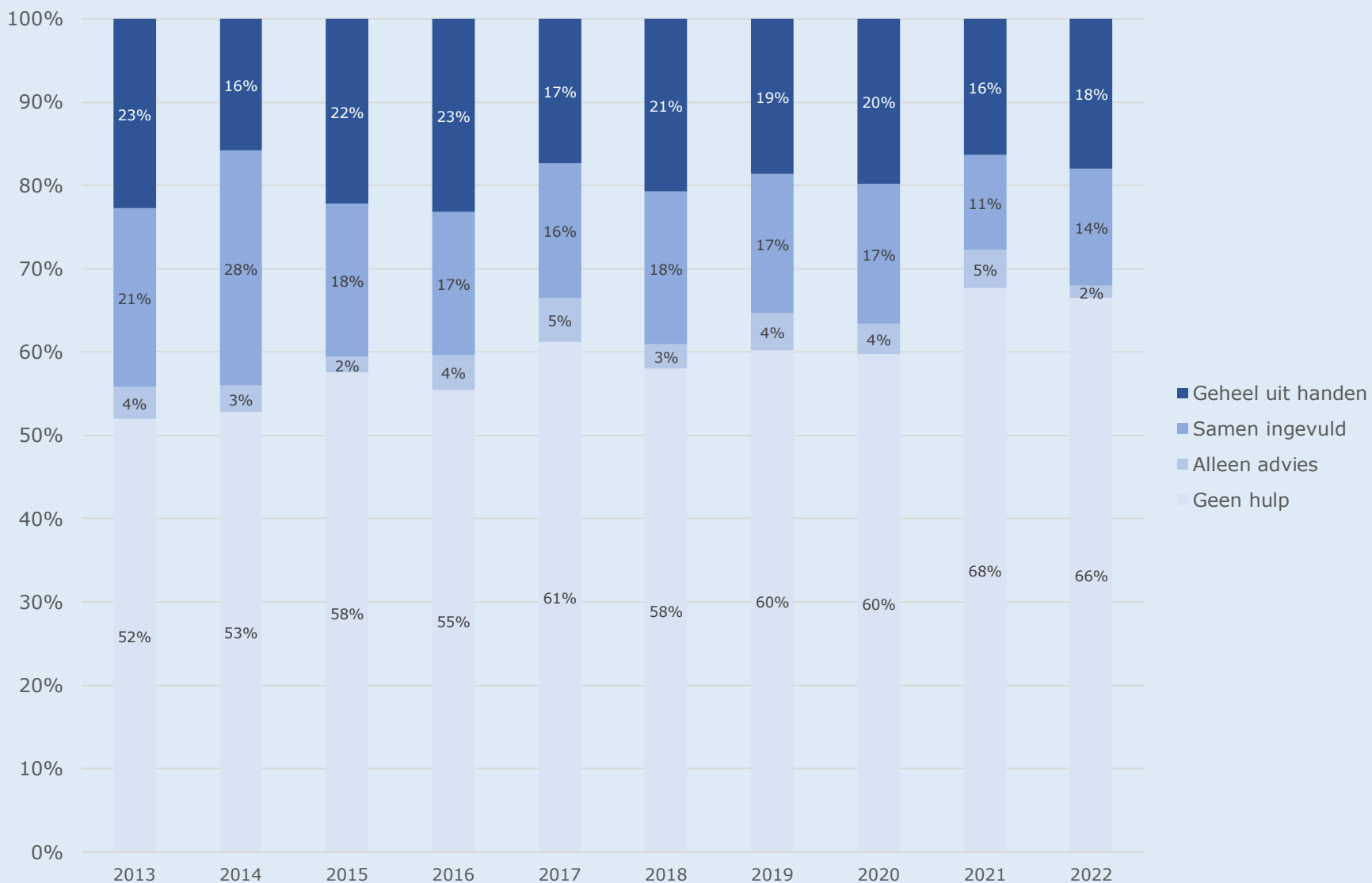
Wanneer ik een betalingsregeling wil aanvragen



- Bij verschillende situaties met de vraag in hoeverre men zich dan zeker voelt over wat men moet doen, blijken Particulieren dat overal beter te weten dan Toeslaggerechtigden.
- Zowel Particulieren en Toeslaggerechtigden als zzp'ers weten veel beter wat te doen wanneer ze een aangifte/toeslag aanvraag moeten doen, dan wanneer ze een klacht hebben of een betalingsregeling willen aanvragen.



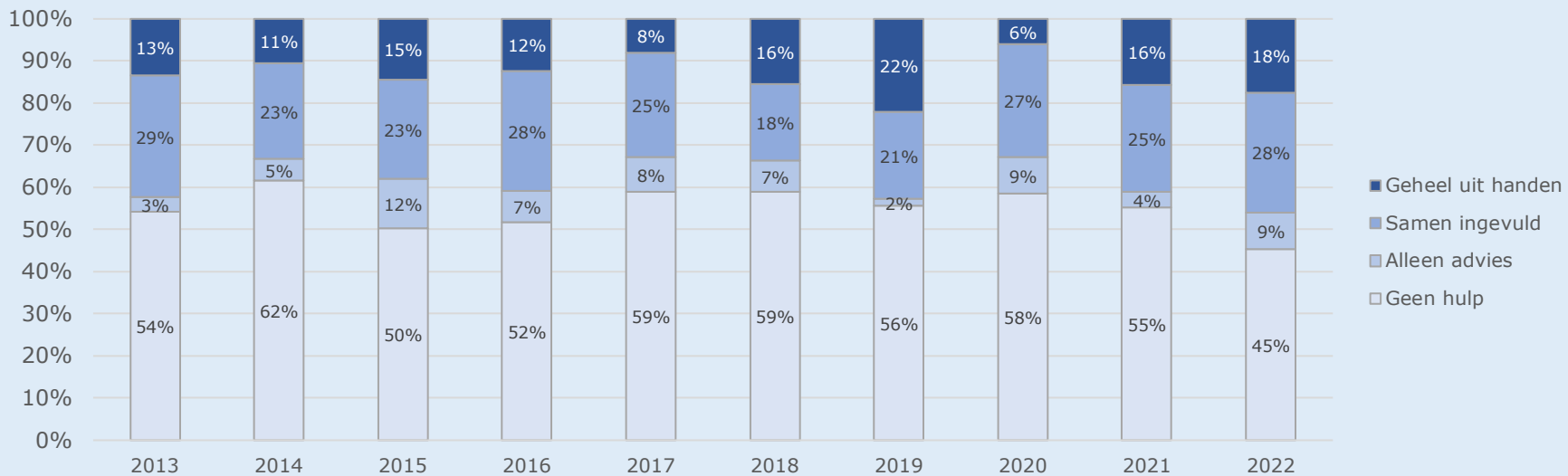
Mate hulp bij aangifte - Particulieren, 2013-2022



- Het percentage Particulieren dat de belastingaangifte zonder hulp doet, is - met enige schommelingen – gestegen van 52% in 2013 naar 66% in 2022.
- Het percentage dat alleen advies vraagt, ligt in de meeste jaren rond 4%, in 2022 op 2%.
- Het percentage dat de aangifte samen met iemand invult, daalde tussen 2013 en 2021 van 21% naar 11%, maar steeg nu weer iets naar 14%; het percentage dat de aangifte geheel uit handen geeft, daalde van 23% in 2013 naar 16% in 2021, maar nam nu iets toe naar 18%.

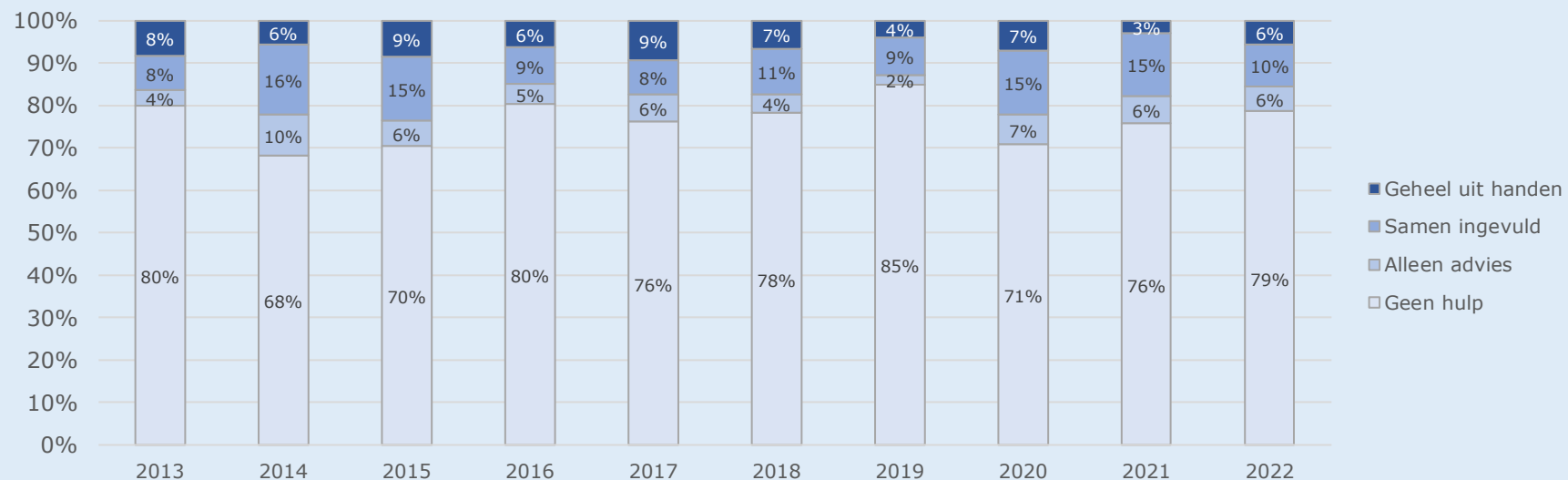


### Mate hulp bij aanvraag - Toeslaggerechtigden, 2013-2022



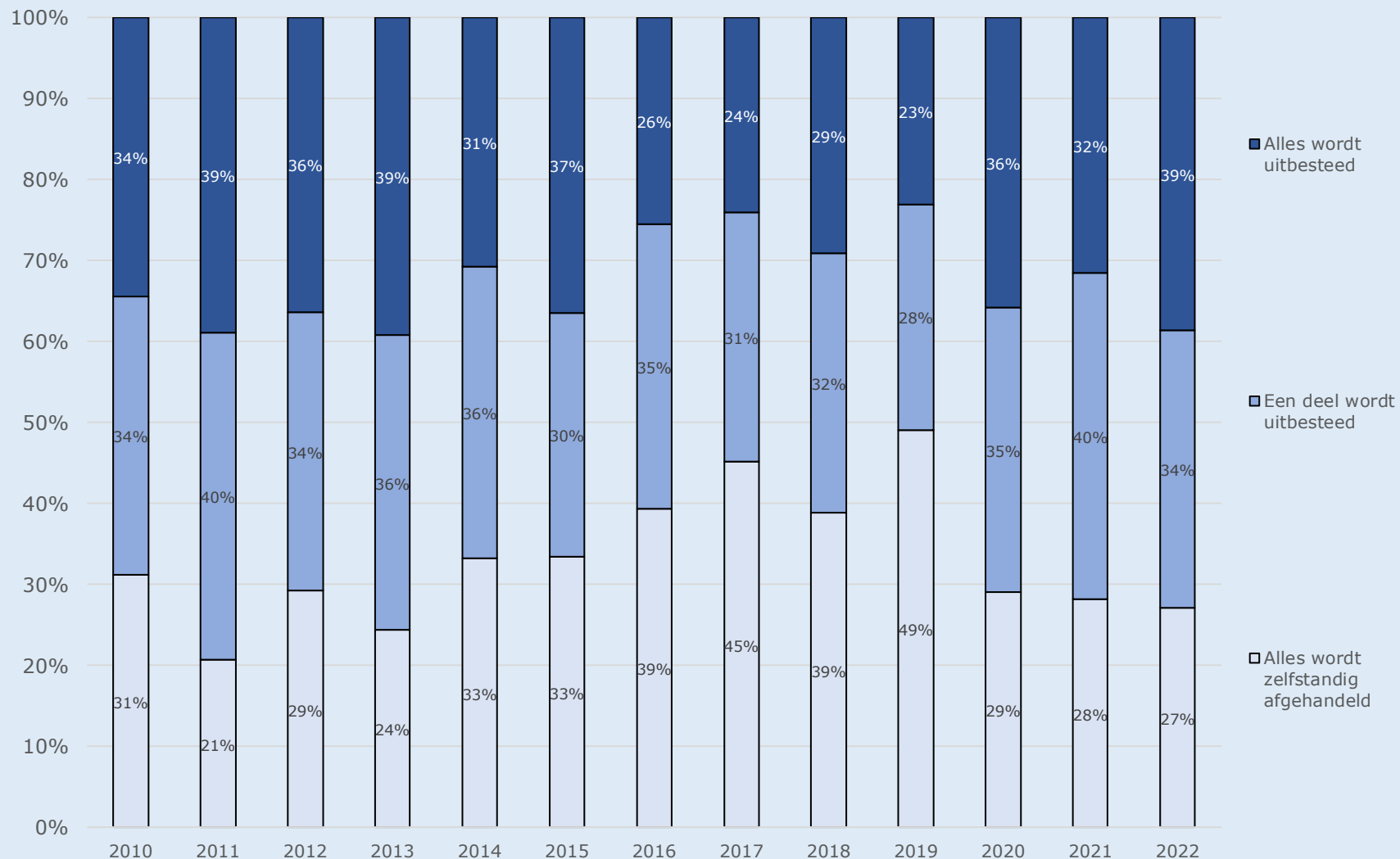
- Bij Toeslaggerechtigden was er geen duidelijke trend in de mate van hulp bij de aanvraag of een wijziging van een toeslag: de percentages schommelen door de jaren heen.
- Sinds 2020 is de hulp bij de aanvraag van een nieuwe toeslag toegenomen, maar de hulp bij wijziging iets afgenomen.

### Mate hulp bij wijziging - Toeslaggerechtigden, 2013-2022





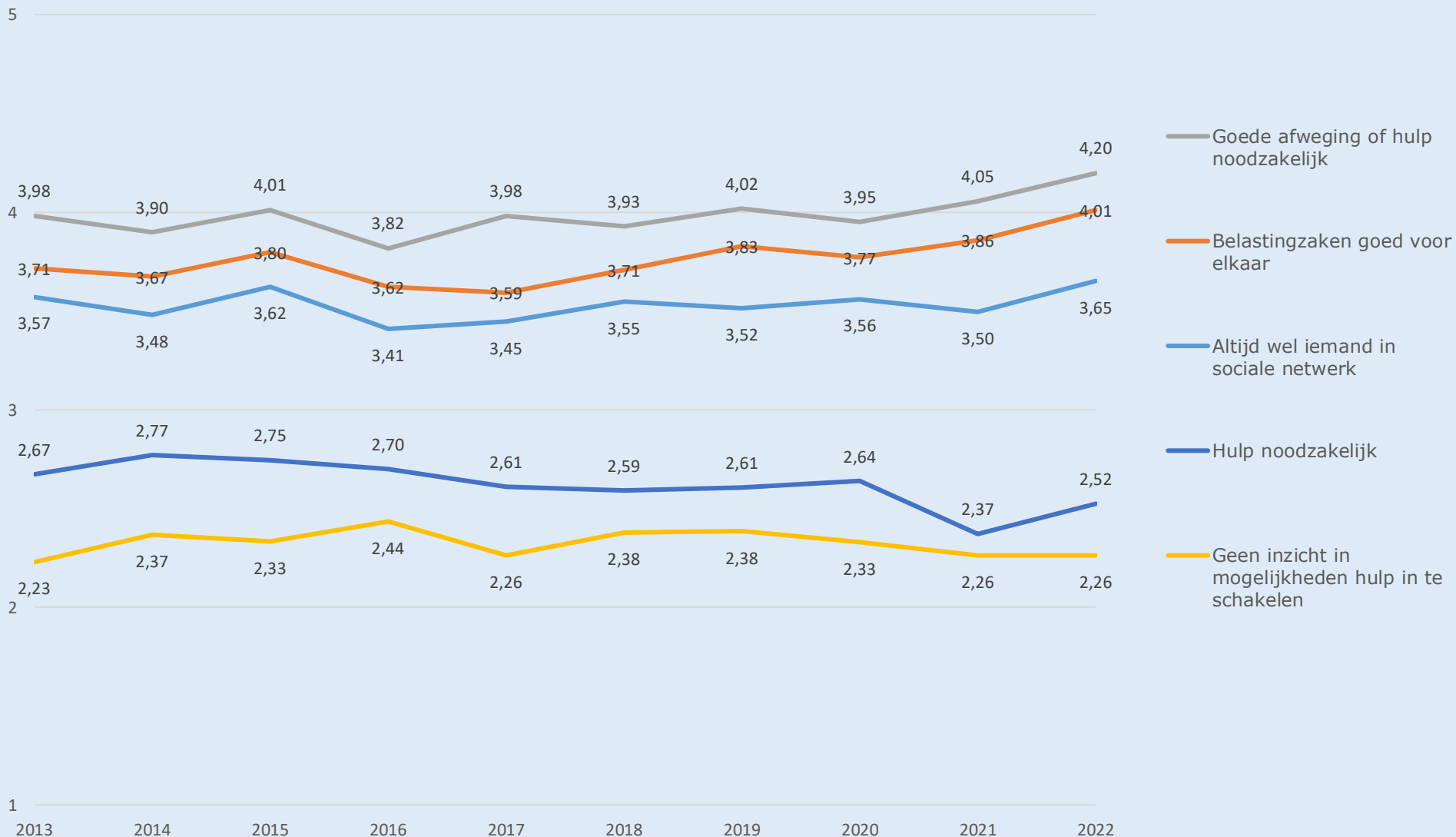
## Zelf afhandelen/uitbesteden belastingzaken zzp'ers, 2013-2022



- Sinds 2010 zegt steeds ongeveer een derde van de zzp'ers dat zij een deel van de belastingzaken uitbesteden.
- Maar het percentage dat alles zelfstandig afhandelt of juist alles uitbesteedt schommelt sterk.
- Van 2011 tot 2019 was er een globale trend om meer alles zelfstandig af te handelen. Tussen 2019 en 2020 daalde dat sterk, sinds 2020 is dat min of meer stabiel.



### Zelfredzaamheid Particulieren, 2013-2022

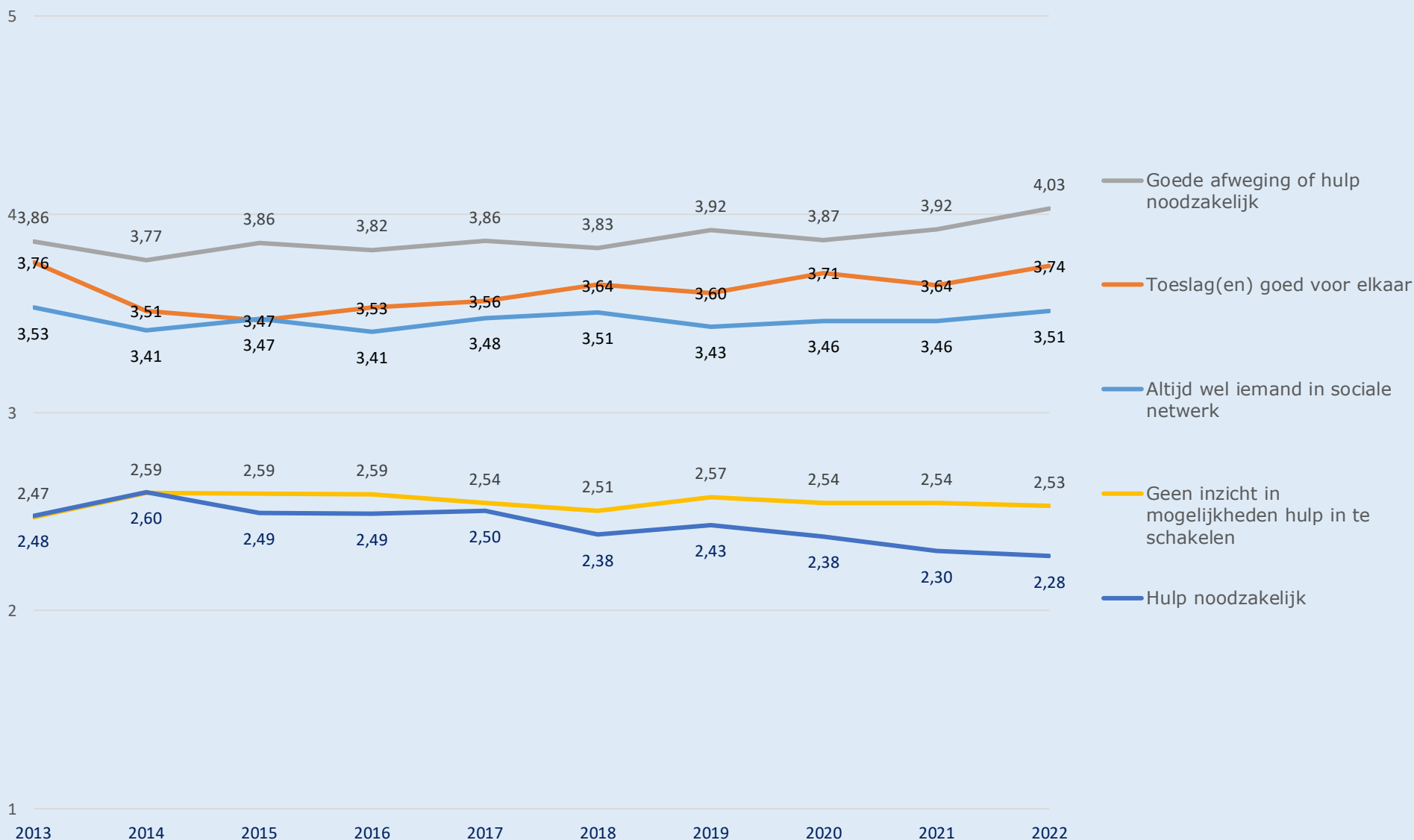


- Bij Particulieren is sinds 2017 globaal een positieve trend zichtbaar in hoe goed men vindt de belastingzaken voor elkaar te hebben (van 3,59 naar 4,01 op de 5-puntsschaal) en of men een goede afweging kan maken of hulp noodzakelijk is (van 3,98 naar 4,20).
- De hulpbehoefte nam tussen 2014 en 2020 langzaam af (van 2,77 naar 2,64), daalde in 2021 vrij sterk (naar 2,37) maar nam in 2022 weer toe (naar 2,52).
- Voor sociaal netwerk om op terug te vallen en *geen* inzicht in hulpmogelijkheden zijn geen duidelijke positieve of negatieve ontwikkelingen.





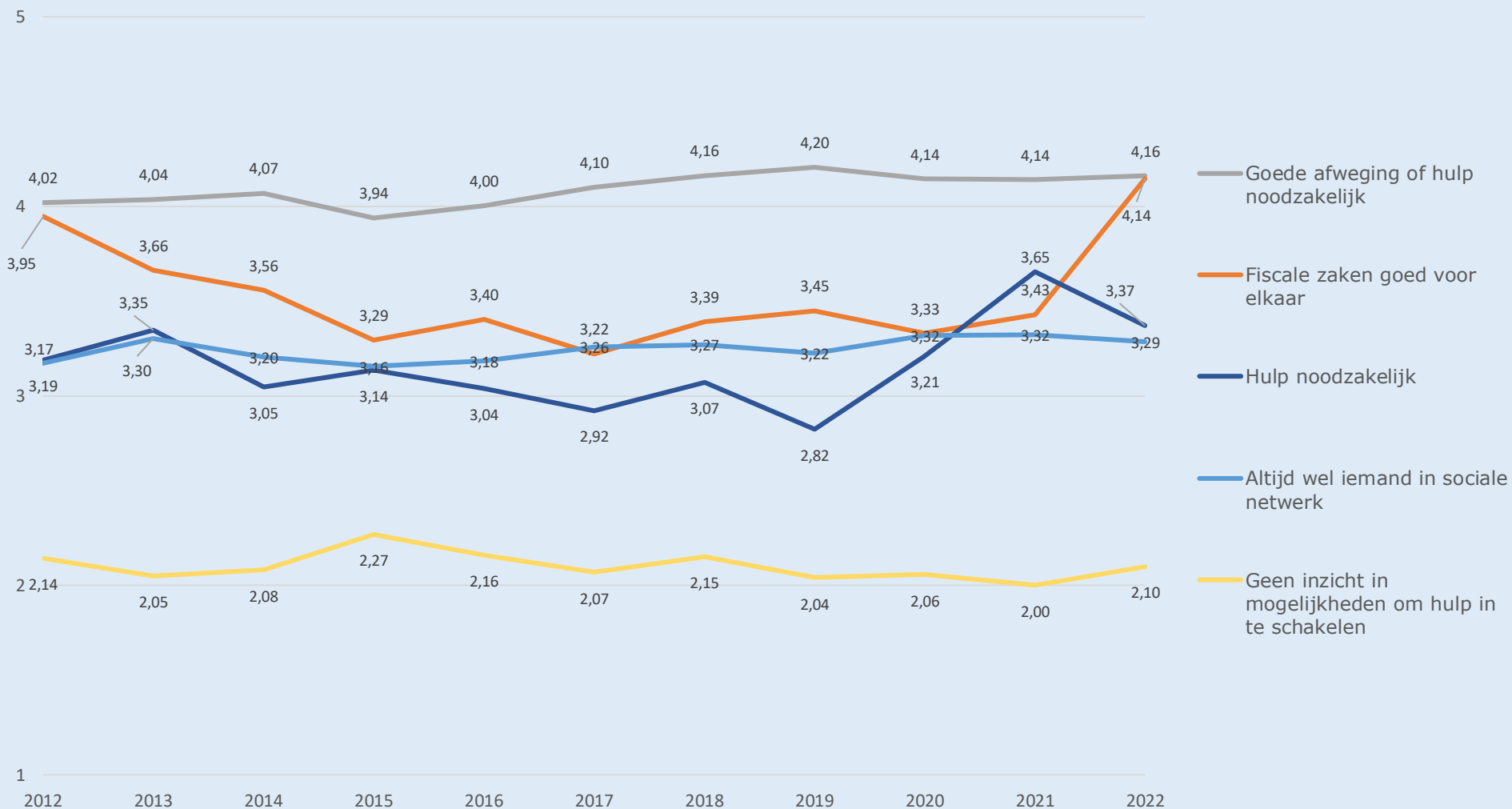
### Zelfredzaamheid Toeslaggerechtigden, 2013-2022



- Bij Toeslaggerechtigden is sinds 2015 globaal een positieve trend te zien in hoe goed men de toeslag(en) goed voor elkaar denkt te hebben (van 3,47 naar 3,74 op de 5-puntsschaal).
- De laatste twee jaar is een positieve trend te zien in of men denkt een goede afweging te kunnen maken of hulp noodzakelijk is.
- Sinds 2019 neemt ook de behoefte aan hulp iets af.



### Zelfredzaamheid zzp'ers, 2013-2022



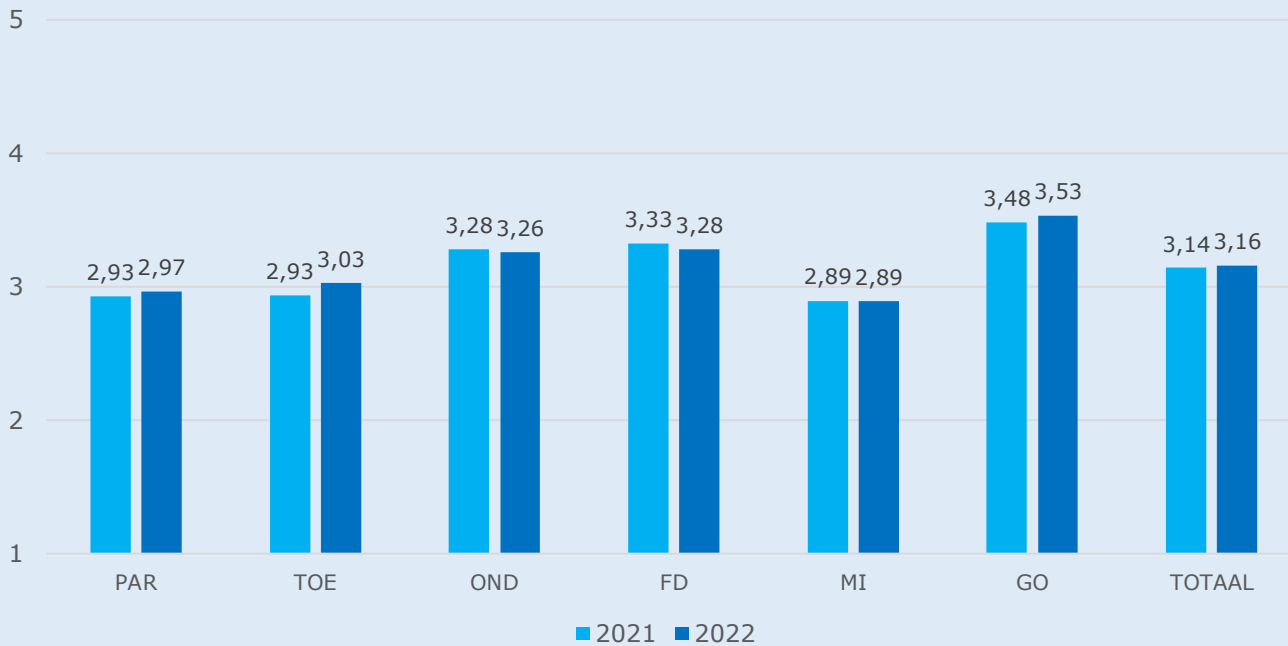
- Onder zzp'ers is de behoefte aan hulp bij hun administratieve/fiscale zaken tussen 2012 en 2019 wat gedaald, tussen 2019 en 2021 sterk gestegen en nu weer gedaald.
- Tussen 2012 en 2015 daalde de eigen inschatting van zzp'ers hoe goed zij hun fiscale zaken voor elkaar hadden, daarna schommelde deze wat, om tussen 2021 en 2022 duidelijk te stijgen.



- In 2021 is een reeks stellingen toegevoegd, waarop 4 nieuwe indicatoren zijn gebaseerd, voor alle doelgroepen behalve Douane:
  - Indicator Adequate behandeling
    - *10 stellingen voor alle doelgroepen*
  - Indicator Voldoende informeren
    - *9 stellingen voor alle doelgroepen*
  - Indicator Ervaren gemak
    - *9 stellingen voor alle doelgroepen*
  - Indicator Corrigerend optreden
    - *Totaal 10 stellingen, maximaal 9 per doelgroep*
  
- Op de volgende pagina's worden de indicatoren apart besproken, met de scores van 2021 en 2022.



## Indicator Adequate behandeling



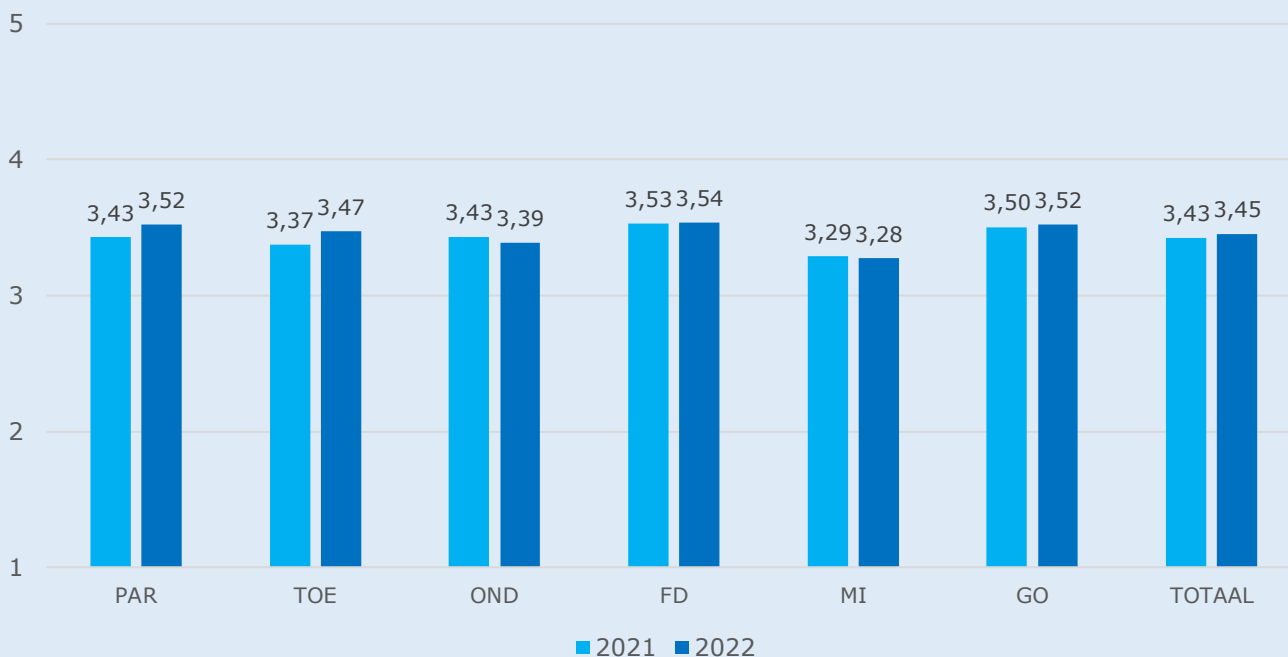
### Stellingen Indicator Adequate behandeling

- De Belastingdienst (-Toeslagen) behandelt mensen/bedrijven rechtvaardig
- De Belastingdienst (-Toeslagen) past geldende rechtsregels juist en consequent toe
- De Belastingdienst (-Toeslagen) zorgt ervoor dat hij alle benodigde informatie heeft voordat hij een beslissing neemt
- De Belastingdienst (-Toeslagen) houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen/bedrijven
- De Belastingdienst (-Toeslagen) doet al het mogelijke om mensen/bedrijven te helpen
- De Belastingdienst (-Toeslagen) behandelt mensen/bedrijven met respect
- Als de Belastingdienst (-Toeslagen) fouten maakt, herstelt hij deze ook
- Wie het niet eens is met de Belastingdienst (-Toeslagen), krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten
- De Belastingdienst (-Toeslagen) legt beslissingen over belastingzaken aan mensen/bedrijven uit
- De Belastingdienst (-Toeslagen) gaat uit van de eerlijkheid van mensen/bedrijven tenzij hun gedrag het tegendeel bewijst

- Op de indicator Adequate behandeling liggen de gemiddelde scores bij Ondernemers, Fiscaal Dienstverleners en Grote Ondernemingen duidelijk hoger dan bij de andere doelgroepen.
- Tussen 2021 en 2022 zijn er nagenoeg geen verschillen. Bij Particulieren, Toeslaggerechtigden en Grote Ondernemingen liggen de gemiddelden nu iets hoger, bij Ondernemers MKB en Fiscaal Dienstverleners iets lager, maar de verschillen zijn zeer beperkt en niet significant.



## Indicator Voldoende informeren



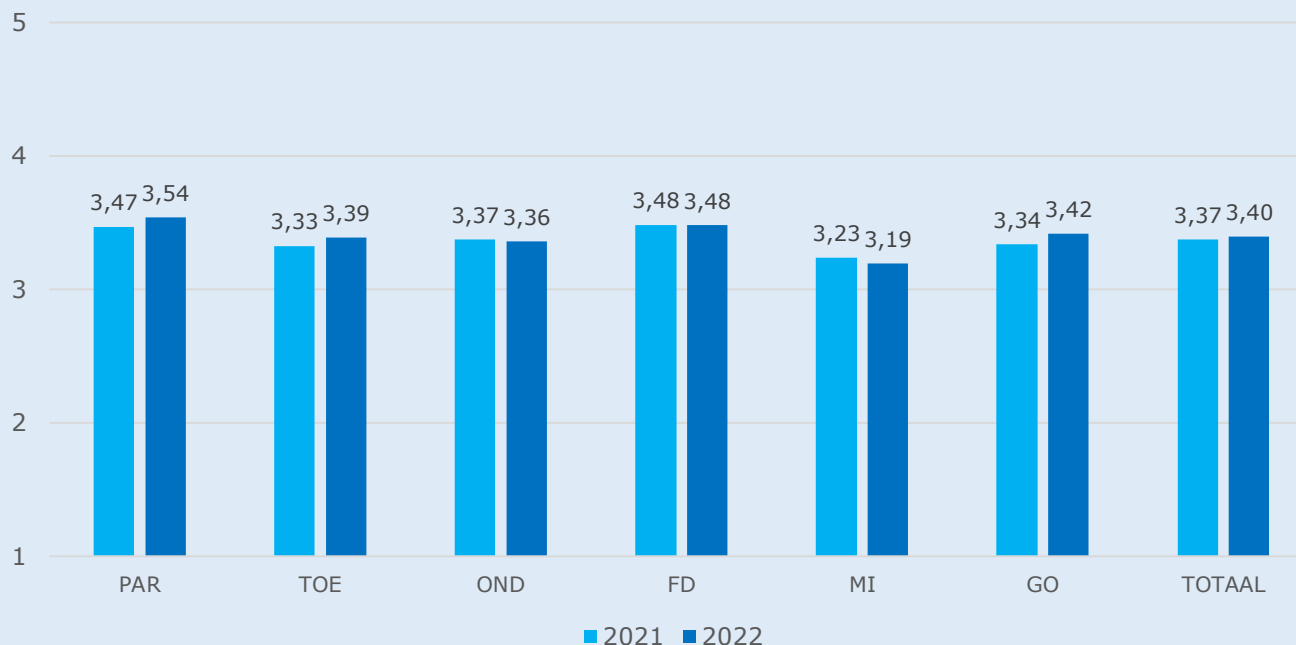
### Stellingen Indicator Voldoende informeren

- De informatie die ik van de Belastingdienst (-Toeslagen) krijg is juist
- De Belastingdienst (-Toeslagen) geeft duidelijk aan wat ik/mijn bedrijf moet doen
- De Belastingdienst (-Toeslagen) legt belastingwetgeving / wetgeving over toeslagen goed uit
- Als ik/mijn bedrijf berichten ontvang van de Belastingdienst (-Toeslagen) dan snap ik wat dit voor mijn situatie/bedrijf/klant betekent
- De informatie van de Belastingdienst (-Toeslagen) is gemakkelijk te begrijpen
- Het is gemakkelijk om bij de Belastingdienst (-Toeslagen) de informatie te krijgen die ik nodig heb
- De Belastingdienst (-Toeslagen) informeert mij/mijn bedrijf/toeslaggerechtigden/belastingplichtige burgers wanneer er dingen voor mij/mijn bedrijf/toeslaggerechtigden/hen veranderen
- Met de informatie van de Belastingdienst (-Toeslagen) ben ik in staat de aangifte van mij/mijn bedrijf/mijn klant juist in te vullen (TOE, T-I: (mijn) toeslagen juist te regelen)
- Problemen die ik tegenkom bij het doen van de belastingzaken van mij/mijn bedrijf/mijn klant (TOE, T-I: bij het regelen van (mijn) toeslagen) kan ik gemakkelijk oplossen met de informatie van de Belastingdienst-Toeslagen

- Op de indicator Voldoende informeren liggen de scores bij Maatschappelijk Intermediairs (MI) wat lager, bij Fiscaal Dienstverleners en Particulieren wat hoger dan het totaalgemiddelde.
- Vergeleken met 2021 is de score bij Particulieren en Toeslaggerechtigden iets gestegen, bij de overige doelgroepen ongeveer gelijk gebleven.



## Indicator Ervaren gemak



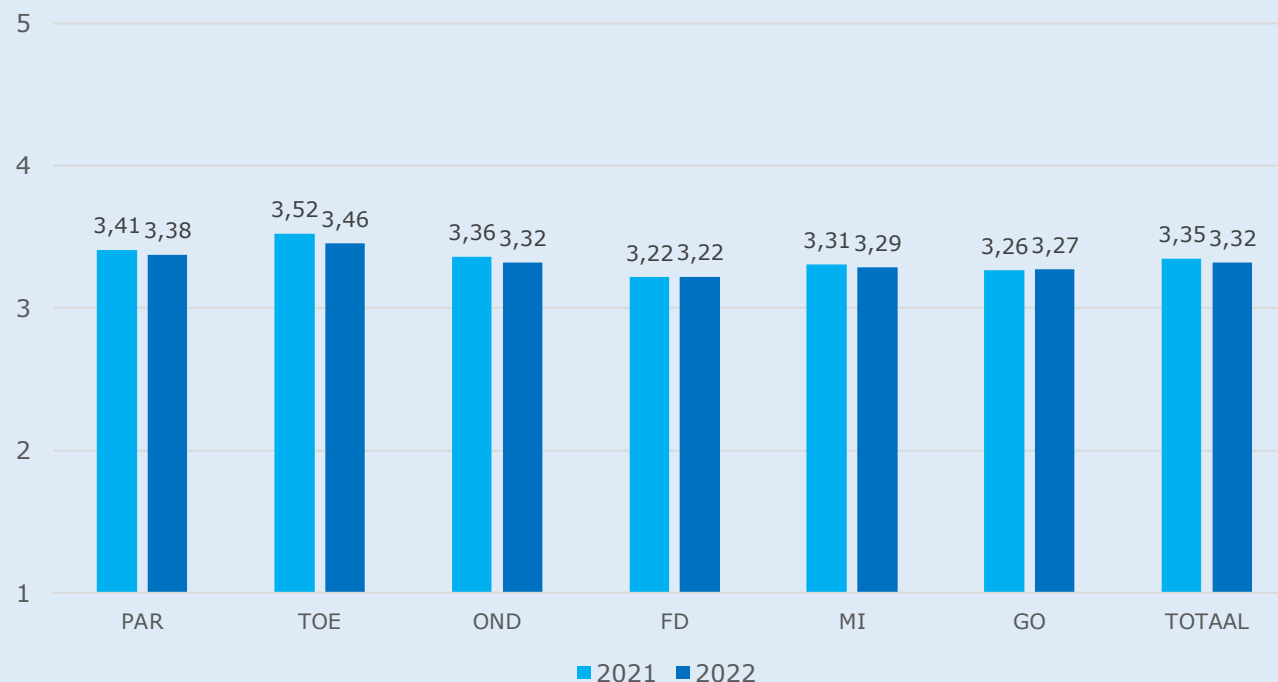
### Stellingen Indicator Ervaren gemak

- Het kost mij niet veel tijd om belastingzaken/toeslagen van mij/mijn bedrijf/mijn klant af te handelen
- Belastingzaken/toeslagen zijn eenvoudig af te handelen
- Door de Belastingdienst (-Toeslagen) gevraagde informatie is voor mij makkelijk aan te leveren
- De Belastingdienst (-Toeslagen) doet er alles aan om onnodig werk voor mij te voorkomen
- De Belastingdienst (-Toeslagen) helpt mij om de belastingzaken/toeslagen van mij/mijnbedrijf/mijn klant in één keer goed te doen
- De Belastingdienst (-Toeslagen) maakt het makkelijk om fouten te voorkomen
- Als ik een fout in de belastingzaken/toeslagen van mij/mijn bedrijf/mijn klant heb gemaakt is dat eenvoudig op te lossen
- Ik heb na het doen van aangifte/aanvragen of wijzigen van een toeslag het gevoel dat ik dit goed heb gedaan
- De Belastingdienst (-Toeslagen) helpt mij om zekerheid te krijgen dat ik het juiste heb gedaan

- Ook op de indicator Ervaren gemak liggen de scores bij Maatschappelijk Intermediairs (MI) wat lager, bij Fiscaal Dienstverleners en Particulieren wat hoger dan het totaalgemiddelde.
- Vergeleken met 2021 zijn er in geen van de doelgroepen significante ontwikkelingen.



## Indicator Ervaren corrigerend optreden



### Stellingen Indicator Ervaren corrigerend optreden

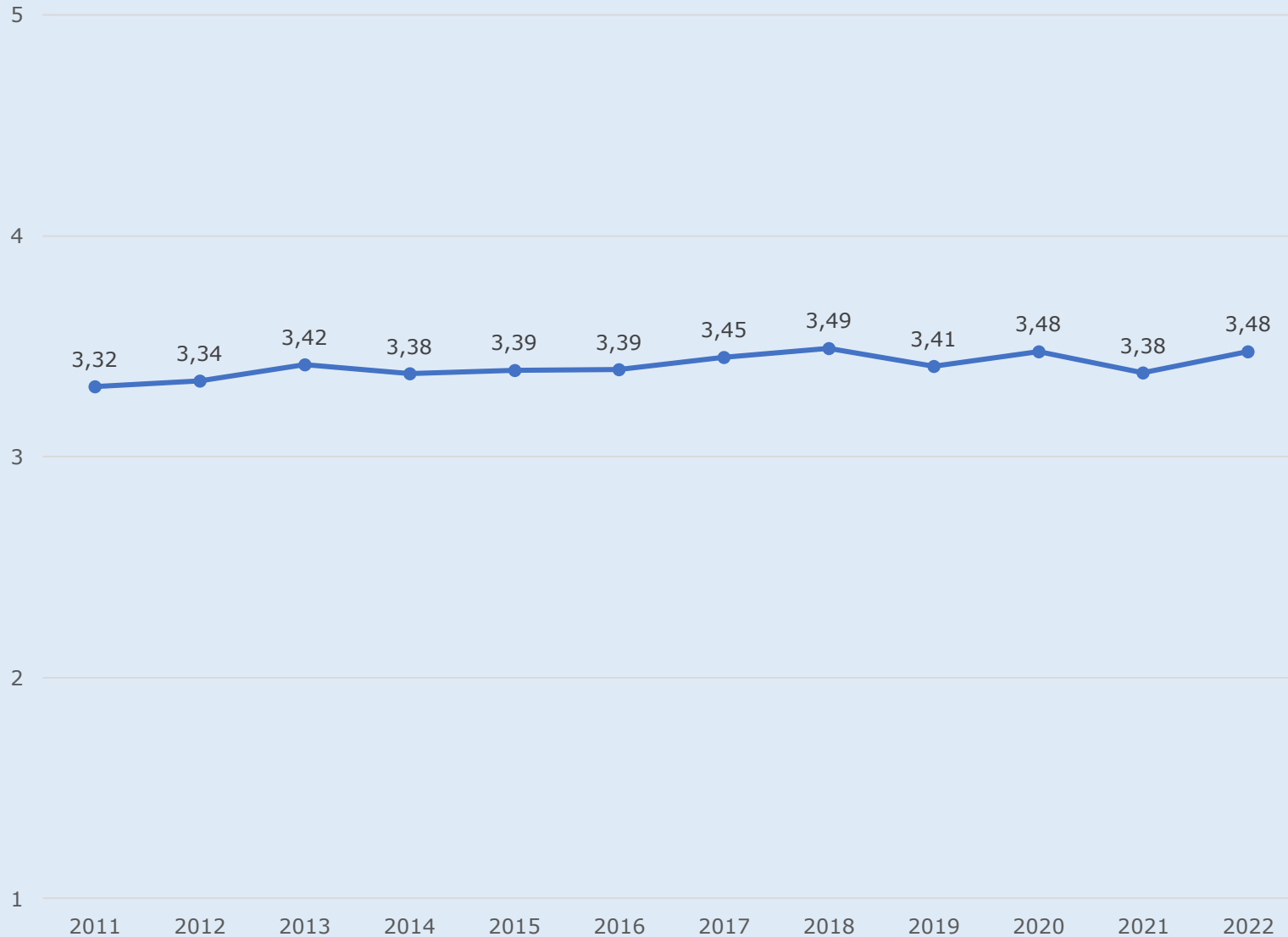
- De Belastingdienst (-Toeslagen) heeft verregaande bevoegdheden om mensen/ondernemingen/belastingplichtige burgers en bedrijven te dwingen de verschuldigde belastingen te betalen / de eventueel te veel ontvangen toeslag terug te betalen
- De Belastingdienst (-Toeslagen) zet zijn eisen kracht bij via controles en boetes
- Bij fouten in de aanvraag van een toeslag treedt de Belastingdienst-Toeslagen streng op (*alleen TOE en MI*)
- De Belastingdienst (-Toeslagen) controleert veel
- De Belastingdienst (-Toeslagen) controleert effectief
- De meeste fraudeurs worden door de Belastingdienst (-Toeslagen) opgespoord en aangepakt
- De Belastingdienst zorgt er voor dat iedereen de verschuldigde belasting betaalt (*niet voor TOE en MI*)
- Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst (-Toeslagen) ontdekt dat iemand onterechte kostenposten of aftrekposten in de belastingaangifte opvoert / door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens onterecht te veel aan toeslagen ontvangt? (*niet voor TOE en MI*)
- Hoe groot of klein is volgens u de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand/een bedrijf niet alle inkomsten heeft opgegeven in een belastingaangifte? (*niet voor TOE en MI*)
- Hoe groot of klein is volgens u de kans dat de Belastingdienst bij een bedrijf ontdekt dat deze gebruik maakt van onwettige fiscale constructies? (*alleen voor OND, FD en GO*)

- Het ervaren Corrigerend optreden is bij Toeslaggerechtigden iets hoger dan in de andere doelgroepen.
- Het ervaren Corrigerend optreden door de Belastingdienst is in geen van de doelgroepen significant veranderd ten opzichte van 2021.

- De indicator Corrigerend optreden is niet voor alle doelgroepen op dezelfde stellingen gebaseerd (zie tabel Stellingen hierboven).



### Score Beeldvorming dienstverlening Douane 2011-2022



- De indicator voor de Beeldvorming dienstverlening Douane is opgebouwd uit drie stellingen:
  - De Douane doet al het mogelijke om mensen van dienst te zijn.
  - De Douane behandelt mensen met respect.
  - Douanezaken zijn eenvoudig af te handelen.
- Tussen 2011 en 2018 was een licht stijgende lijn te zien, sinds 2018 is het beeld wat fluctuerend. Ten opzichte van 2021 is de score van 2022 wel hoger.





### Score Beeldvorming behandeling Douane 2011-2022



- De indicator voor de Beeldvorming behandeling Douane is opgebouwd uit vier stellingen:
  - De Douane komt zijn toezeggingen na.
  - De Douane behandelt iedereen rechtvaardig.
  - De Douane houdt voldoende rekening met de omstandigheden van mensen.
  - Wie het niet eens is met de Douane krijgt voldoende kans om zijn standpunt toe te lichten.
- Van 2011 tot 2020 was het beeld stabiel tot licht positief. In 2021 daalde de score, in 2022 steeg deze weer.



- Sinds 2021 is er – behalve voor de Douane - een nieuw kengetal ‘Vertrouwen’, dat wordt gemeten aan de hand van negen stellingen:
  1. *Ik denk dat de medewerkers van de Belastingdienst (-Toeslagen) deskundig zijn*
  2. *Ik denk dat de Belastingdienst (-Toeslagen) zijn taken goed uitvoert*
  3. *Ik denk dat de Belastingdienst (-Toeslagen) zijn best doet om te helpen als iemand hulp nodig heeft*
  4. *Ik denk dat het algemeen belang bij de Belastingdienst (-Toeslagen) voorop staat*
  5. *Ik denk dat de Belastingdienst (-Toeslagen) oprecht betrokken is bij #types#*
  6. *Ik denk dat de Belastingdienst (-Toeslagen) zijn toezeggingen nakomt*
  7. *Ik denk dat de Belastingdienst (-Toeslagen) eerlijk is*
  8. *Ik denk dat de Belastingdienst (-Toeslagen) gelijke gevallen gelijk behandelt*
  9. *Ik heb er vertrouwen in dat de Belastingdienst (-Toeslagen) zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaat*

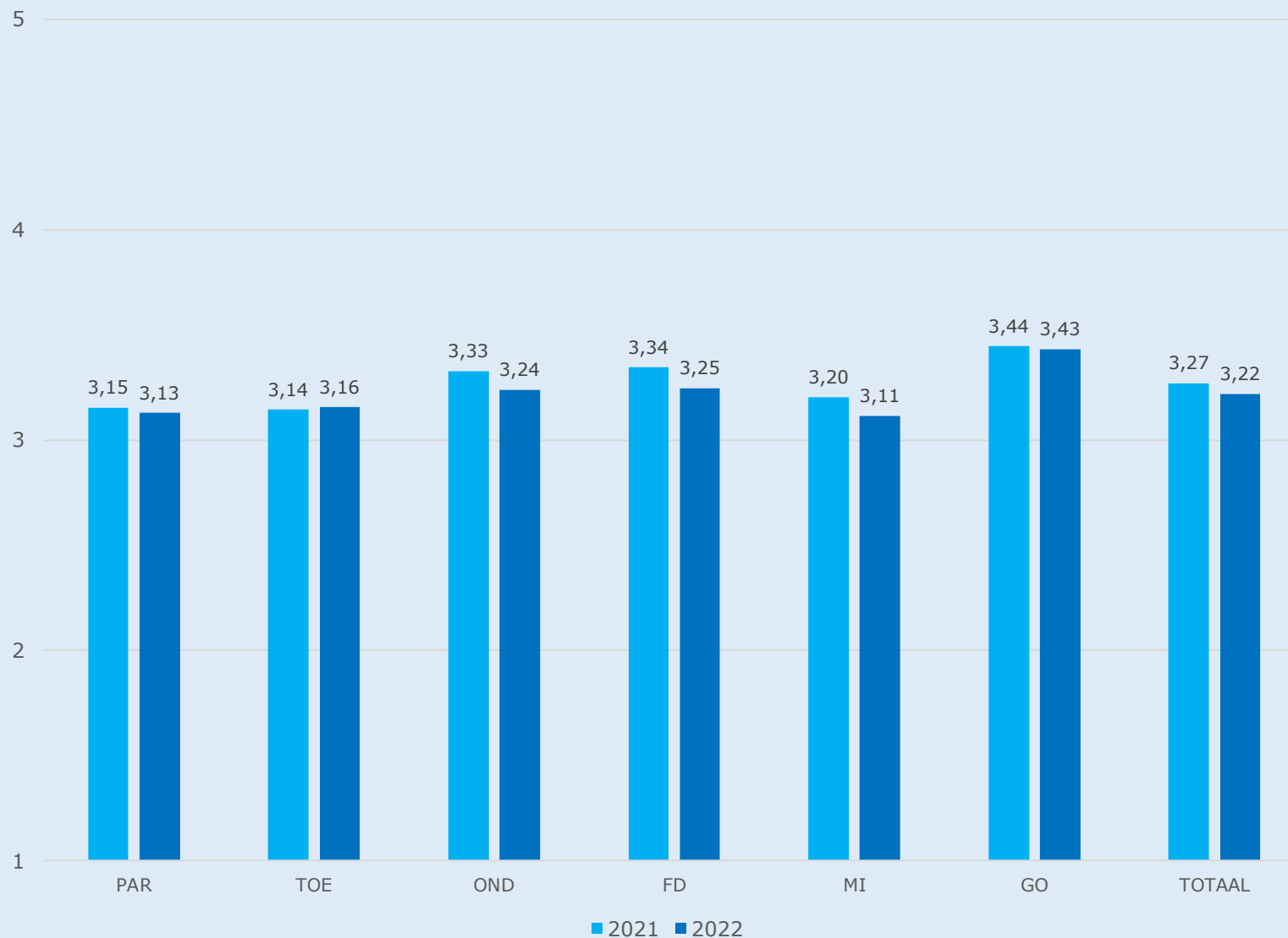
*elk met een 5-puntsschaal (helemaal niet – helemaal wel / helemaal oneens – helemaal eens).*
- ‘Vertrouwen’ werd van 2015 tot en met 2021 gemeten met de volgende vragen en stellingen:
  1. *In hoeverre vindt u het kenmerk ‘Betrouwbaar’ van toepassing op de Belastingdienst (Douane/Belastingdienst-Toeslagen)?*
  2. *Tussen de Belastingdienst (Douane/Belastingdienst-Toeslagen) en mij is weinig wederzijds vertrouwen*
  3. *De Belastingdienst (Douane/Belastingdienst-Toeslagen) vertrouwt mij*
  4. *Ik vertrouw de Belastingdienst (Douane/Belastingdienst-Toeslagen) in zijn beslissingen*

*elk met een 5-puntsschaal (helemaal niet – helemaal wel / helemaal oneens – helemaal eens).*

*De scores van de 2<sup>e</sup>, negatief geformuleerde, stelling worden voor de totaalscore Vertrouwen andersom gecodeerd.*
- De volgende pagina’s tonen achtereenvolgens:
  - ❖ de scores per doelgroep voor het nieuwe kengetal Vertrouwen in 2021 en 2022
  - ❖ de trend van de bestaande indicator Vertrouwen in totaal en voor Douane sinds 2015
  - ❖ de scores voor het nieuwe kengetal Vertrouwen in 2022 per Directoraat Generaal van de Belastingdienst



Kengetal Vertrouwen

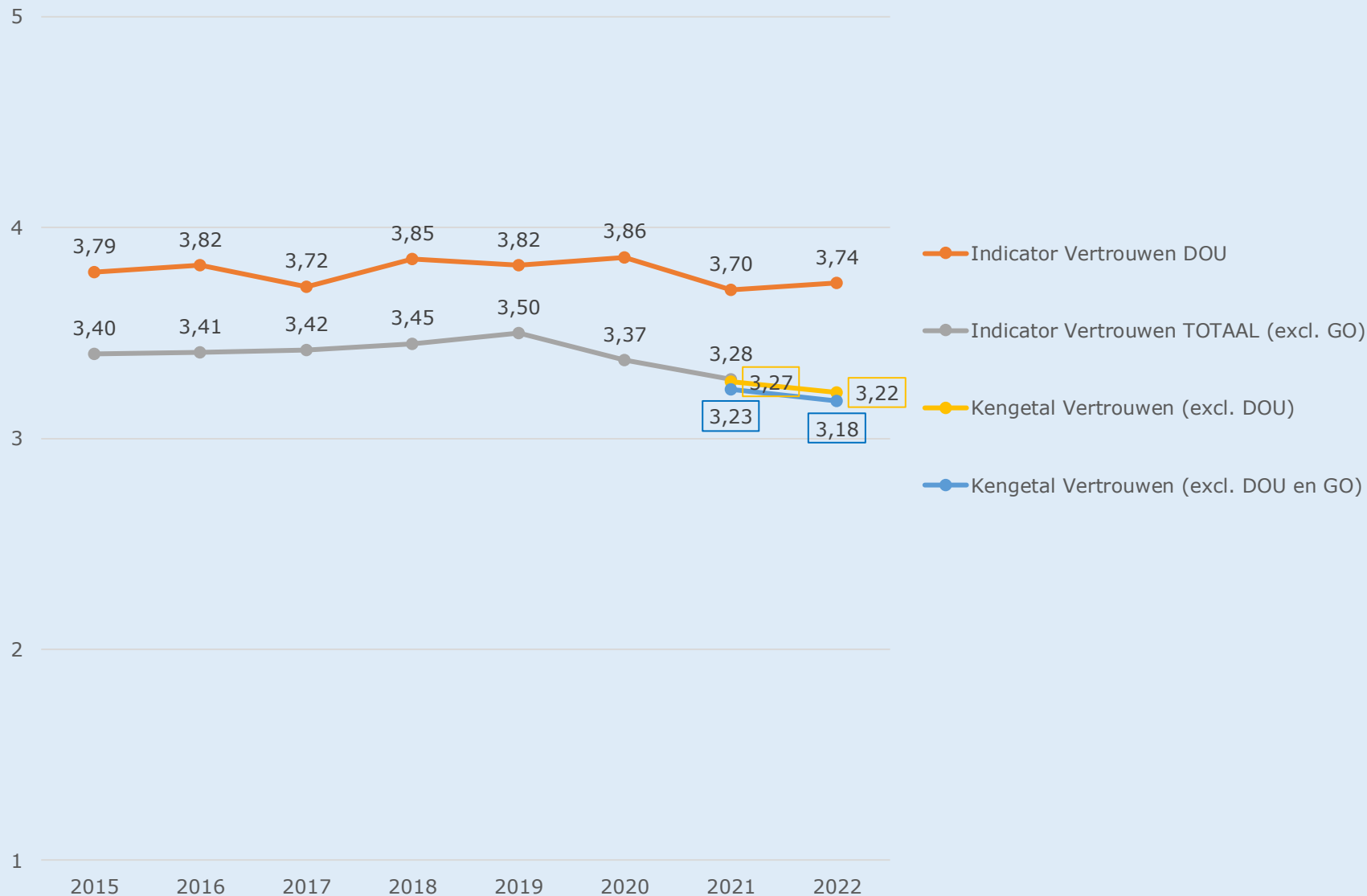


- Op het nieuwe kengetal Vertrouwen liggen de gemiddelde scores bij Grote Ondernemingen, Ondernemers (MKB) en Fiscaal Dienstverleners wat hoger dan bij de andere doelgroepen.
- Vergeleken met 2021 is de meeste doelgroepen een lichte daling van de score op Vertrouwen te zien, maar alleen bij Fiscaal dienstverleners is deze significant.

\*Aan de doelgroep Douane zijn de stellingen niet voorgelegd.



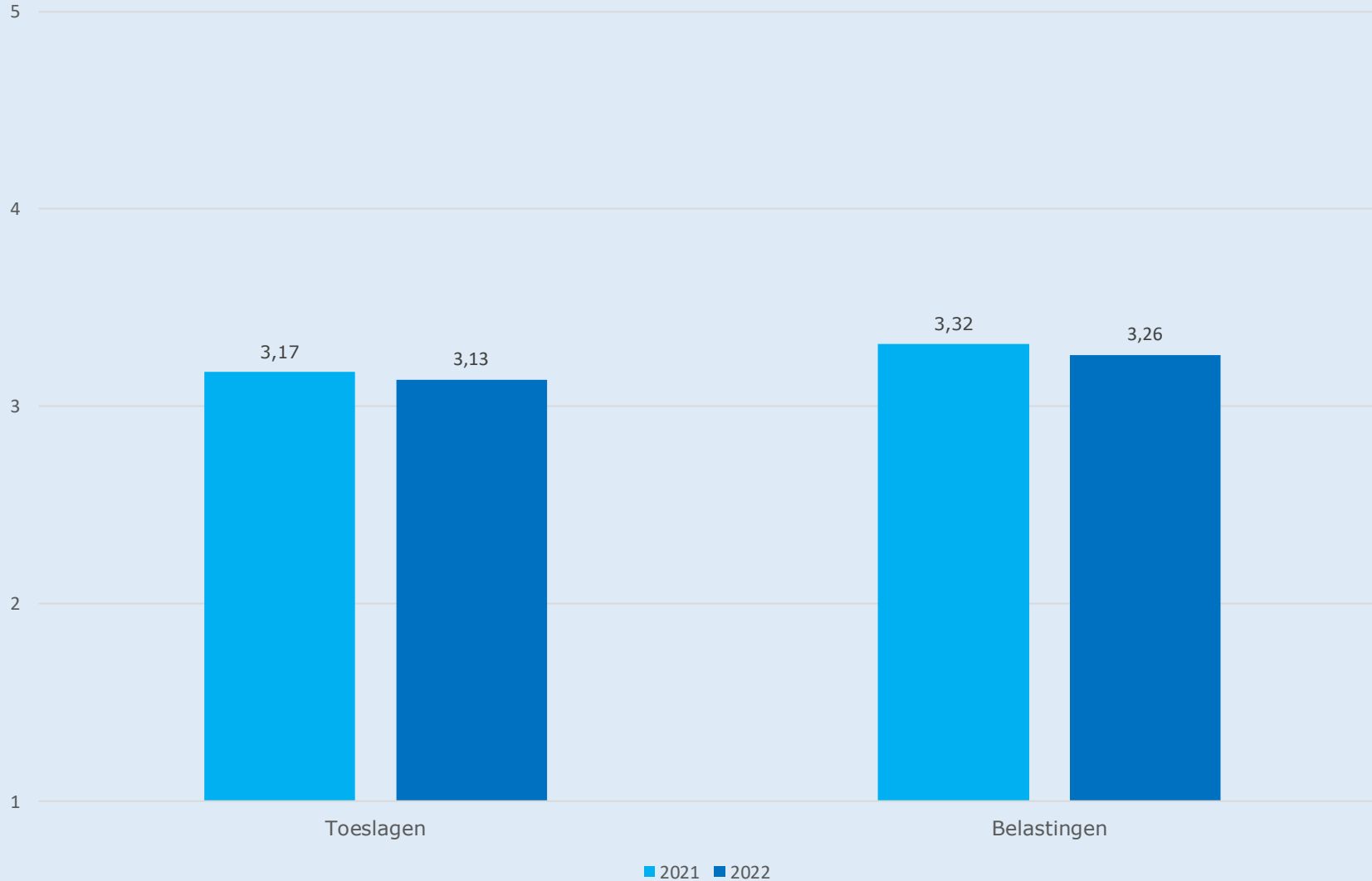
Score Vertrouwen 2015-2022



- Tussen 2015 en 2022 is er geen duidelijke ontwikkeling in de score van Douaneklanten voor de indicator Vertrouwen.
- De totale score van zes doelgroepen (excl. GO) op deze indicator Vertrouwen daalde tussen 2015 en 2021, het laatste jaar.
- De score op het nieuwe kengetal Vertrouwen, zonder de groep Douane maar met Grote Ondernemingen, lag in 2021 even hoog (3,27) als de score op de oude indicator inclusief Douane (3,28). Zonder de groep Grote Ondernemingen lag de totale score iets lager (3,23).
- De score op het nieuwe kengetal Vertrouwen lag in 2022 iets lager dan in 2021.



Score kengetal Vertrouwen naar Directoraat Generaal



- De score op het kengetal Vertrouwen is bij DG Toeslagen (3,13) lager dan bij Belastingen (3,26).
- Voor beide dienstonderdelen is de score in 2022 iets lager dan in 2021, maar alleen voor DG Belastingen is het verschil significant.

- De doelgroep Grote Ondernemingen is opgenomen in de indeling naar dienstonderdelen.



- Bij Compliance gaat het om de volgende indicatoren:
  - Belang aan fiscale verplichtingen te voldoen (niet voor TOE/TI):
    - *In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst/Douane:*
      - *de aangifte op tijd binnen heeft?*
      - *juiste en volledige aangiftes / (PAR:) een zo nauwkeurig mogelijke aangifte krijgt?*
      - *Het geld binnen de termijn binnen heeft, als er geld moet worden betaald (PAR:) u geld moet bijbetalen?*met een 5-puntsschaal van 1 – zeer onbelangrijk niet tot 5 – zeer belangrijk
  - Non-compliance
    - *In hoeverre kunt u zich voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor:*
      - *OND/GO: u contante betalingen buiten de boeken houdt?*
      - *PAR/OND/FD/GO: u teveel of niet bestaande aftrekposten opvoert?*
      - *PAR/OND/FD/GO: u niet alle inkomsten aangeeft in uw belastingaangifte (FD: van een cliënt)?*
      - *DOU: uw onderneming bewust onjuiste gegevens in een Douane-aangifte opgeeft?*
      - *DOU: een lading van of voor uw onderneming verboden goederen bevat?*met een 5-puntsschaal van 1 – in zijn geheel niet tot 5 – zeker wel

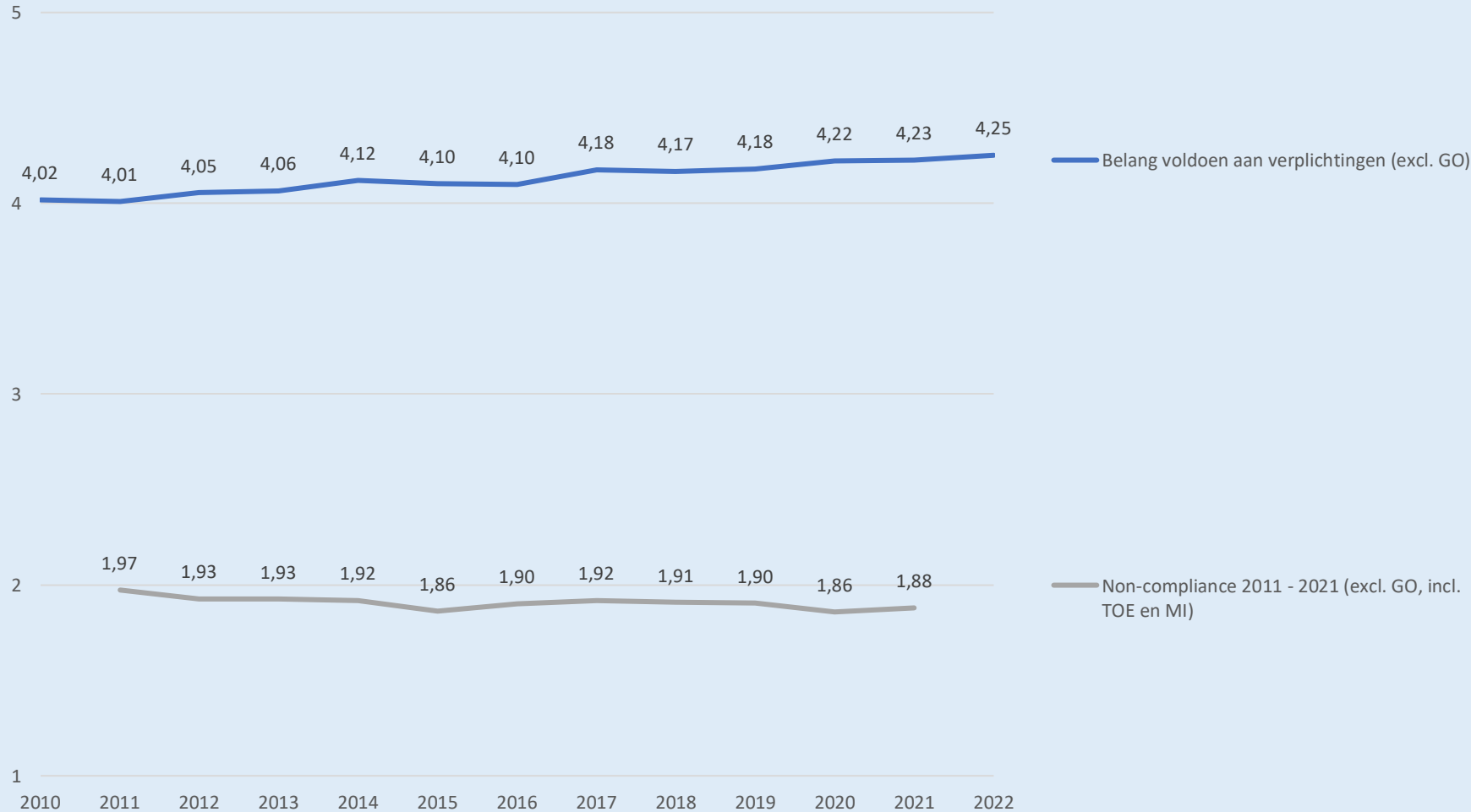
(vervolg op volgende pagina)



- Aanvaardbaarheid van frauderen
  - *Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt u het als een onderneming (Particulieren: iemand) doelbewust belasting ontduikt / (Toeslaggerechtigden/Maatschappelijk Intermediairs:) een te hoog bedrag aan toeslagen probeert te krijgen?*  
met een 5-puntsschaal van 1 – volstrekt onaanvaardbaar tot 5 – volstrekt aanvaardbaar
- Pakkans fraude
  - *Hoe groot is, volgens u, de kans dat de Belastingdienst/Belastingdienst-Toeslagen/Douane ontdekt dat:*
    - *OND/FD/GO: een onderneming contante betalingen buiten de boeken heeft gehouden?*
    - *DOU: een onderneming in een aangifte onjuiste gegevens heeft opgegeven?*
    - *DOU: een lading verboden goederen bevat?*
    - *alle: iemand/een ondernemer/bedrijf onterechte kostenposten of aftrekposten in de belastingaangifte opvoert / (TOE/TI:) door het bewust verstrekken van onjuiste gegevens onterecht te veel aan toeslagen ontvangt?*
  - met een 5-puntsschaal van 1 – zeer klein tot 5 – zeer groot
- Belastingmoraal wordt sinds 2021 met een nieuw kengetal gemeten (behalve voor Douane).
- De volgende pagina's tonen achtereenvolgens:
  - ❖ de totaalrends sinds 2010 voor
    - ❖ Belang voldoen aan verplichtingen
    - ❖ Non-compliance
  - ❖ de scores in 2022 per doelgroep voor de indicatoren van Compliance
  - ❖ de scores per doelgroep voor 2021 en 2022 voor het nieuwe kengetal Belastingmoraal
  - ❖ de trends voor de doelgroep Douane voor de oude indicator Belastingmoraal



## Indicatoren Compliance 2010-2022

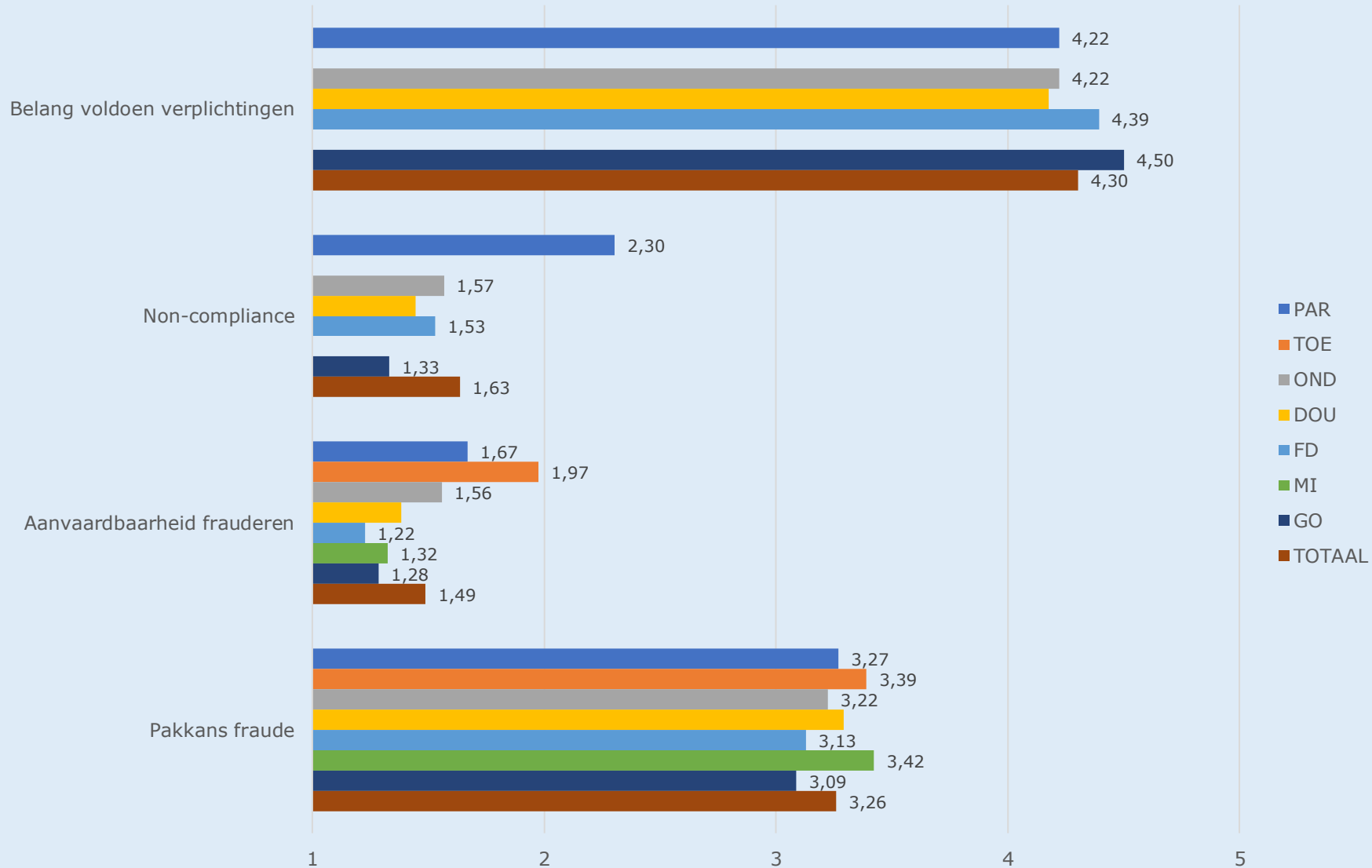


- De score op ‘Belang voldoen aan verplichtingen’ (excl. GO) is sinds 2010, met enige fluctuaties, langzaam gestegen (van 4,02 in 2010 naar 4,25 in 2022). Inclusief de groep Grote Ondernemingen, nieuw sinds 2021, zou de score in 2022 4,30 zijn.
- De score voor Non-compliance (excl. GO en inclusief Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs) is tussen 2011 en 2015 langzaam gedaald en sindsdien vrijwel stabiel. In 2021 was de score 1,88.
- Voor Non-compliance is 2022 niet opgenomen omdat deze bij Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs niet meer is gemeten.
- Het totaalgemiddelde voor 2010 wordt niet getoond omdat de doelgroepen Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs destijds nog niet gemeten werden.





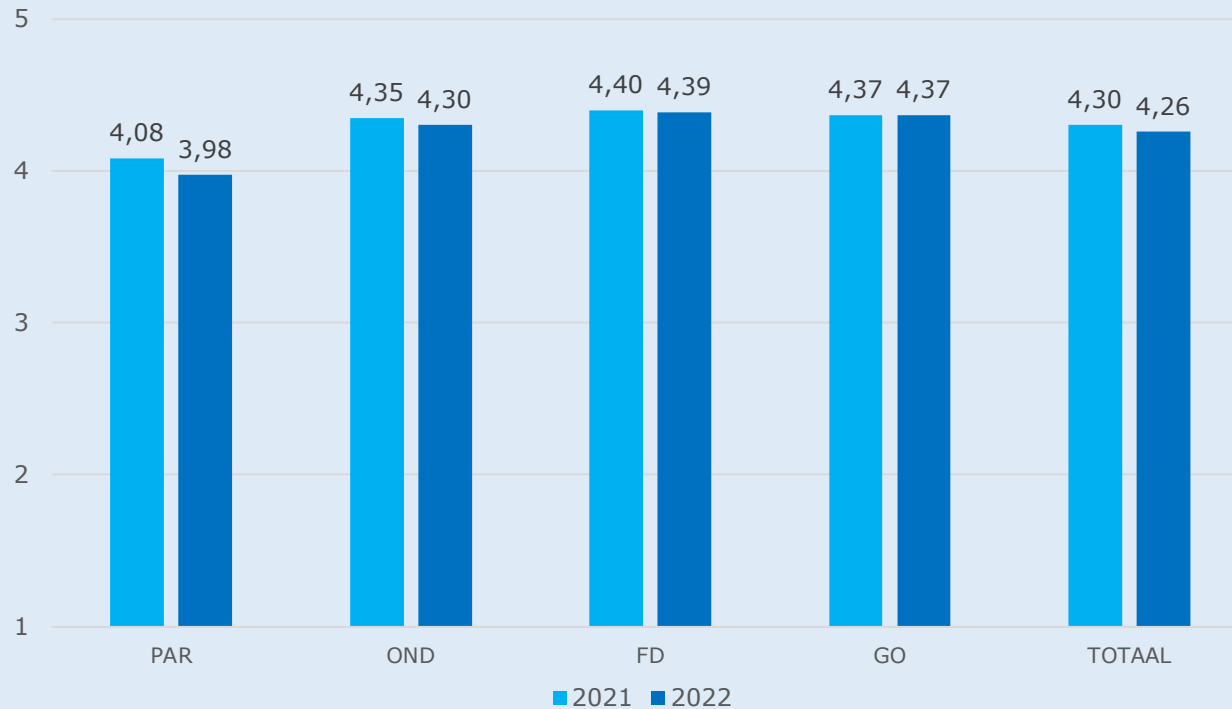
### Indicatoren compliance



- Het belang aan fiscale verplichtingen te voldoen wordt hoog ingeschat (4,30).
- Frauderen wordt 'onaanvaardbaar' tot 'volstrekt onaanvaardbaar' geacht. Het overall gemiddelde op de indicator (3 stellingen) is 1,49 op de 5-puntschaal. Bij Toeslaggerechtigden ligt het gemiddelde iets hoger (1,97) dan voor andere groepen.
- Ook de Non-compliance (niet gemeten voor Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs) is laag: het totale gemiddelde over de stellingen of men zich situaties van non-compliance kan voorstellen is 1,81.
- De pakkans bij fraude wordt noch laag, noch hoog ingeschat (3,26).



## Kengetal Belastingmoraal



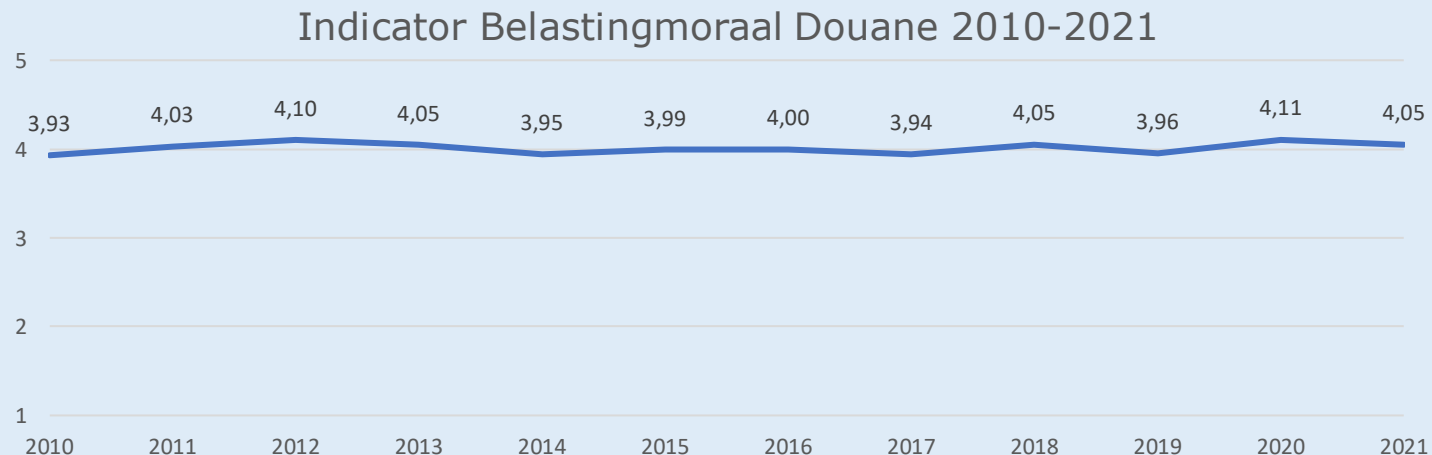
## Stellingen Kengetal Belastingmoraal

- Het betalen van belasting is het juiste om te doen
- Belasting betalen is een verantwoordelijkheid die alle Nederlanders/Nederlandse bedrijven bereidwillig zouden moeten aanvaarden
- Burgerschap/ondernemerschap brengt de verplichting met zich mee om belasting te betalen
- Burgerschap/ondernemerschap brengt een gedeelde verantwoordelijkheid tussen overheid en burger met zich mee
- Belasting betalen is goed voor onze maatschappij en daarom goed voor iedereen
- Het is teleurstellend dat sommige mensen/bedrijven hun belasting niet betalen
- Het is lastig om het land te regeren als mensen/bedrijven hun belasting niet betalen
- Het is spijtig dat de samenleving schade ondervindt van mensen/bedrijven die hun belasting niet betalen/oneerlijk omgaan met toeslagen

- Op het kengetal Belastingmoraal liggen de gemiddelde scores van Fiscaal Dienstverleners en Grote Ondernemingen wat hoger dan bij Particulieren en Ondernemers MKB.
- Particulieren scoren op alle stellingen wat lager dan het totaalgemiddelde.
- De score op Belastingmoraal is bij Particulieren significant gedaald ten opzichte van 2021.



- Tot en met 2021 werd Belastingmoraal behalve met het nieuwe kengetal ook nog met een andere indicator gemeten, opgebouwd uit de volgende items:
  - Belastingmoraal
    - *Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen (Douane: Douane: belastingen/douanerechten/accijns) zou betalen / (Maatschappelijk Intermediairs: Ik zou me schuldig voelen als een cliënt te veel aan toeslagen zou ontvangen (Toeslaggerechtigden:) Ik zou me schuldig voelen als ik teveel aan toeslagen zou ontvangen.*
    - *Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen / (Maatschappelijk Intermediairs/Toeslaggerechtigden:) iemand/ik te veel aan toeslagen zou ontvangen*
    - *Nederlanders vinden belastingontduiking (Maatschappelijk Intermediairs en toeslaggerechtigden: het sjoemelen met toeslagen) over het algemeen niet acceptabel.*
- Voor de doelgroep Douane wordt het nieuwe kengetal niet gemeten. Voor de periode 2010-2021 was de score als volgt:





Tot slot kijken we naar de samenhang tussen verschillende kerncijfers in de Fiscale Monitor.

- Het **algemene rapportcijfer** hangt duidelijk positief samen met
  - alle imagokenmerken (.53 - .59) behalve 'streng'
  - het nieuwe kengetal Vertrouwen (.61)
  - de nieuwe indicator Adequate behandeling (.58)
  - de nieuwe indicator Voldoende informeren (.49) en
  - de nieuwe indicator Ervaren gemak (.45)

➤ Ter illustratie: burgers, ondernemers en intermediairs met weinig tot zeer weinig vertrouwen in de Belastingdienst (score onder 2 op het kengetal Vertrouwen), geven gemiddeld een algemeen rapportcijfer van 4,0; wie veel tot zeer veel vertrouwen heeft (score boven 4 op Vertrouwen), geeft gemiddeld een 7,6 voor het algemeen functioneren van de dienst.
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak samen met
  - de verschillende indicatoren van Belastingmoraal en Compliance (.15 tot .23)
  - de nieuwe indicator Ervaren corrigerend optreden (.23)
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak *negatief* samen met
  - met de mate waarin men 'streng' van toepassing vindt (-.13)
  - de indicator non-compliance (-.13)

➤ Ter illustratie: de groep die 'streng' helemaal niet van toepassing vindt op de Belastingdienst, geeft als algemeen rapportcijfer gemiddeld een 6,7, de groep die 'streng' helemaal wel van toepassing vindt, een 5,7.
- Binnen de **nieuwe kengetallen en indicatoren** is de samenhang het sterkst tussen 'Vertrouwen' en 'Adequate behandeling' (.86) en tussen 'Voldoende informeren' en 'Ervaren gemak' (.82).
- Binnen de **8 imagokenmerken** is de positieve samenhang het grootst tussen 'betrouwbaar' en 'geloofwaardig' (.80), het minst sterk tussen 'transparant' en 'deskundig' (.58). 'Streng' hangt licht *negatief* samen met alle andere imagokenmerken, vooral met 'transparant' (-.13).
- De correlatie (Pearsons R) zou 0 zijn als er geen enkele samenhang is tussen scores en 1 als twee scores volledig samenhangen.
- Alle genoemde correlaties zijn significant ( $p < .05$ ).
- Correlatietabellen zijn opgenomen in de bijlage.





JAAR	PAR	TOE	OND	FD	DOU	MI	GO	TOTAAL excl. GO	TOTAAL incl. GO
2010	6,36	6,38	6,48	6,52	6,62	6,33		6,45	
2011	6,30	6,32	6,46	6,41	6,80	6,38		6,45	
2012	6,34	6,43	6,62	6,58	6,84	6,37		6,53	
2013	6,41	6,47	6,67	6,60	6,90	6,48		6,59	
2014	6,35	6,34	6,66	6,45	7,03	5,74		6,43	
2015	6,27	6,11	6,75	6,50	7,01	5,92		6,43	
2016	6,16	6,47	6,62	6,40	6,95	6,06		6,44	
2017	6,35	6,51	6,61	6,36	7,02	6,40		6,54	
2018	6,38	6,58	6,83	6,31	7,30	6,75		6,69	
2019	6,60	6,64	6,77	6,51	7,06	6,80		6,73	
2020	6,45	6,50	6,66	6,58	7,31	6,41		6,65	
2021	6,08	6,03	6,50	6,62	7,13	6,51	7,09	6,48	6,57
2022	6,12	6,27	6,38	6,45	7,13	6,46	7,05	6,47	6,55

- Zowel exclusief als inclusief de nieuwe doelgroep Grote Ondernemingen is het gemiddelde rapportcijfer voor de algemene dienstverlening van de Belastingdienst/Douane vrijwel hetzelfde als vorig jaar.
- Onder Toeslaggerechtigden is het cijfer wat hoger dan in 2021, bij de andere doelgroepen is er geen significant verschil.
- De negatieve trend die onder Particulieren en Toeslaggerechtigden sinds 2019 te zien was, is daarmee gestopt. Onder Ondernemers MKB is nog wel sprake van een negatieve trend, ook al is de daling ten opzichte van 2021 niet significant.



	PAR	TOE	OND	DOU	FD	MI	GO	TOTAAL
Betrouwbaar	3,11	3,14	3,34	3,81	3,36	3,10	3,69	<b>3,37</b>
Zorgvuldig	3,17	3,19	3,39	3,74	3,36	3,09	3,65	<b>3,37</b>
Geloofwaardig	3,17	3,22	3,33	3,79	3,30	3,12	3,65	<b>3,37</b>
Verantwoordelijk	3,30	3,30	3,26	3,81	3,31	3,07	3,60	<b>3,38</b>
Streng	3,52	3,60	3,62	3,35	3,37	3,36	3,44	<b>3,46</b>
Transparant	2,83	2,95	2,95	3,37	2,95	2,85	3,34	<b>3,03</b>
Deskundig	3,35	3,39	3,44	3,80	3,55	3,30	3,79	<b>3,52</b>
Dienstverlenend	3,26	3,22	3,17	3,58	3,29	3,15	3,43	<b>3,30</b>

- Van 8 voorgelegde imagokenmerken, vindt men 'streng' (totaal 3,46 op de 5-puntsschaal) en 'deskundig' (3,52) het meest van toepassing op de Belastingdienst.
- 'Transparant' vindt men het minst passen van alle kenmerken (3,03).
- Maatschappelijk Intermediairs vinden bijna alle kenmerken minder van toepassing op de Belastingdienst/Douane dan andere doelgroepen.
- Ondernemingen die met Douane te maken hebben en Grote Ondernemingen vinden alle kenmerken behalve 'streng' sterker van toepassing op de Douane/Belastingdienst dan andere klantgroepen.



JAAR	PAR	TOE	OND	DOU	FD	MI	GO	TOTAAL excl. GO	TOTAAL incl. GO
2011	3,53	3,28	3,15	3,26	2,81	3,09		<b>3,15</b>	
2012	3,40	3,36	3,30	3,26	3,10	3,02		<b>3,19</b>	
2013	3,50	3,36	3,50	3,37	2,97	3,20		<b>3,30</b>	
2014	3,44	3,28	3,12	3,36	2,65	2,70		<b>3,01</b>	
2015	3,57	3,31	3,45	3,32	3,09	2,87		<b>3,18</b>	
2016	3,27	3,22	3,19	3,48	2,84	2,95		<b>3,11</b>	
2017	3,30	3,42	3,20	3,23	2,92	2,97		<b>3,12</b>	
2018	3,40	3,27	3,30	3,61	2,94	3,03		<b>3,20</b>	
2019	3,42	3,52	3,24	3,30	2,87	3,19		<b>3,22</b>	
2020	3,32	3,40	3,34	3,47	3,08	3,07		<b>3,23</b>	
2021	3,35	3,25	3,45	3,31	3,14	3,04	3,28	<b>3,20</b>	<b>3,21</b>
2022	3,19	3,21	3,11	3,58	3,00	2,91	2,92	<b>3,09</b>	<b>3,06</b>

- De tevredenheid over de Belasting/Douane Telefoon (onder de klanten die daarvan gebruik hebben gemaakt) is lager dan in 2021 (gemiddeld 3,09 tegen 3,20 op de 5-puntsschaal).
- Douaneklanten zijn gemiddeld het meest tevreden, Maatschappelijk Intermediairs (MI) en Grote Ondernemingen het minst.
- Onder Douaneklanten nam de tevredenheid duidelijk toe, onder Ondernemers MKB en Grote Ondernemingen duidelijk af.
- Binnen elke doelgroep zijn vrij grote fluctuaties te zien, maar dat kan verband houden met het lage aantal respondenten per groep (in 2022 tussen n=81 bij Particulieren en n=337 bij Ondernemers MKB).





JAAR	PAR	TOE	OND	DOU	FD	MI	GO	TOTAAL excl. GO	TOTAAL incl. GO
2011	3,37	3,43	3,26	3,35	3,31	3,53		<b>3,37</b>	
2012	3,39	3,48	3,32	3,26	3,15	3,42		<b>3,33</b>	
2013	3,39	3,54	3,37	3,29	3,29	3,44		<b>3,37</b>	
2014	3,52	3,65	3,50	3,46	3,46	3,35		<b>3,47</b>	
2015	3,50	3,52	3,29	3,42	3,49	3,39		<b>3,43</b>	
2016	3,46	3,61	3,41	3,42	3,50	3,52		<b>3,48</b>	
2017	3,46	3,55	3,48	3,38	3,47	3,61		<b>3,50</b>	
2018	3,62	3,51	3,60	3,50	3,60	3,64		<b>3,59</b>	
2019	3,75	3,61	3,62	3,44	3,63	3,75		<b>3,63</b>	
2020	3,66	3,48	3,60	3,54	3,61	3,50		<b>3,58</b>	
2021	3,62	3,41	3,65	3,48	3,77	3,61	3,79	<b>3,63</b>	<b>3,66</b>
2022	3,72	3,51	3,56	3,70	3,74	3,51	3,79	<b>3,63</b>	<b>3,66</b>

- De tevredenheid over de (algemene) website van de Belastingdienst/Douane (onder de klanten die daarvan gebruik hebben gemaakt) is gemiddeld 3,66 op de 5-puntsschaal. Zowel met als zonder de doelgroep Grote Ondernemingen is het totaal gemiddelde exact hetzelfde als in 2021.
- Fiscaal dienstverleners en Grote Ondernemingen zijn gemiddeld het meest tevreden, Toeslaggerechtigden en Maatschappelijk Intermediairs het minst.
- Sinds 2018 is het totale gemiddelde vrijwel stabiel. Binnen elke doelgroep zijn wel enige fluctuaties te zien, maar dat kan verband houden met het lage aantal respondenten per groep (in 2022 tussen n=161 bij Toeslaggerechtigden en n=573 bij Ondernemers MKB).



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
telefonische Helpdesk Intermediairs (FD)	3,43	3,55	3,58	3,45	3,57	3,62	3,58	3,70	3,67	3,77	3,94	3,82
het Belcentrum (backoffice) (TI)	3,48	3,52	3,60	3,25	3,18	3,27	3,46	3,60	3,70	3,48	3,66	3,61
persoonlijke Mijn Toeslagen pagina (TOE)			3,63	3,72	3,78	3,69	3,77	3,67	3,83	3,77	3,68	3,67
persoonlijke Mijn Toeslagen pagina (TI)			3,60	3,45	3,81	3,52	3,67	3,67	3,90	3,57	3,71	3,59



CORRELATIONS	Algemeen rapportcijfer	Betrouwbaar	Zorgvuldig	Geloofwaardig	Verantwoordelijk	Streng	Transparant	Deskundig	Dienstverlenend	Kengetal Belastingmoraal	Kengetal Vertrouwen	Indicator Adequate behandeling	Indicator Voldoende informering	Indicator Ervaren gemak	Indicator Ervaren corrigerend optreden	Oordeel over aanvaardbaarheid frauderen	Belang voldoen aan verplichtingen	Pakkans fraude	Non-compliance
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,61	0,57	0,59	0,53	-0,13	0,55	0,57	0,56	0,23	0,61	0,58	0,49	0,45	0,23	-0,03	0,18	0,15	-0,13
Betrouwbaar	0,61	1,00	0,75	0,80	0,70	-0,09	0,67	0,69	0,64	0,28	0,70	0,68	0,52	0,50	0,27	-0,04	0,23	0,14	-0,15
Zorgvuldig	0,57	0,75	1,00	0,72	0,68	-0,05	0,62	0,69	0,62	0,27	0,66	0,63	0,51	0,49	0,29	-0,04	0,23	0,16	-0,16
Geloofwaardig	0,59	0,80	0,72	1,00	0,70	-0,07	0,67	0,69	0,64	0,28	0,69	0,65	0,53	0,49	0,30	-0,03	0,24	0,15	-0,13
Verantwoordelijk	0,53	0,70	0,68	0,70	1,00	-0,03	0,62	0,67	0,65	0,26	0,64	0,61	0,50	0,47	0,30	-0,04	0,21	0,15	-0,10
Streng	-0,13	-0,09	-0,05	-0,07	-0,03	1,00	-0,13	-0,01	-0,11	0,01	-0,13	-0,16	-0,07	-0,09	0,11	0,05	0,04	0,06	0,04
Transparant	0,55	0,67	0,62	0,67	0,62	-0,13	1,00	0,58	0,64	0,20	0,64	0,64	0,53	0,49	0,27	0,01	0,17	0,17	-0,11
Deskundig	0,57	0,69	0,69	0,69	0,67	-0,01	0,58	1,00	0,63	0,31	0,64	0,60	0,55	0,48	0,32	-0,07	0,25	0,16	-0,17
Dienstverlenend	0,56	0,64	0,62	0,64	0,65	-0,11	0,64	0,63	1,00	0,24	0,62	0,60	0,55	0,52	0,27	-0,04	0,19	0,15	-0,07
Kengetal Belastingmoraal	0,23	0,28	0,27	0,28	0,26	0,01	0,20	0,31	0,24	1,00	0,36	0,35	0,38	0,37	0,23	-0,29	0,46	0,12	-0,30
Kengetal Vertrouwen	0,61	0,70	0,66	0,69	0,64	-0,13	0,64	0,64	0,62	0,36	1,00	0,86	0,64	0,61	0,40	-0,04	0,29	0,24	-0,16
Indicator Adequate behandeling	0,58	0,68	0,63	0,65	0,61	-0,16	0,64	0,60	0,60	0,35	0,86	1,00	0,66	0,63	0,37	-0,02	0,30	0,21	-0,19
Indicator Voldoende informering	0,49	0,52	0,51	0,53	0,50	-0,07	0,53	0,55	0,55	0,38	0,64	0,66	1,00	0,82	0,40	-0,04	0,33	0,23	-0,11
Indicator Ervaren gemak	0,45	0,50	0,49	0,49	0,47	-0,09	0,49	0,48	0,52	0,37	0,61	0,63	0,82	1,00	0,42	-0,04	0,34	0,23	-0,10
Indicator Ervaren corrigerend optreden	0,23	0,27	0,29	0,30	0,30	0,11	0,27	0,32	0,27	0,23	0,40	0,37	0,40	0,42	1,00	-0,02	0,20	0,73	-0,07
Oordeel over aanvaardbaarheid frauderen	-0,03	-0,04	-0,04	-0,03	-0,04	0,05	0,01	-0,07	-0,04	-0,29	-0,04	-0,02	-0,04	-0,04	-0,02	1,00	-0,20	0,01	0,27
Belang voldoen aan verplichtingen	0,18	0,23	0,23	0,24	0,21	0,04	0,17	0,25	0,19	0,46	0,29	0,30	0,33	0,34	0,20	-0,20	1,00	0,09	-0,24
Pakkans fraude	0,15	0,14	0,16	0,15	0,15	0,06	0,17	0,16	0,15	0,12	0,24	0,21	0,23	0,23	0,73	0,01	0,09	1,00	-0,05
Non-compliance	-0,13	-0,15	-0,16	-0,13	-0,10	0,04	-0,11	-0,17	-0,07	-0,30	-0,16	-0,19	-0,11	-0,10	-0,07	0,27	-0,24	-0,05	1,00