



Belastingdienst

# Fiscale Monitor 2024

## Kernresultaten

*Versie 1.6 18-11-2024*



Inleiding	3
Samenvatting bevindingen	4
Onderzoeksverantwoording	7
Methode en opzet	8
Algemeen oordeel	10
Imagokenmerken	16
Contact met de Belastingdienst	22
Tevredenheid over dienstverleningskanalen	23
Hulp en zelfredzaamheid	31
Belevingsindicatoren	36
Vertrouwen in de Belastingdienst	45
Compliance	48
Belastingmoraal	52
Analyse samenhangen	55
Maatschappelijk intermediairs	57
BIJLAGEN	63



- Sinds 1994 voert de Belastingdienst de *Fiscale Monitor* uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen online worden bevraagd over onder andere functioneren en imago van de Belastingdienst, waardering van de dienstverlening, vertrouwen in de Belastingdienst, 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 vragenlijst voor de Fiscale Monitor wordt samengesteld door de Belastingdienst.
- Het doel van de Fiscale Monitor is inzicht vergaren in de opvattingen en houding van burgers, bedrijven en hun intermediairs over het afhandelen van hun belastingzaken en het handelen van de Belastingdienst en ontwikkelingen daarin.
- Ontwikkelingen worden weergegeven over de laatste tien metingen, dus over de periode 2015-2024.
- Vergelijkbare onderzoeken vinden plaats onder ondernemingen die te maken hebben met Douane (Douane Monitor) en toeslaggerechtigden en maatschappelijk dienstverleners (Fiscale Monitor – Belevingsonderzoek Toeslagen).
- Uit het Belevingsonderzoek toeslagen komt naar voren dat een groot deel van de maatschappelijk dienstverleners, naast hulp bij het aanvragen en wijzigen van toeslagen, ook ondersteunt bij belastingzaken (74%). Daarom wordt in de vragenlijst van Dienst Toeslagen ook een aantal vragen gesteld over de tevredenheid over de (dienstverlening van de) Belastingdienst. De resultaten van meting 2024 zijn in een apart hoofdstuk opgenomen aan het eind van de rapportage.



## Algemeen functioneren (rapportcijfer)

- Het algemene oordeel over het functioneren van de Belastingdienst (over alle doelgroepen heen) is door de jaren heen vrij stabiel. Ten opzichte van 2023 is het rapportcijfer gestegen (van 6,5 naar 6,7).
- Voor MKB-ondernemingen en particulieren was er na 2018 resp. 2019 een daling te zien. Bij MKB-ondernemingen steeg het rapportcijfer vorig jaar en blijft nu gelijk (6,6). Voor particuliere belastingplichtigen daalde het rapportcijfer vorig jaar nog, maar is dit jaar een stijging te zien (van 5,9 naar 6,2).
- Het rapportcijfer voor het algemeen functioneren is ook gestegen bij fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- Grote ondernemingen zijn het meest positief over het algemeen functioneren van de Belastingdienst, particulieren het minst.

## Imagokenmerken

- Bij de beoordeling van kenmerken van de Belastingdienst, zoals verantwoordelijk en dienstverlenend, was in 2020 en 2021 vooral bij particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen sprake van overwegend dalende scores, na een vrij constant beeld in de jaren daarvoor. Sinds 2022 herstellen de scores zich, hoewel bij particuliere belastingplichtigen de scores nog onder het niveau van 2019 liggen. In 2024 zet deze ontwikkeling zich door.
- Over alle imago-kenmerken heen hebben grote ondernemingen relatief het meest positieve oordeel en particuliere belastingplichtigen het minst positieve oordeel.
- De kenmerken 'streng' en 'deskundig' laten een constant beeld zien over de afgelopen 10 jaar.



## Contact met de Belastingdienst

- Voor alle vier de doelgroepen is het raadplegen van de website van de Belastingdienst de meest voorkomende vorm van contact. Particulieren bezoeken de website het minst vaak (41%), fiscaal dienstverleners het vaakst (86%). De tevredenheid over de website nam tussen 2015 en 2021 geleidelijk toe onder alle doelgroepen, met enige fluctuaties. Sinds die tijd zijn er geen grote veranderingen.
- Bijna een kwart van de MKB-ondernemingen en grote ondernemingen heeft met de BelastingTelefoon gebeld. Voor particuliere belastingplichtigen is dat 13%. De tevredenheid over de BelastingTelefoon fluctueert wat in tijd en is over alle doelgroepen heen de afgelopen drie jaar vrij stabiel.
- Ruim de helft van de particuliere belastingplichtigen had de afgelopen 12 maanden geen contact met de Belastingdienst. Voor MKB-ondernemingen geldt dit voor ruim een derde en voor grote ondernemingen voor een tiende. Bij fiscaal dienstverleners komt dit niet voor.

## Hulp en zelfredzaamheid

- Bij particuliere belastingplichtigen is sinds 2017 globaal een positieve trend te zien in zelfredzaamheid. Particulieren vinden vaker dat ze hun belastingzaken goed voor elkaar hebben, hebben vaker iemand in hun sociale netwerk om op terug te vallen en hebben minder vaak hulp nodig.
- Het grootste deel van de particuliere belastingplichtigen doet zonder hulp belastingaangifte (65%). Een vijfde van de particulieren geeft de aangifte geheel uit handen (20%).
- Van de MKB-ondernemingen zonder werknemers handelt een vijfde alle belastingzaken zelf af en besteedt twee vijfde alles uit. MKB-ondernemingen met 1 tot 20 werknemers besteden vaker alles uit (50%), terwijl bij de MKB-ondernemingen met 20 werknemers of meer het gedeeltelijk uitbesteden van belastingzaken het meest voorkomt (70%).



## Belevingsindicatoren

- De scores op de belevingsindicatoren laten een vrij stabiel beeld zien in de vier jaar dat ze nu gemeten worden. Voor adequate behandeling liggen de gemiddelde scores bij particulieren duidelijk lager dan bij de andere drie doelgroepen.

## Vertrouwen in de Belastingdienst

- Vergeleken met 2023 is het vertrouwen in de Belastingdienst in 2024 voor alle doelgroepen, met uitzondering van grote ondernemingen, iets toegenomen.

## Belastingmoraal

- De belastingmoraal vertoont een relatief stabiel beeld in de tijd bij alle doelgroepen. Er zijn geen verschillen met 2023.
- De belastingmoraal van particuliere belastingplichtigen ligt net als in andere jaren wat lager dan van de andere drie doelgroepen.

## Compliance

- Onder alle doelgroepen zegt de overgrote meerderheid doelbewuste belastingontduiking (volstrekt) onaanvaardbaar te vinden. Dit is relatief stabiel in de tijd.
- Het belang dat men hecht aan het voldoen aan fiscale verplichtingen (aangiftes op tijd indienen, juiste en volledige aangiftes en tijdig betalen) is stabiel in de tijd.
- Hoe belastingplichtigen naar het betalen van belasting kijken verschilt tussen doelgroepen. Van de grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners heeft de meerderheid het gevoel iets bij te dragen, ongeveer een derde heeft het gevoel iets af te staan en een klein deel heeft het gevoel dat hun iets afgenomen wordt. Voor MKB-ondernemingen en particulieren hebben ongeveer evenveel mensen het gevoel iets bij te dragen als iets af te staan (rond de 40%). Particuliere belastingplichtigen hebben meer dan de andere groepen het gevoel dat hun iets afgenomen wordt.



- Het veldwerk voor de Fiscale Monitor 2024 is uitgevoerd van begin mei tot begin juli 2024. Ruim 2.600 respondenten hebben een online vragenlijst ingevuld, na een schriftelijke of telefonische uitnodiging (bedrijven) of uitnodiging via een panel (burgers).
- De aantallen (en afkortingen) per doelgroep zijn als volgt:

• Particuliere belastingplichtigen (PAR)	722
• MKB-ondernemingen (OND)	1.086
• Grote ondernemingen (GO)*	478
• Fiscaal dienstverleners (FD)	342
- Deze rapportage bevat de belangrijkste resultaten van de Fiscale Monitor 2024.
- 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.

\*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 worden via een panel benaderd, voor de andere doelgroepen levert de Belastingdienst steekproeven aan. DESAN Research Solutions verzorgt de benadering van respondenten, dataverzameling en rapportage.
- Per doelgroep zijn benaderingswijze, veldwerkperiode en respons als volgt:

	doelgroep	benadering	Periode	benaderd	Respons (n)	Respons (%)
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Panel (email)	16 mei – 5 juni 2024	2.000	722	*36%
OND	MKB-ondernemingen 0-4 werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	16 mei – 1 juli 2023	7.493	497	7%
OND	MKB-ondernemingen 5-99 werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	16 mei – 1 juli 2024	3.948	428	11%
OND	MKB-ondernemingen 100+ werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	16 mei – 1 juli 2024	1.329	161	12%
GO	Grote ondernemingen	Brief per post + email rappel	16 mei – 1 juli 2024	1.364	478	35%
FD	Fiscaal dienstverleners klein (1-5 werknemers)	Brief per post	16 mei – 1 juli 2024	1.000	190	19%
FD	Fiscaal dienstverleners groot (6+ werknemers)	Telefonisch	6 mei – 1 juli 2023	655	152	23%

- De groep MKB 100+ is in 2024 voor het eerst benaderd. Eerder was MKB afgebakend tot ondernemingen tot 100 werknemers.
- Alle bedrijven in de steekproef voor MKB-ondernemingen hebben een uitnodigingsbrief gehad. Daarna is ongeveer een kwart ook telefonisch benaderd.
- In de brieven is sinds 2023 een QR-code opgenomen, om met een smartphone of tablet de link naar de vragenlijst direct te openen.

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





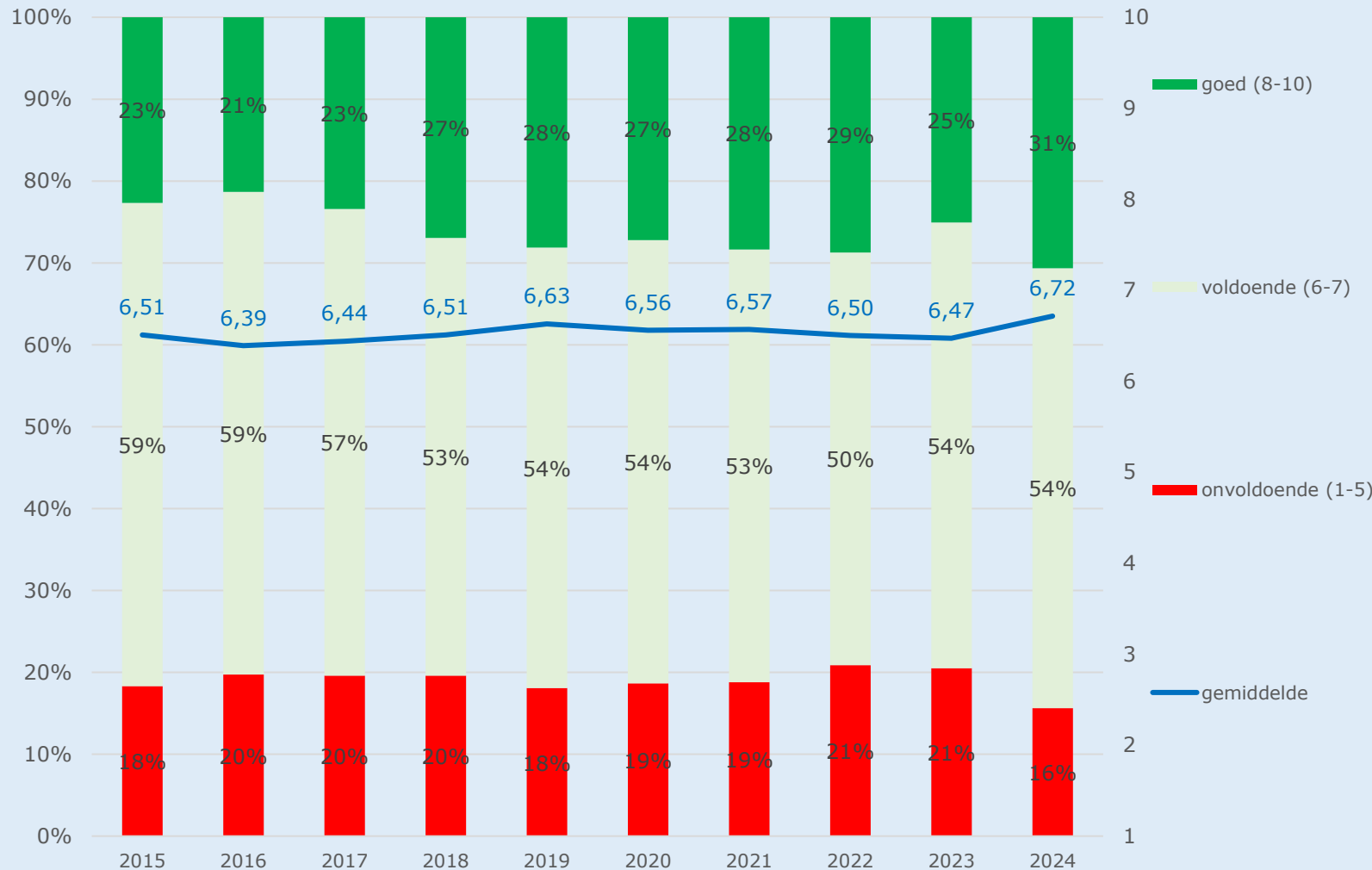
- Binnen elke doelgroep zijn de resultaten gewogen op achtergrondkenmerken, om de resultaten zo veel als mogelijk representatief te maken voor de doelgroep. In de totaalcijfers telt elk van de vier doelgroepen even zwaar mee. *Binnen* elke doelgroep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld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

	doelgroep	achtergrondkenmerken	variabelen	groepen
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Geslacht (M/V) Leeftijdsklasse (8)	2	2*8
OND	MKB-ondernemingen	Aantal werknemers (0, 1-4, 5-19, 20-99, 100+)	1	5
GO	Grote ondernemingen	Omvang (middelgroot, groot)	1	2
FD	Fiscaal dienstverleners	Aantal werknemers (1-5, 6+)	1	2

Met name onder MKB-ondernemingen 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.



Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Belastingdienst geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert? (totaal van alle doelgroepen)

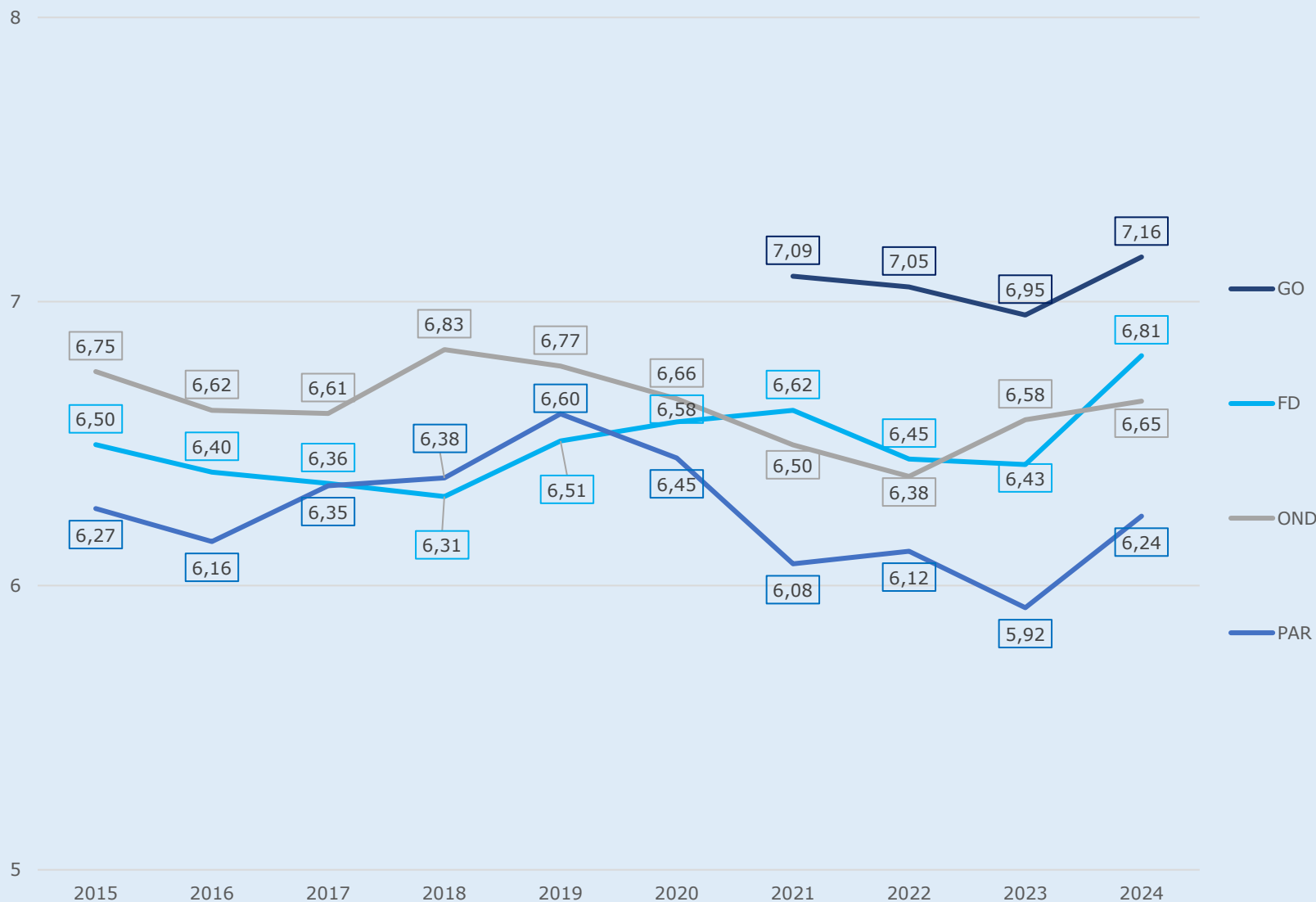


- Ten opzichte van 2023 is het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de manier waarop de Belastingdienst functioneert duidelijk gestegen, van 6,47 naar 6,72.
- Het percentage dat de Belastingdienst een onvoldoende geeft daalde van 21% naar 16%, het percentage dat een 8 of hoger geeft steeg van 25% naar 31%.
- Tussen 2019 en 2023 daalde het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Belastingdienst (vanaf 2021 inclusief grote ondernemingen).
- Exclusief de doelgroep grote ondernemingen zou het totaalgemiddelde tussen 2019 en 2023 sterker zijn gedaald: van 6,63 naar 6,31.\*
- Exclusief grote ondernemingen zou het totaalgemiddelde nu met 6,57 op hetzelfde niveau liggen als in 2020 (6,56).

\*Zonder de doelgroep grote ondernemingen zou het totaalgemiddelde voor 2021 6,40, voor 2022 6,32, voor 2023 6,31 en voor 2024 6,57 zijn.



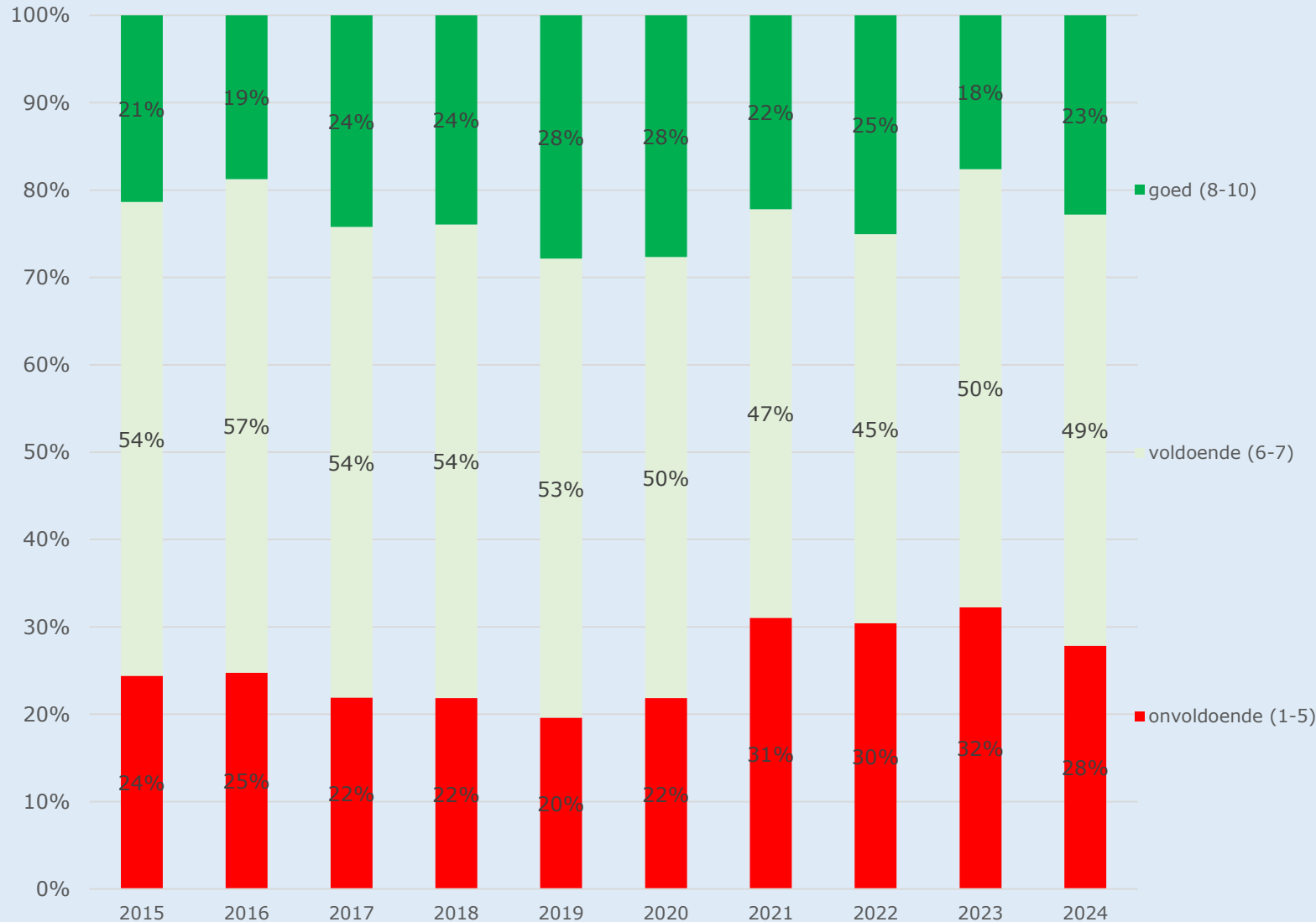
Algemeen rapportcijfer naar doelgroep 2015-2024



- Grote ondernemingen (GO) geven voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2024 gemiddeld het hoogste rapportcijfer, particuliere belastingplichtigen (PAR) het laagste.
- De stijging van het algemene rapportcijfer ten opzichte van vorig jaar geldt voor particulieren, fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- Alleen bij MKB-ondernemingen steeg het cijfer vorig jaar al, na een negatieve trend tussen 2018 en 2022, en is het cijfer nu ongeveer gelijk gebleven.
- Bij particulieren was globaal van 2019 tot 2023 een dalende trend te zien.
- Bij fiscaal dienstverleners was tussen 2018 en 2021 sprake van een geleidelijke stijging, tussen 2021 en 2023 van een lichte daling, nu van een sterke stijging.



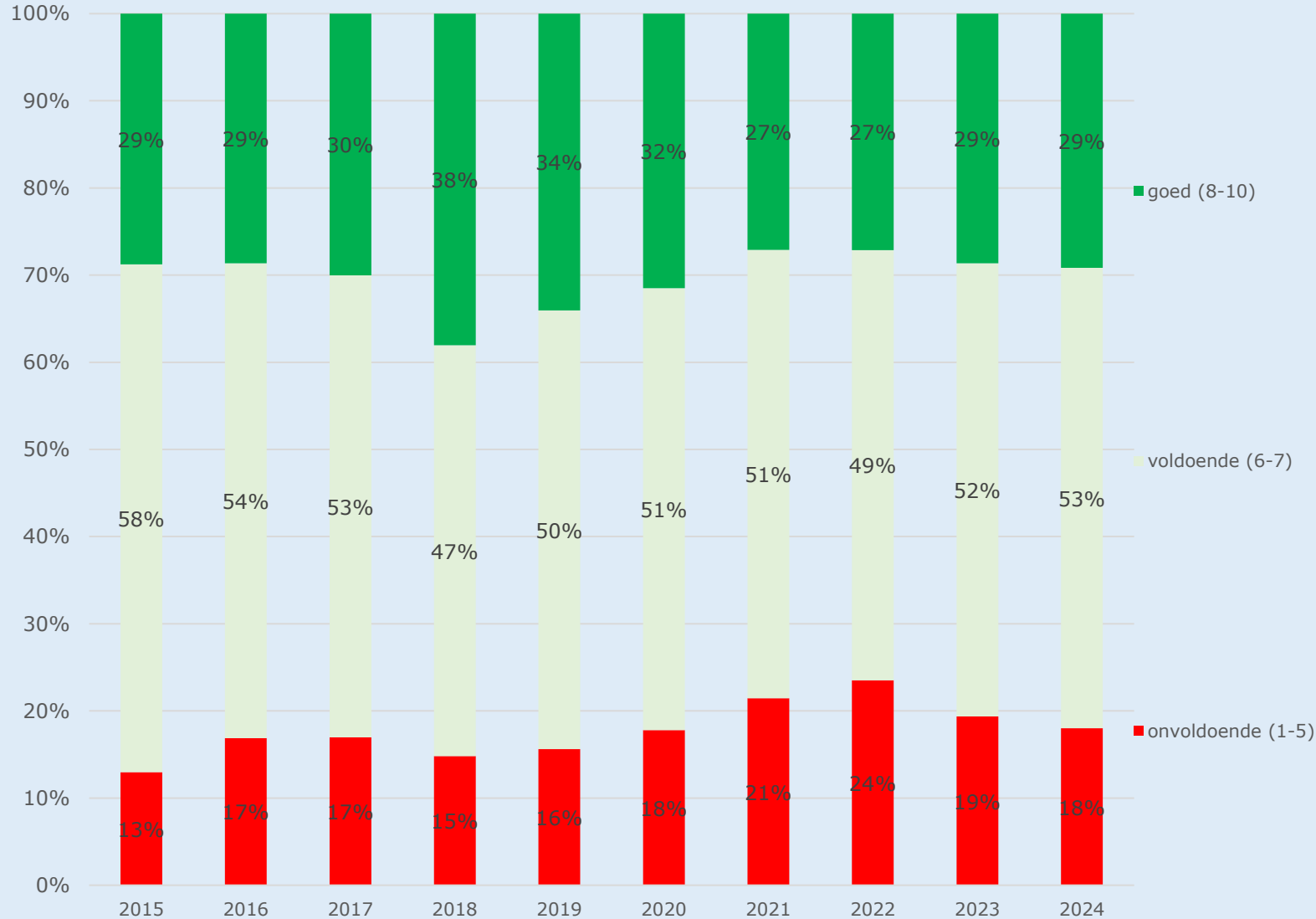
## Algemeen rapportcijfer - Particuliere belastingplichtigen



- Het percentage particuliere belastingplichtigen dat een 8 of hoger geeft voor de manier waarop de Belastingdienst in het algemeen functioneert, is ten opzichte van 2023 duidelijk toegenomen, het percentage onvoldoendes duidelijk afgenomen.
- Eerder verbeterde de verhouding tussen goede en slechte cijfers tussen 2016 en 2019, maar deze verslechterde vervolgens tussen 2019 en 2021.



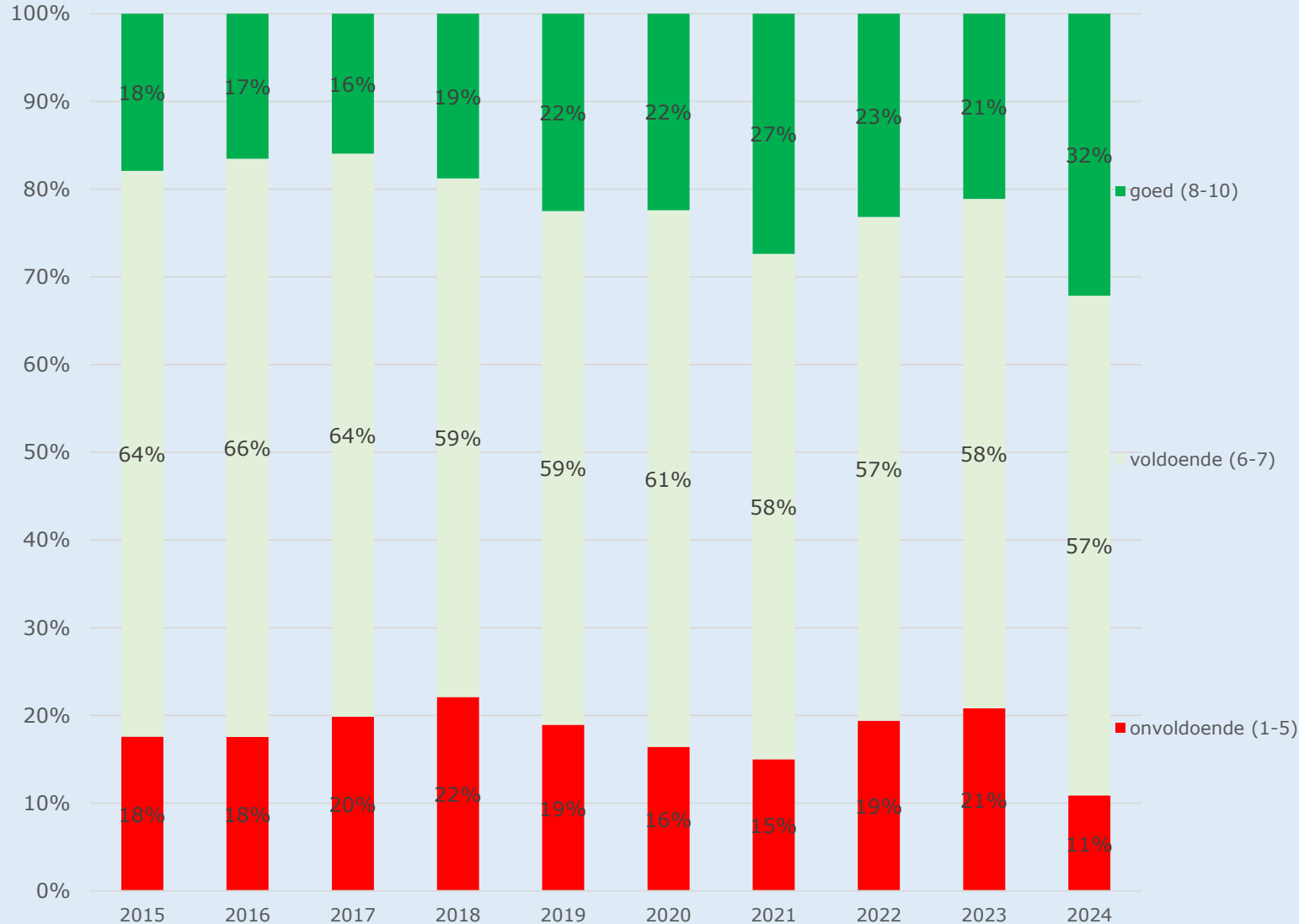
Algemeen rapportcijfer - MKB-ondernemingen



- Tussen 2018 en 2022 daalde het percentage MKB-ondernemingen dat de Belastingdienst een 8 of hoger gaf voor het algemeen functioneren en steeg het percentage onvoldoendes.
- Tussen 2022 en 2024 daalde het aandeel onvoldoende en steeg het percentage cijfers van 8 of hoger, al is er tussen 2023 en 2024 geen significant verschil.



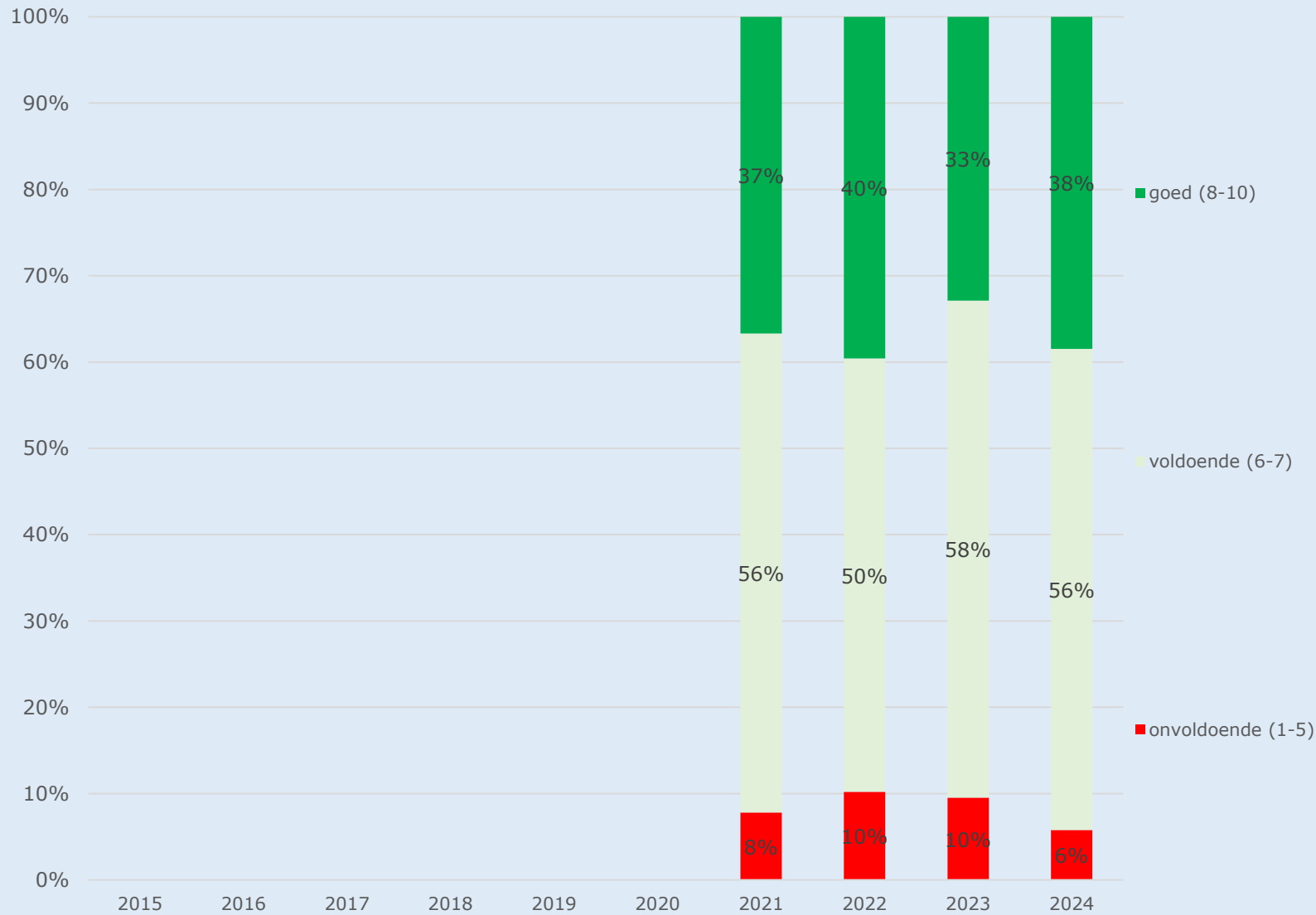
## Algemeen rapportcijfer - Fiscaal dienstverleners



- Onder fiscaal dienstverleners zijn de cijfers voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2024 veel positiever dan in 2023: het percentage onvoldoendes halveerde bijna en het percentage 8 of hoger steeg fors.
- Eerder was tussen 2018 en 2021 een positieve trend te zien, maar tussen 2021 en 2023 een negatieve.



## Algemeen rapportcijfer - Grote Ondernemingen



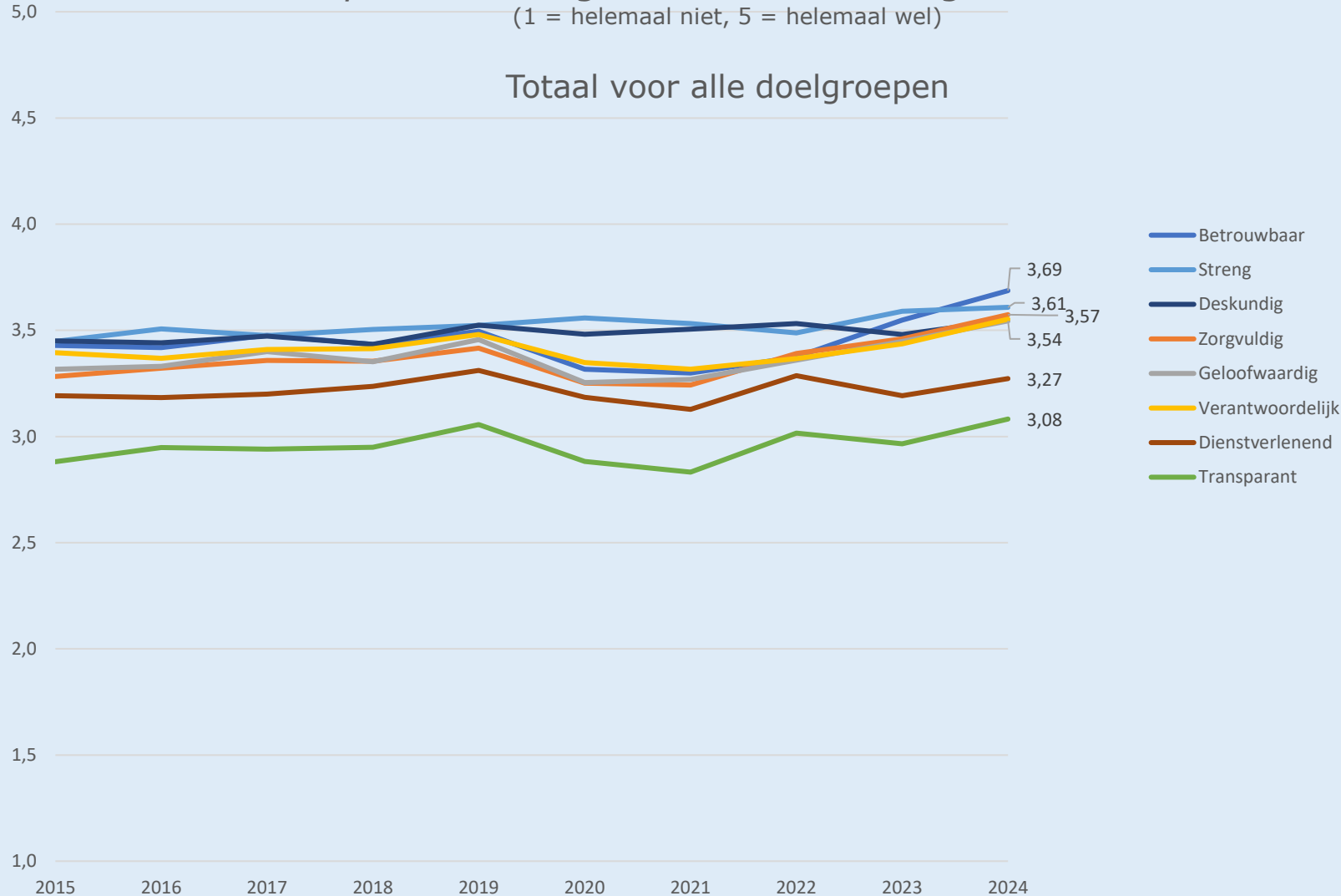
- De rapportcijfers die grote ondernemingen geven voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst, zijn positiever dan in 2023. Voor het eerst sinds grote ondernemingen worden ondervraagd, nam tegelijk het percentage hoge scores toe en het percentage lage scores af.



In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Belastingdienst? De Belastingdienst is:

(1 = helemaal niet, 5 = helemaal wel)

Totaal voor alle doelgroepen

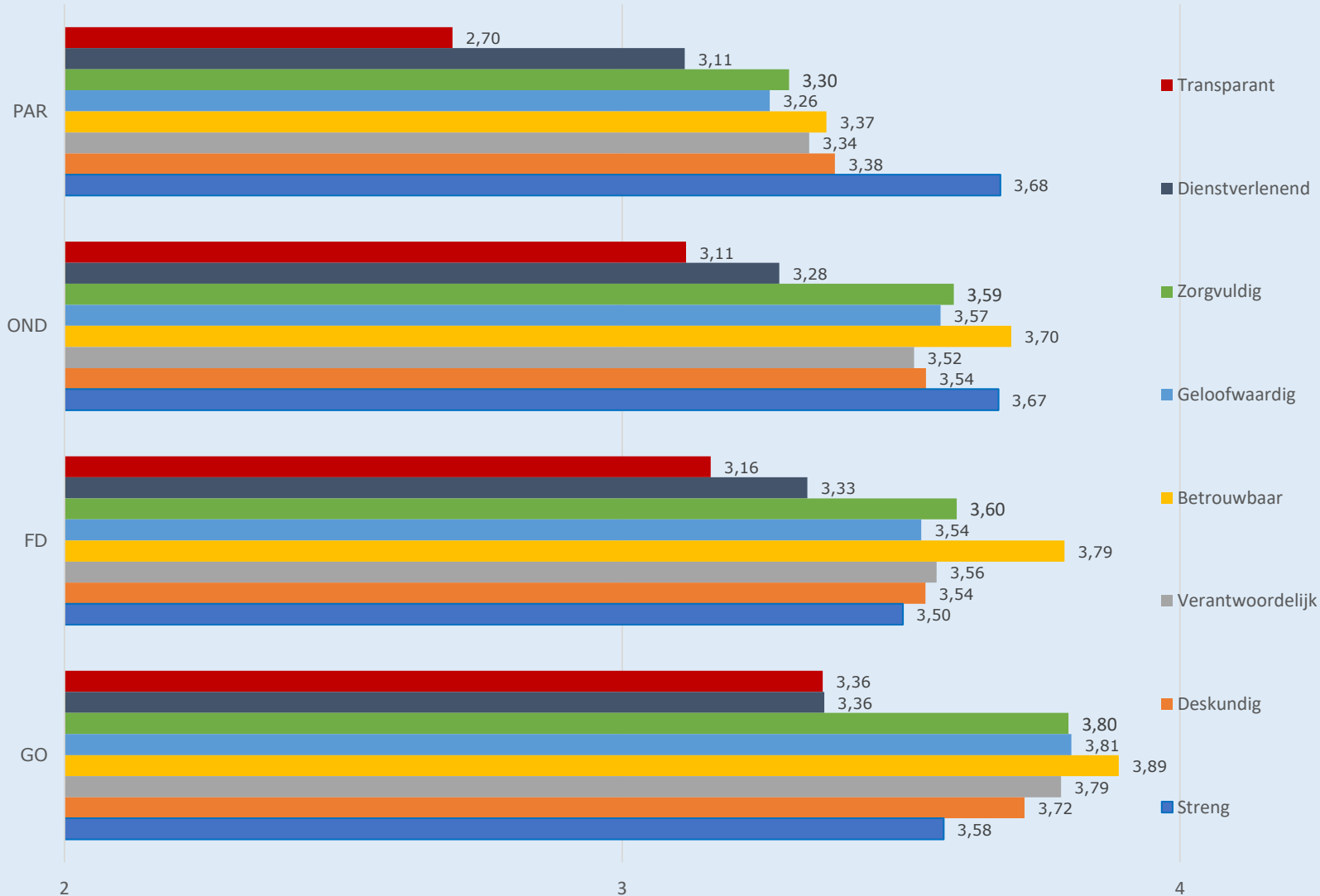


- In alle doelgroepen samen vindt men 'betrouwbaar' het meest van toepassing op de Belastingdienst, 'transparant' en 'dienstverlenend' het minst.
- Voor 'streng', 'deskundig', 'zorgvuldig', 'geloofwaardig' en 'verantwoordelijk' liggen de resultaten zeer dicht bij elkaar.
- Alle kenmerken behalve 'streng' vindt men nu meer van toepassing dan in 2023.
- Tussen 2019 en 2021 daalde de score voor alle kenmerken behalve 'streng' en 'deskundig'. Tussen 2021 en 2023 nam deze voor 'betrouwbaar', 'zorgvuldig', 'geloofwaardig' en 'verantwoordelijk' al weer iets toe.
- Zonder de groep grote ondernemingen, die sinds 2021 meedoet, zouden de scores voor alle kenmerken behalve 'streng' vanaf 2021 ongeveer 0,1 lager liggen.
- De toevoeging 'De Belastingdienst is:' is in 2024 toegevoegd aan de vraagtekst met de antwoordopties 'helemaal niet' tot 'helemaal wel'. Voor 2024 waren de antwoordopties 'helemaal niet van toepassing' tot 'helemaal wel van toepassing'.





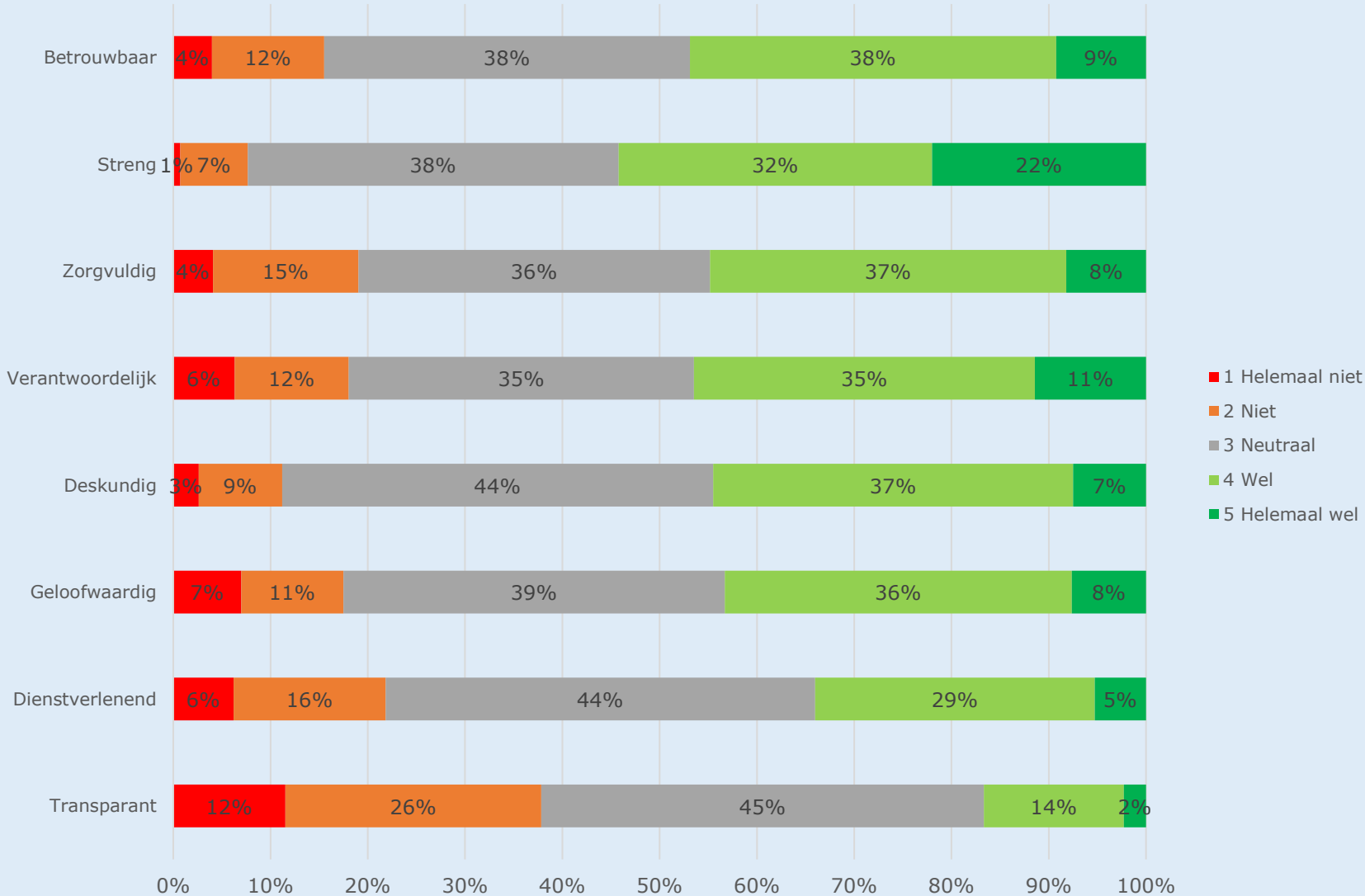
## Scores imagokenmerken 2024 naar doelgroep



- Van de 8 imagokenmerken vindt men in alle doelgroepen dat de Belastingdienst het minst 'transparant' is, al is de score bij particulieren veel lager dan bij de overige drie groepen.
- Particulieren vinden de Belastingdienst het meest 'streng', MKB-ondernemingen 'betrouwbaar' en 'streng', fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen 'betrouwbaar'.
- De doelgroep grote ondernemingen vindt alle imagokenmerken behalve 'streng' meer van toepassing op de Belastingdienst dan de andere doelgroepen, de doelgroep particulieren juist minder.



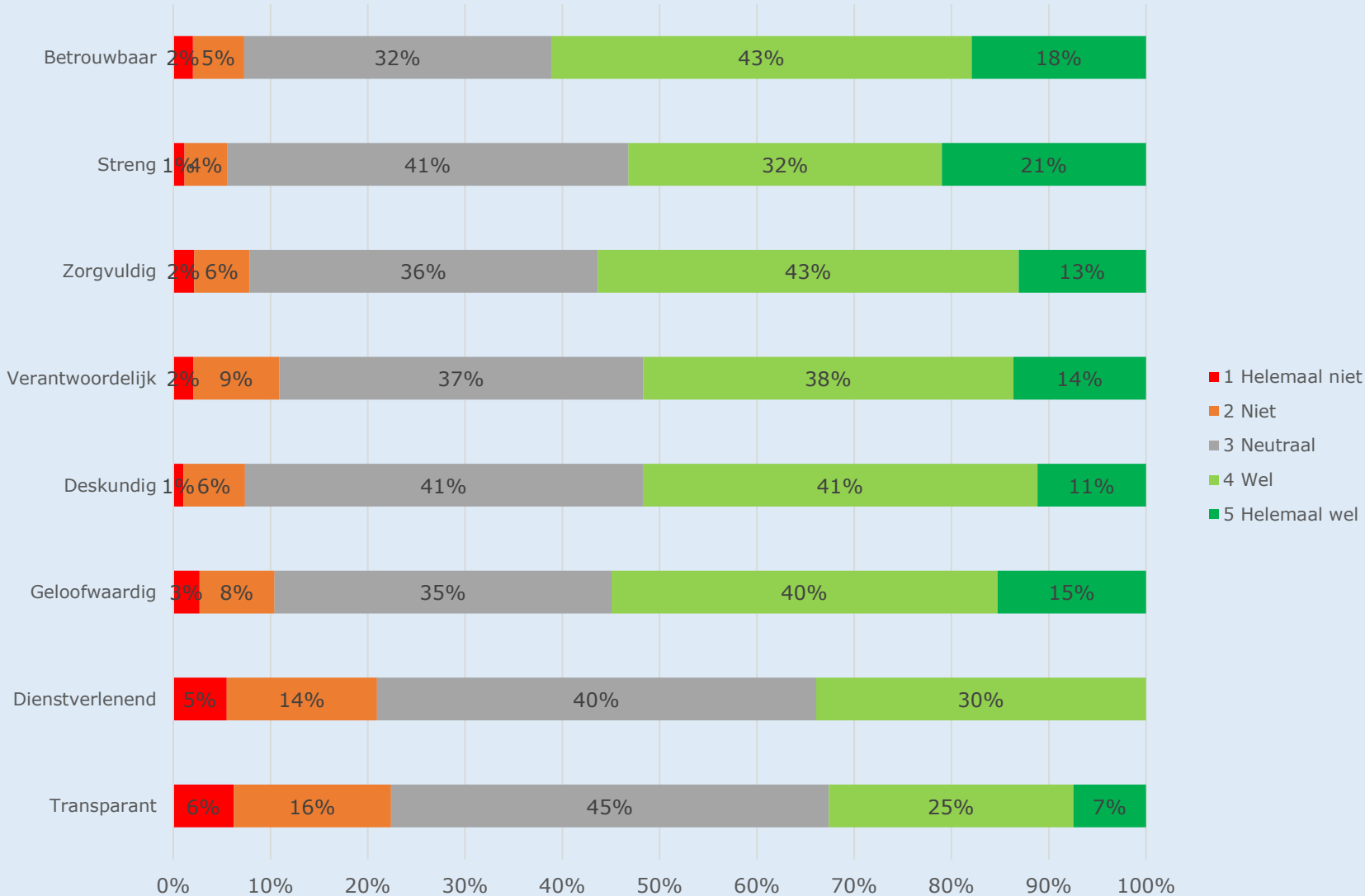
Frequentieverdeling imagokenmerken 2024 - Particulieren



- Het aandeel particuliere belastingplichtigen dat een specifiek kenmerk van toepassing vindt op de Belastingdienst, loopt van 16% voor 'transparant' tot 54% voor 'streng'.
- Het aandeel particuliere belastingplichtigen dat een specifiek kenmerk *niet* van toepassing vindt op de Belastingdienst, loopt van 8% voor 'streng' tot 38% voor 'transparant'.
- Bij elk van de acht kenmerken kiest ruim een derde tot bijna de helft voor 'neutraal'.
- Bij alle kenmerken behalve 'transparant' vinden meer particuliere belastingplichtigen dat de Belastingdienst het wel is dan dat de Belastingdienst het niet is.



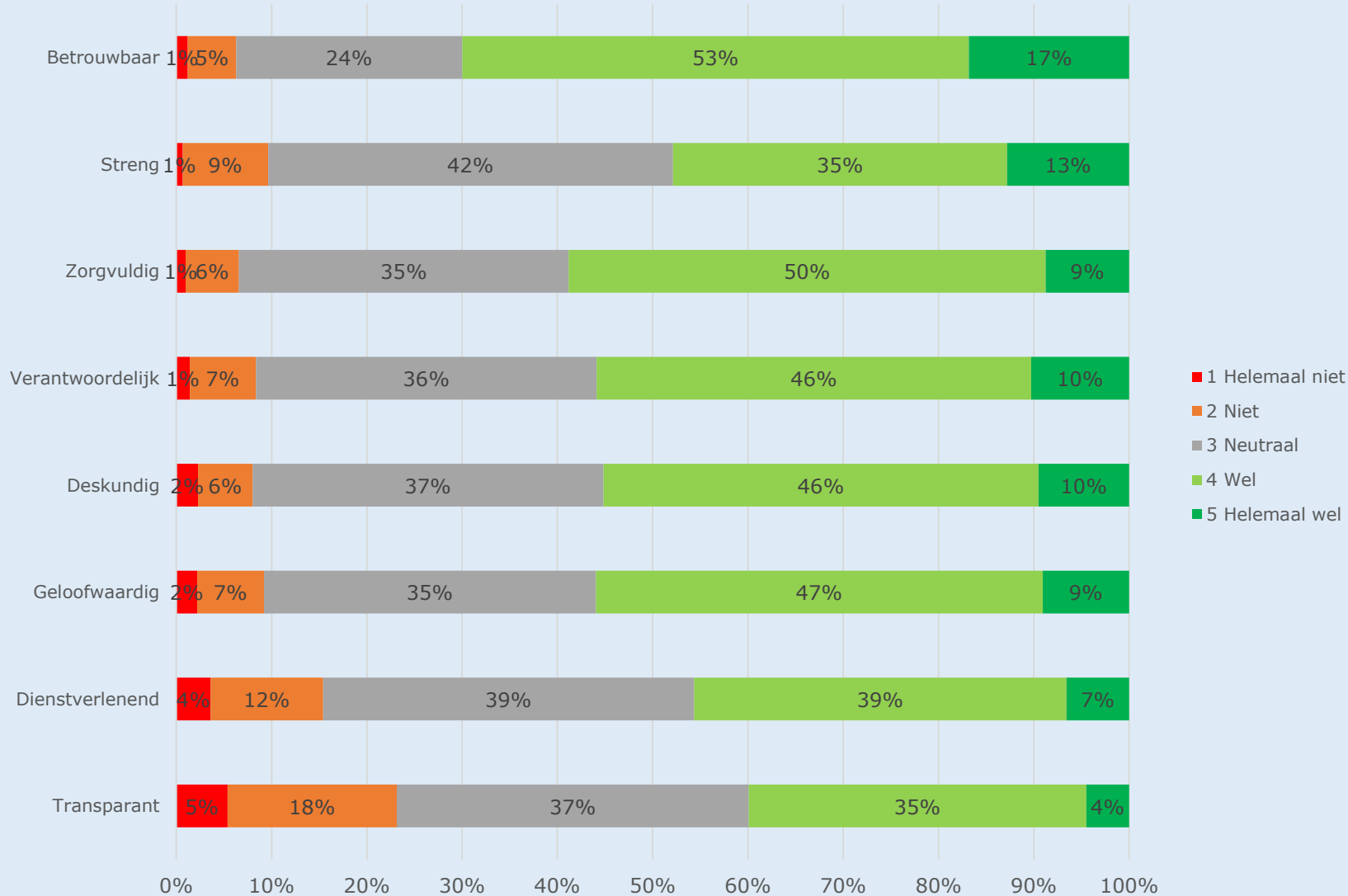
Frequentieverdeling imagokenmerken 2024 - MKB-Ondernemingen



- Het aandeel MKB-ondernemingen dat een specifiek kenmerk van toepassing vindt op de Belastingdienst, loopt van 30% voor 'dienstverlenend' tot 61% voor 'betrouwbaar'.
- Van de MKB-ondernemingen vindt bij elk kenmerk een groter deel dat het wel van toepassing is op de Belastingdienst dan dat het niet van toepassing is.
- Het verschil is het grootst bij 'betrouwbaar' (61% wel – 7% niet), het kleinst bij 'transparant' (32% wel – 22% niet) en 'dienstverlenend' (30% wel – 19% niet).
- Bij elk van de acht kenmerken kiest een derde tot bijna de helft voor 'neutraal'.



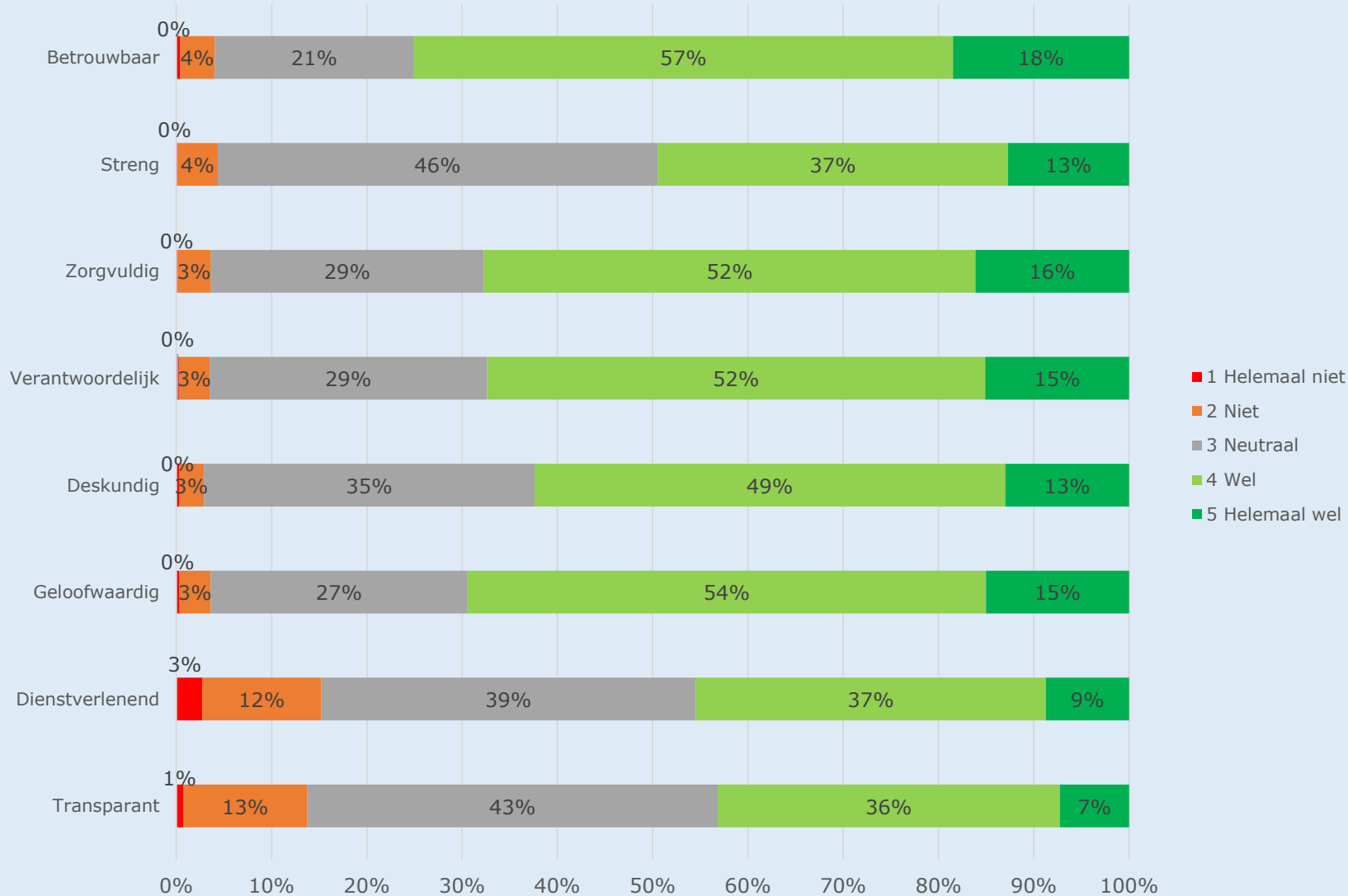
Frequentieverdeling imagokenmerken 2024 - Fiscaal dienstverleners



- Het kenmerk 'betrouwbaar' vinden fiscaal dienstverleners het meest van toepassing op de Belastingdienst: 70% wel en 6% niet.
- Ook voor 'zorgvuldig', 'verantwoordelijk', 'deskundig' en 'geloofwaardig' vindt meer dan de helft van de fiscaal dienstverleners dat dit kenmerk wel van toepassing is op de Belastingdienst. Alleen bij 'streng', 'dienstverlenend' en 'transparant' is dat minder dan de helft.
- 'Transparant' en 'dienstverlenend' vindt men het minst van toepassing op de Belastingdienst. Bijna een kwart van de fiscaal dienstverleners vindt de Belastingdienst niet transparant, ongeveer een zesde niet dienstverlenend. Bij de andere kenmerken is dat minder dan een tiende.



Frequentieverdeling imagokenmerken 2024 - Grote ondernemingen



- Van de grote ondernemingen vindt drie kwart de Belastingdienst betrouwbaar en meer dan de helft zorgvuldig, verantwoordelijk, deskundig en geloofwaardig. Voor 'streng' is dat de helft, voor 'dienstverlenend' en 'transparant' iets minder.
- Alleen 'dienstverlenend' en 'transparant' vindt meer dan tien procent van de grote ondernemingen *niet* van toepassing op de Belastingdienst. Bij de andere kenmerken is dat minder dan vijf procent.

# CONTACT MET DE BELASTINGDIENST



Op welke van de volgende manieren heeft u de afgelopen 12 maanden contact gezocht met de Belastingdienst?

	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
<b>Website bezocht (niet om aangifte te doen)*</b>	41%	50%	86%	68%	61%
<b>Bezwaarschrift ingediend</b>	3%	11%	78%	17%	27%
<b>Brief geschreven</b>	2%	9%	68%	20%	25%
<b>BelastingTelefoon gebeld</b>	13%	24%	14%	23%	18%
<b>Helpdesk Intermediairs gebeld</b>			80%		
<b>E-mail gestuurd</b>			57%	42%	25%
<b>Met de klantcoördinator of vaste contactpersoon</b>				59%	
<b>Forum fiscaal dienstverleners bezocht</b>			52%		
<b>Gebeld met behandelend ambtenaar</b>			47%		
<b>Intermediardagen bezocht</b>			37%		
<b>Geen contact in afgelopen 12 maanden</b>	55%	35%	0%	9%	25%

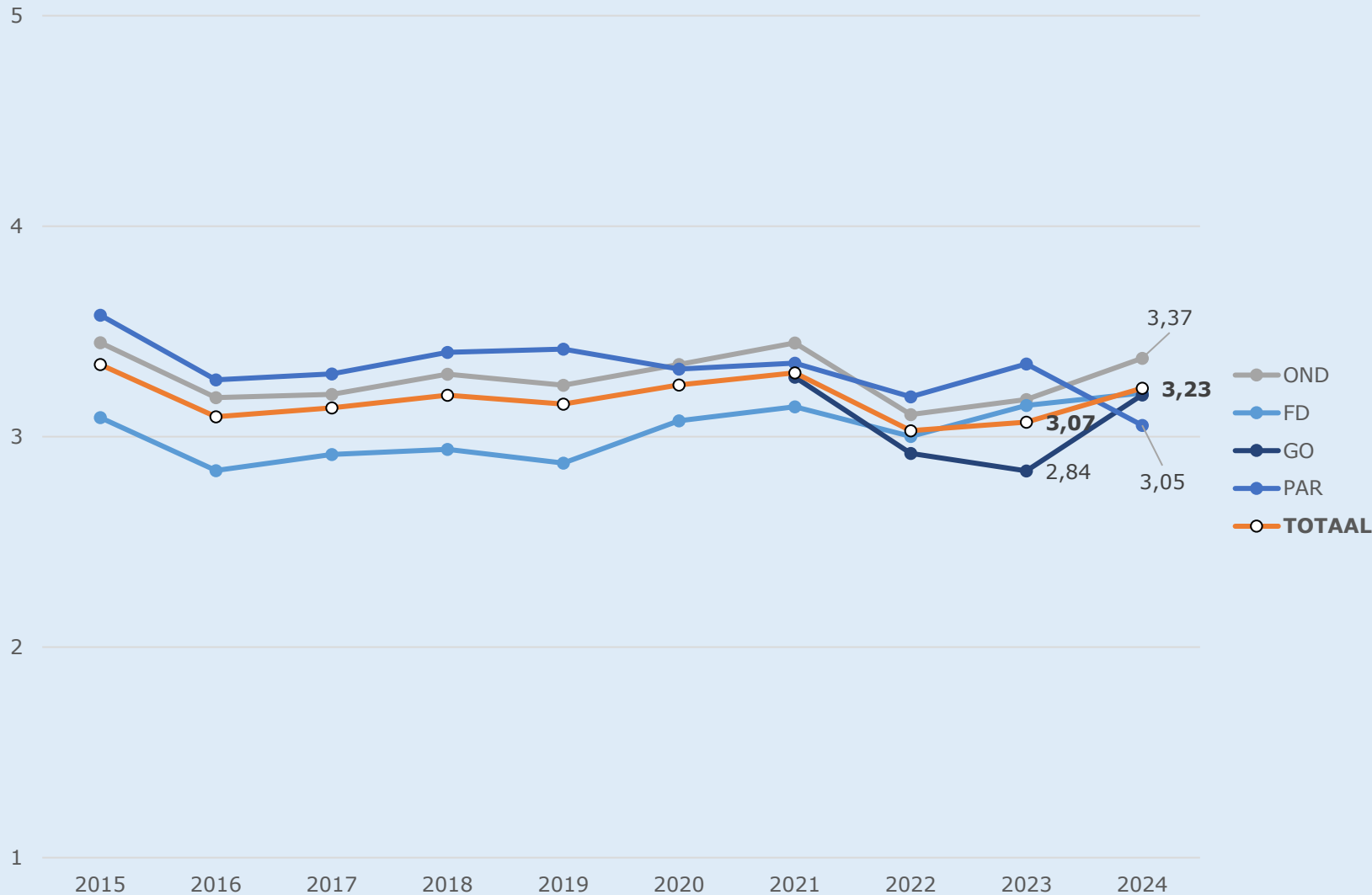
\* '(niet om aangifte te doen)' is in 2024 toegevoegd.

- Bij alle doelgroepen is 'informatie zoeken over (verandering in) wet- en regelgeving' (in totaal genoemd door 52%, van 38% bij particulieren tot 70% bij grote ondernemingen) de meest genoemde reden om de website te bezoeken.
- De meest genoemde reden om de BelastingTelefoon te bellen was bij particulieren (24%) en MKB-ondernemingen (20%) 'hulp bij het invullen van een aangifte of formulier'. Bij grote ondernemingen (28%) en fiscaal dienstverleners (47%) ging het vaker om 'weten hoe het staat met de behandeling van een aangifte'.

- Van verschillende manieren waarop men de afgelopen 12 maanden contact kan hebben gehad met de Belastingdienst, is bezoek aan de website in elke doelgroep de meest genoemde.
- Van de fiscaal dienstverleners heeft drie kwart een bezwaarschrift ingediend en ruim twee derde een brief geschreven. In de andere groepen is dat veel minder.
- Contact met de BelastingTelefoon is het hoogst onder grote ondernemingen en MKB-ondernemingen.



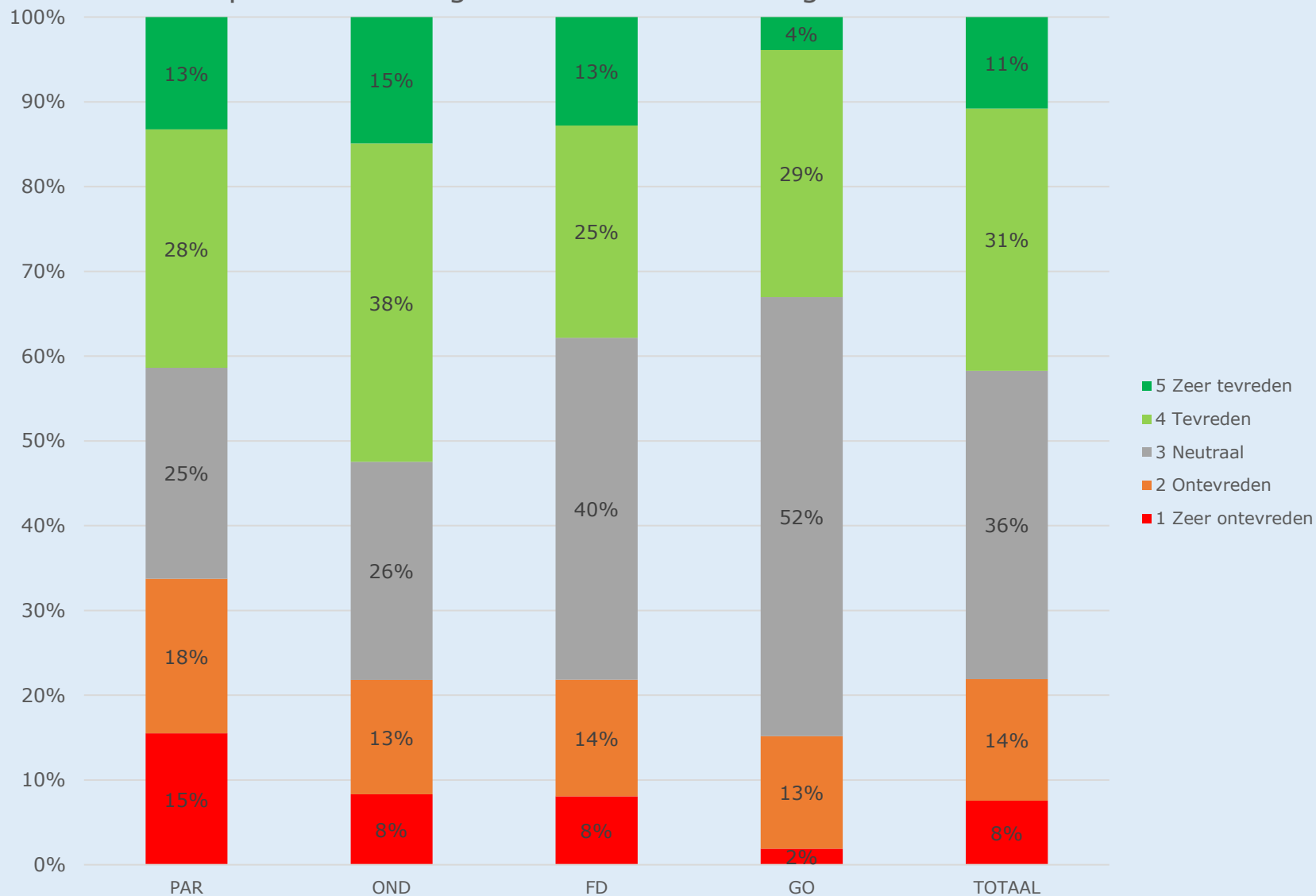
*In hoeverre bent u tevreden over de BelastingTelefoon?*  
(1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden)



- De tevredenheid over de BelastingTelefoon (onder wie daarvan gebruik heeft gemaakt) ligt gemiddeld iets hoger dan in 2023.
- Onder grote ondernemingen ligt de tevredenheid hoger dan in 2023. Bij de andere doelgroepen zijn er geen significante verschillen.
- Fluctuaties in de tevredenheid binnen doelgroepen kunnen het gevolg zijn van het relatief kleine aantal respondenten (resultaten gebaseerd op een relatief laag aantal waarnemingen zijn gevoeliger voor toeval).



Frequentieverdeling tevredenheid Belasting Telefoon 2024

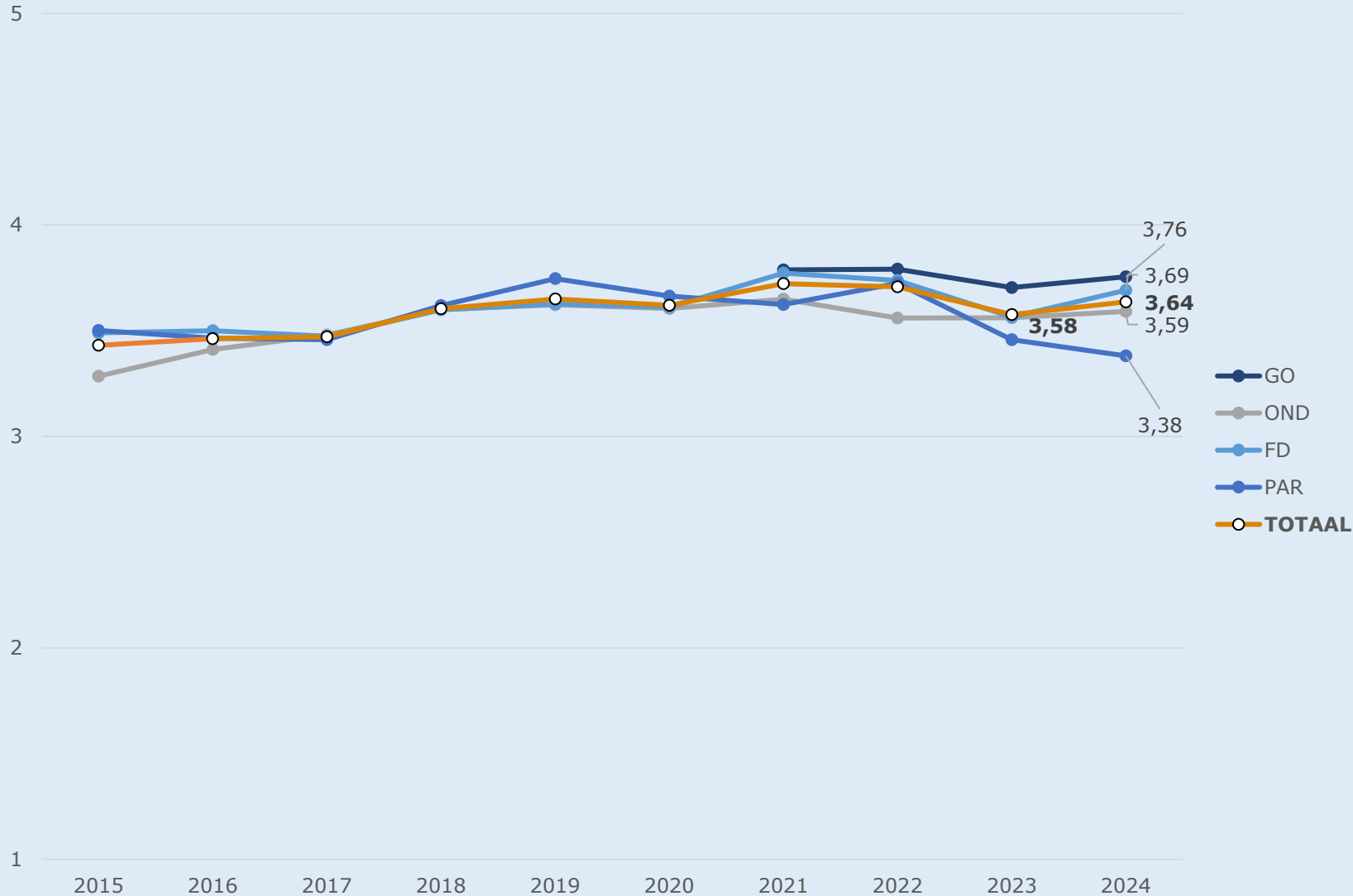


- In totaal is ruim veertig procent van de klanten die de BelastingTelefoon belden tevreden en ruim twintig procent ontevreden.
- In elk van de vier doelgroepen zijn meer klanten tevreden dan ontevreden.
- Bij particuliere belastingplichtigen is 41% positief en 33% negatief. Bij de andere drie groepen zijn meer respondenten positief dan negatief.





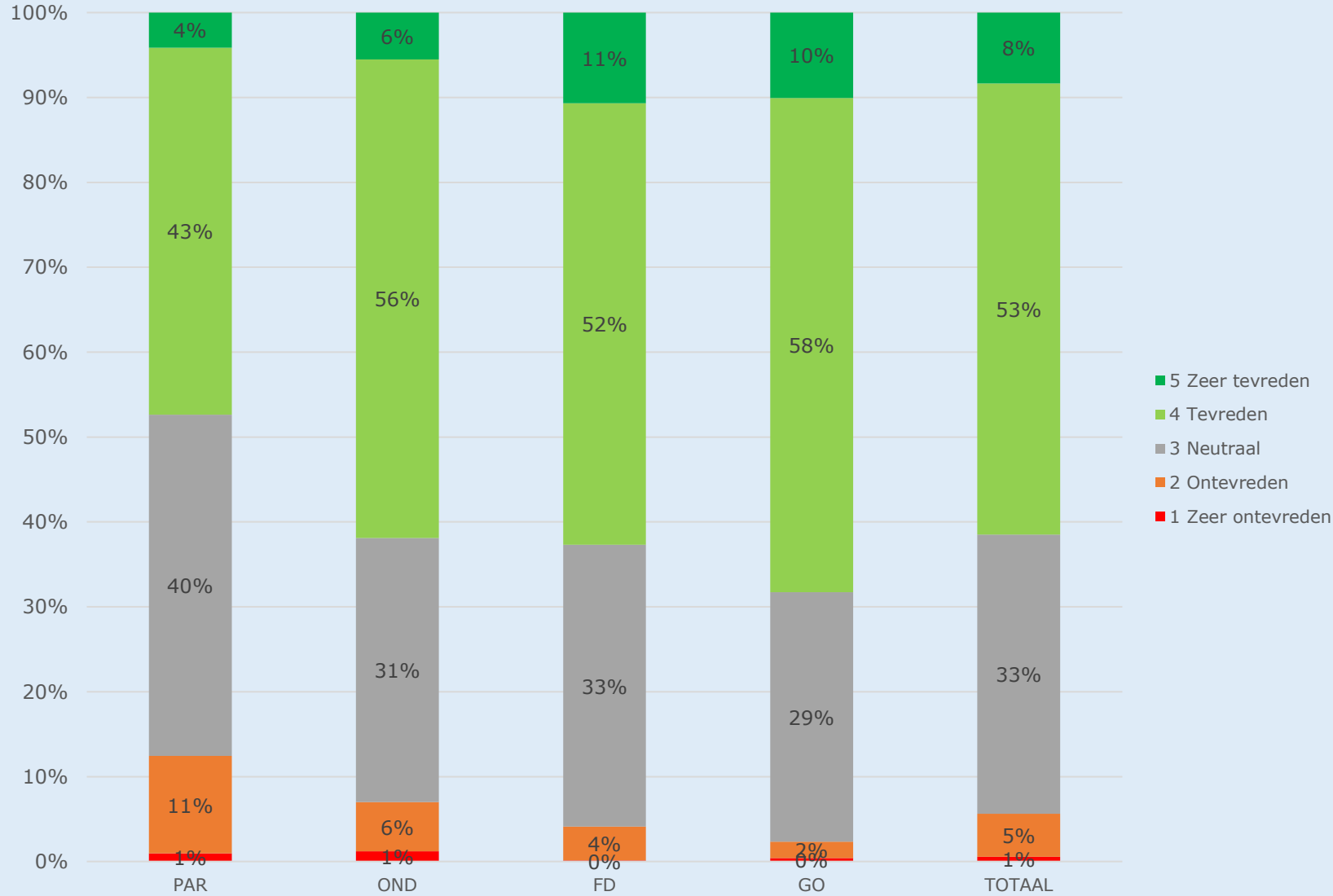
In hoeverre bent u tevreden over de website van de Belastingdienst?  
(1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden)



- De tevredenheid over de (algemene) website van de Belastingdienst (onder wie daarvan gebruik had gemaakt) is nu gemiddeld 3,64 op de 5-puntsschaal. Dat is iets hoger dan in 2023 (3,58).
- De tevredenheid is het hoogst onder grote ondernemingen (3,76), het laagst onder particulieren (3,38). MKB-ondernemingen (3,59) en fiscaal dienstverleners (3,69) zitten daar tussen.
- Binnen de doelgroepen is alleen de tevredenheid bij fiscale dienstverleners veranderd ten opzichte van 2023, namelijk gestegen van 3,56 naar 3,69.



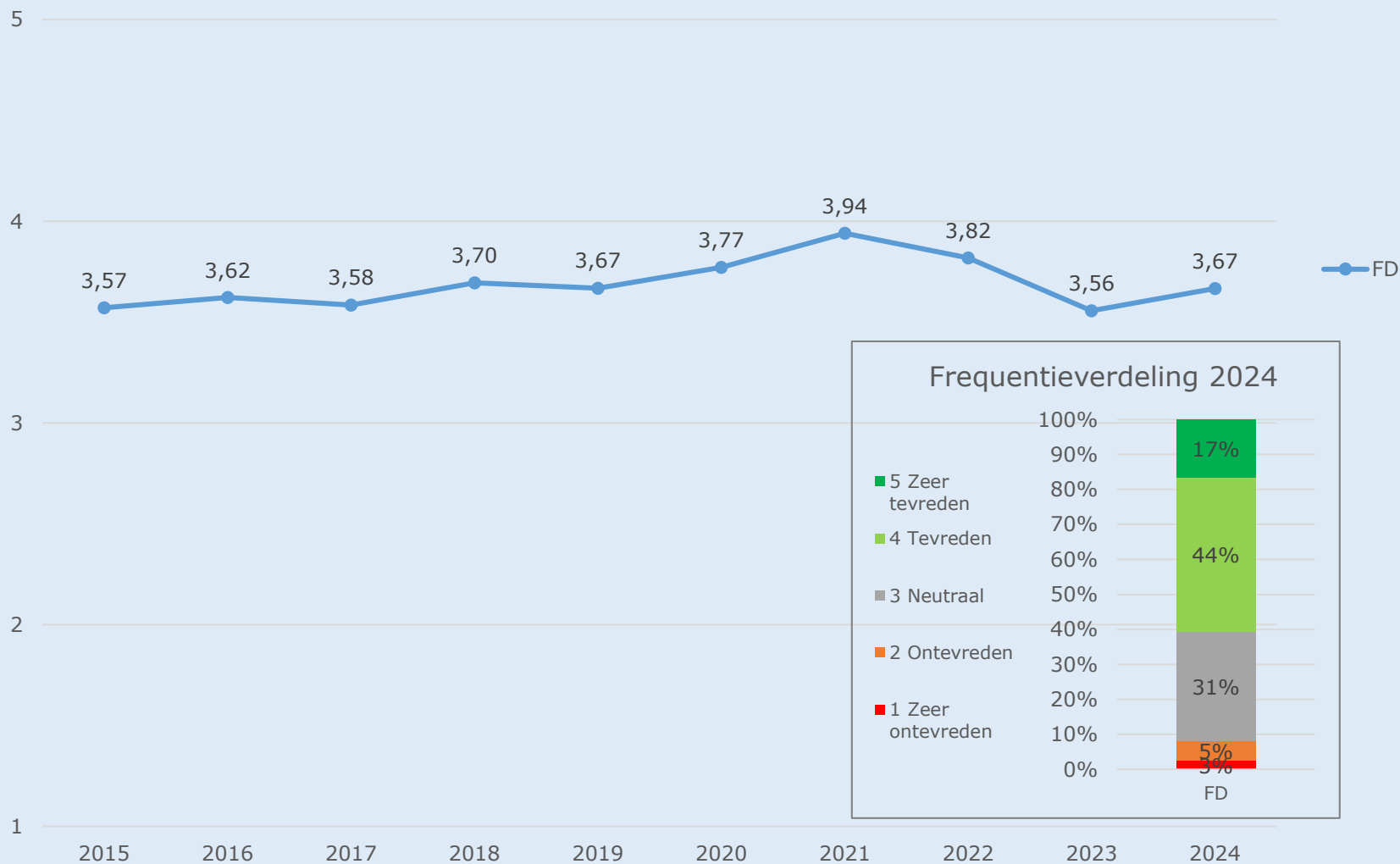
Frequentieverdeling tevredenheid website Belastingdienst 2024



- In totaal is 61% van de klanten die de website van de Belastingdienst hebben bezocht tevreden en 6% ontevreden.
- Het percentage tevreden bezoekers is het grootst bij grote ondernemingen, het minst groot bij particulieren.
- Ongeveer een derde in elke groep is neutraal.

*In hoeverre bent u tevreden over de telefonische Helpdesk Intermediairs?*

(1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden)

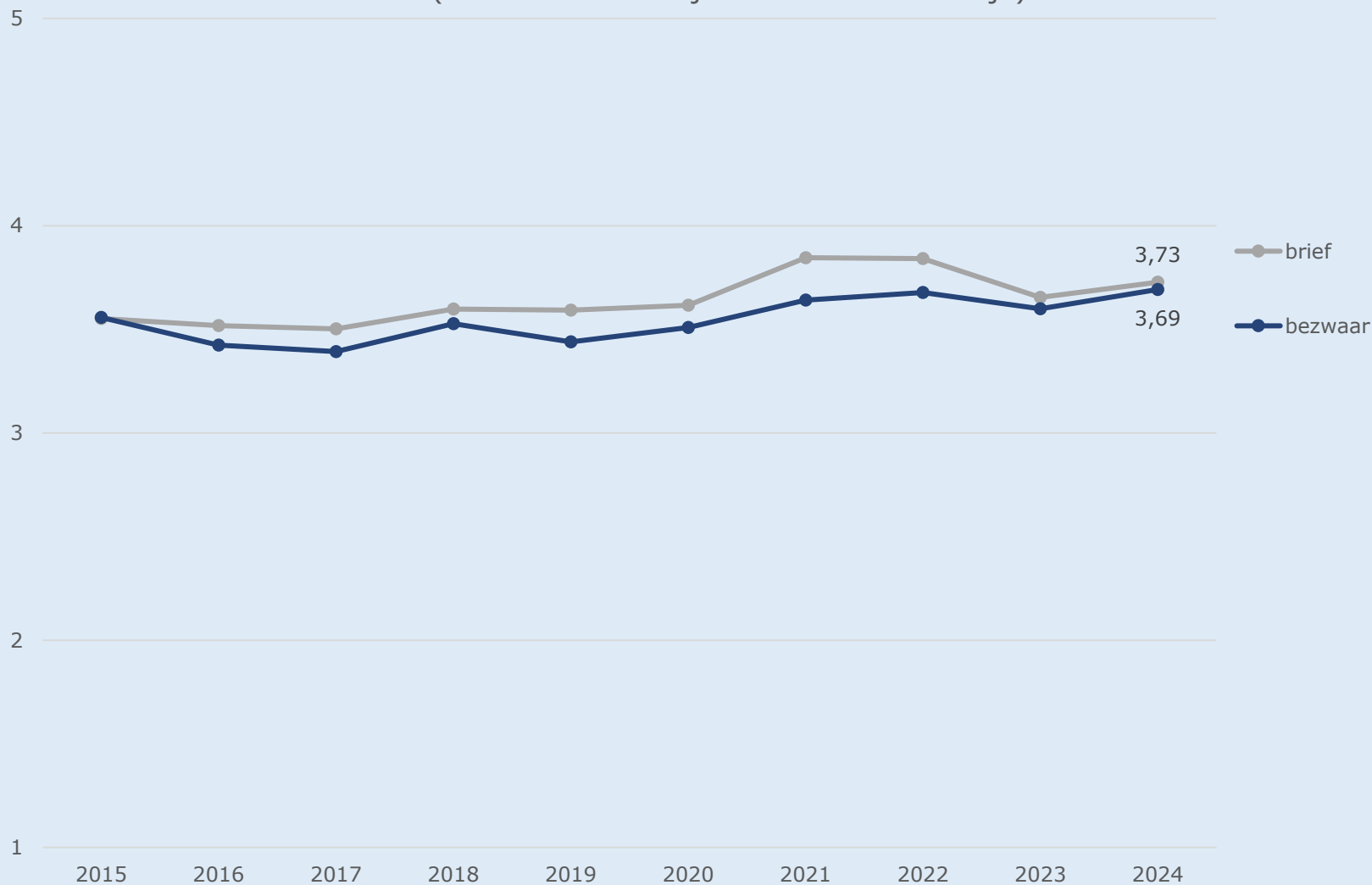


- De tevredenheid van fiscaal dienstverleners over de telefonische Helpdesk Intermediairs nam tussen 2019 en 2021 toe en daalde tussen 2021 en 2023. Tussen 2023 en 2024 is geen duidelijk verschil.
- In 2024 was 61% van de fiscaal dienstverleners tevreden en 8% ontevreden.
- Bijna de helft van de fiscaal dienstverleners belde de laatste keer de Helpdesk Intermediairs 'om te weten hoe het staat met de behandeling van een aangifte' (49%).



*In hoeverre was het antwoord of de reactie op uw bezwaar/brief duidelijk?\**

(1 = zeer onduidelijk tot 5 = zeer duidelijk)

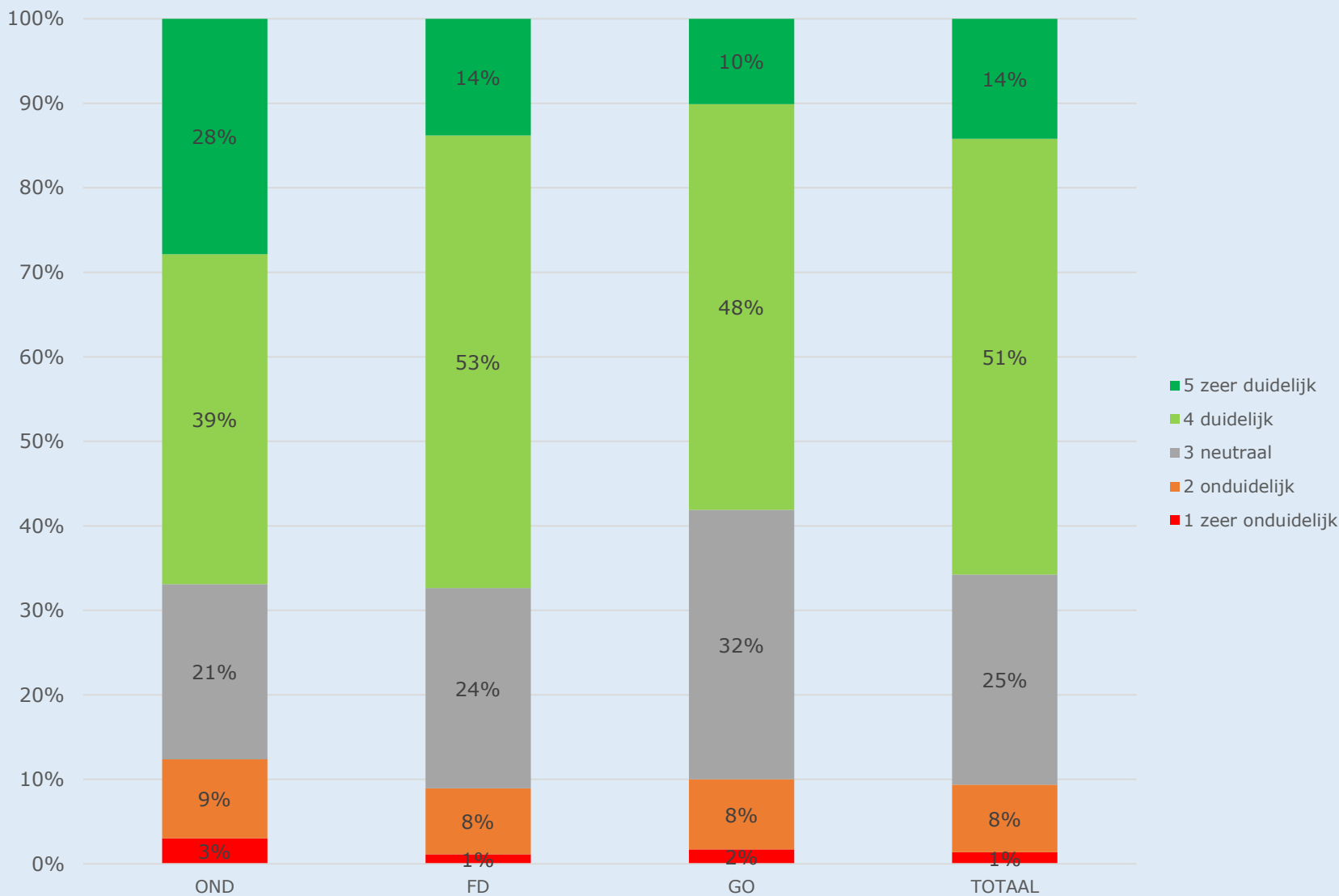


- De duidelijkheid van het antwoord of de reactie van de Belastingdienst op een bezwaarschrift, wordt gemiddeld beoordeeld met 3,73 op de 5-puntsschaal, dus iets minder goed dan 'duidelijk' (4,0). De score voor de duidelijkheid van het antwoord of de reactie op de (laatste) brief is vrijwel hetzelfde (3,69).
- Het oordeel over de duidelijkheid is niet veranderd ten opzichte van 2023.

\*De vraag wordt niet gesteld aan particulieren, waarvan maar een zeer klein percentage een brief schrijft aan de Belastingdienst of een bezwaar indient.



Frequentieverdeling duidelijkheid antwoord of reactie op bezwaar 2024\*

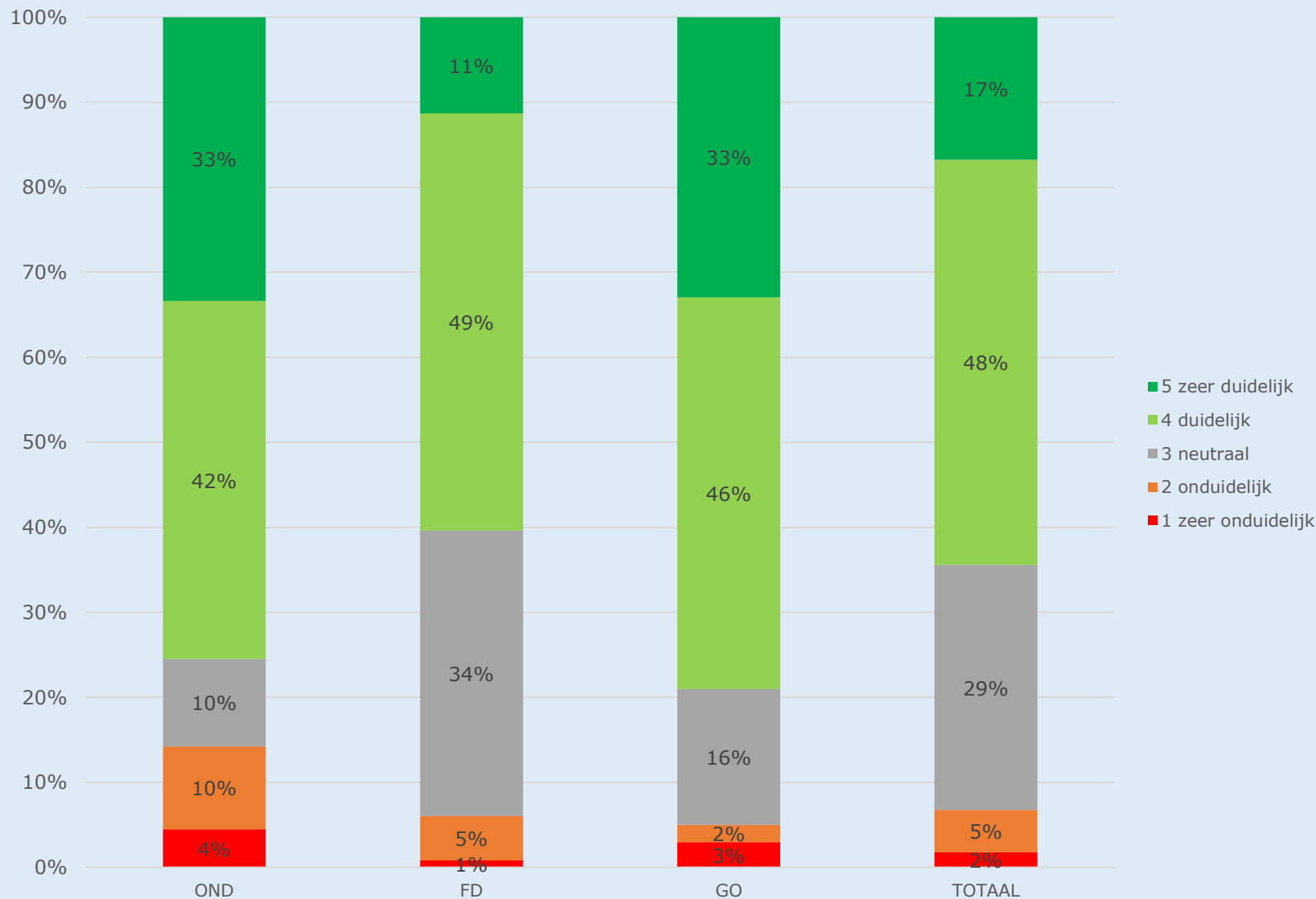


- In totaal vindt ongeveer twee derde van degenen die een bezwaarschrift indienden, het antwoord of de reactie van de Belastingdienst duidelijk en een tiende onduidelijk. Een kwart is neutraal.
- Tussen MKB-ondernemingen, fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen zijn geen duidelijke verschillen.

\*De vraag wordt niet gesteld aan particulieren, waarvan maar een zeer klein percentage een brief schrijft aan de Belastingdienst of een bezwaar indient.



Frequentieverdeling duidelijkheid antwoord of reactie op brief 2024



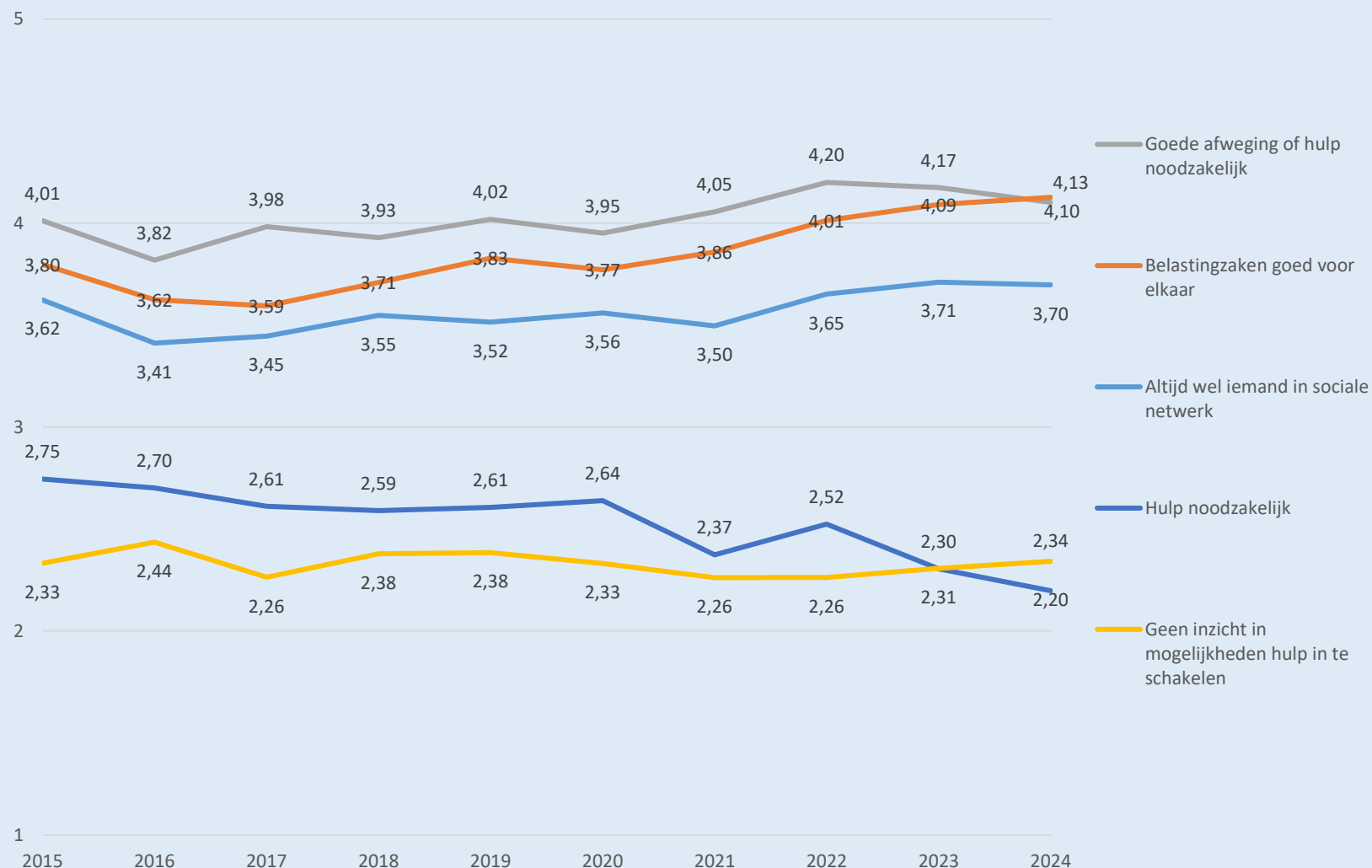
- In totaal vindt ongeveer twee derde van degenen die een brief schreven, het antwoord of de reactie van de Belastingdienst duidelijk en minder dan een tiende onduidelijk. Bijna een derde is neutraal.
- Het percentage dat het antwoord of de reactie duidelijk vindt, ligt bij fiscaal dienstverleners lager dan bij MKB- en grote ondernemingen, het aandeel 'neutraal' hoger.



- Het onderwerp hulp en zelfredzaamheid betreft particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen. Aan de orde komen:
  - Zelfredzaamheid particulieren
    - *Is hulp bij uw belastingaangifte noodzakelijk?*
    - *Ik heb geen inzicht in welke mogelijkheden er zijn 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.*
    - *Hoe vindt u dat u uw belastingzaken voor elkaar heeft?*
    - *Ik ben uitstekend in staat om in iedere situatie een goede afweging te maken of ik hulp nodig heb*
  - Mate van hulp bij aangifte particulieren
    - *Bent u geholpen bij het doen van belastingaangifte?*
    - *Hoe ver ging de hulp van degene die u toen heeft geholpen bij de aangifte?*
  - Zelf afhandelen/uitbesteden belastingzaken MKB-ondernemingen
    - *Kunt u aangeven of u de aangifte loonheffing/inkomstenbelasting/vennootschapsbelasting/omzetbelasting (deels) uitbesteedt of zelfstandig afhandelt?*



### Zelfredzaamheid Particulieren, 2015-2024

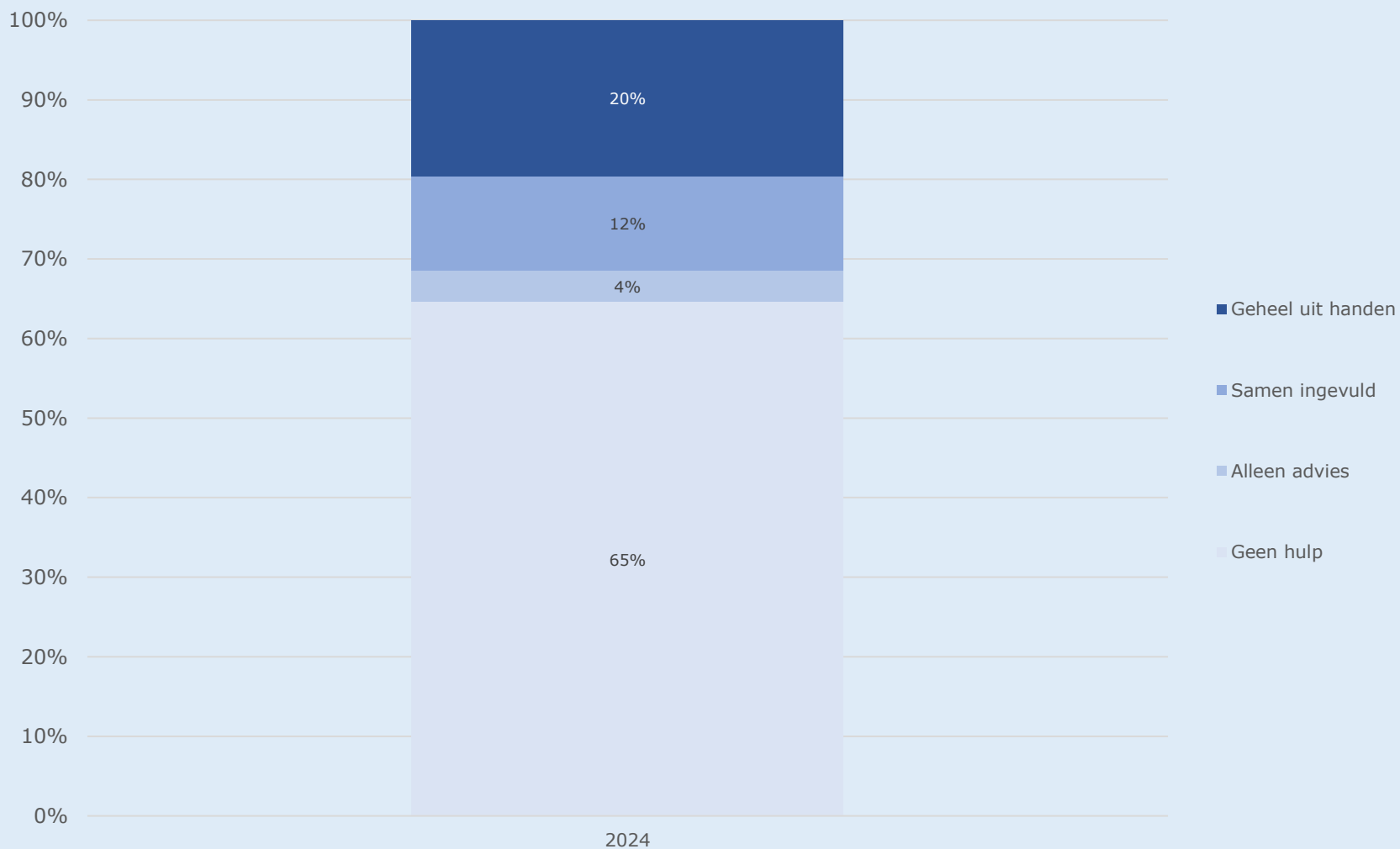


- Bij particulieren is sinds 2017 globaal een positieve trend zichtbaar in de zelfredzaamheid bij belastingzaken, met name wat betreft de vraag of men belastingzaken goed voor elkaar heeft en of hulp noodzakelijk is.
- Ten opzichte van 2023 zijn er geen duidelijke veranderingen.





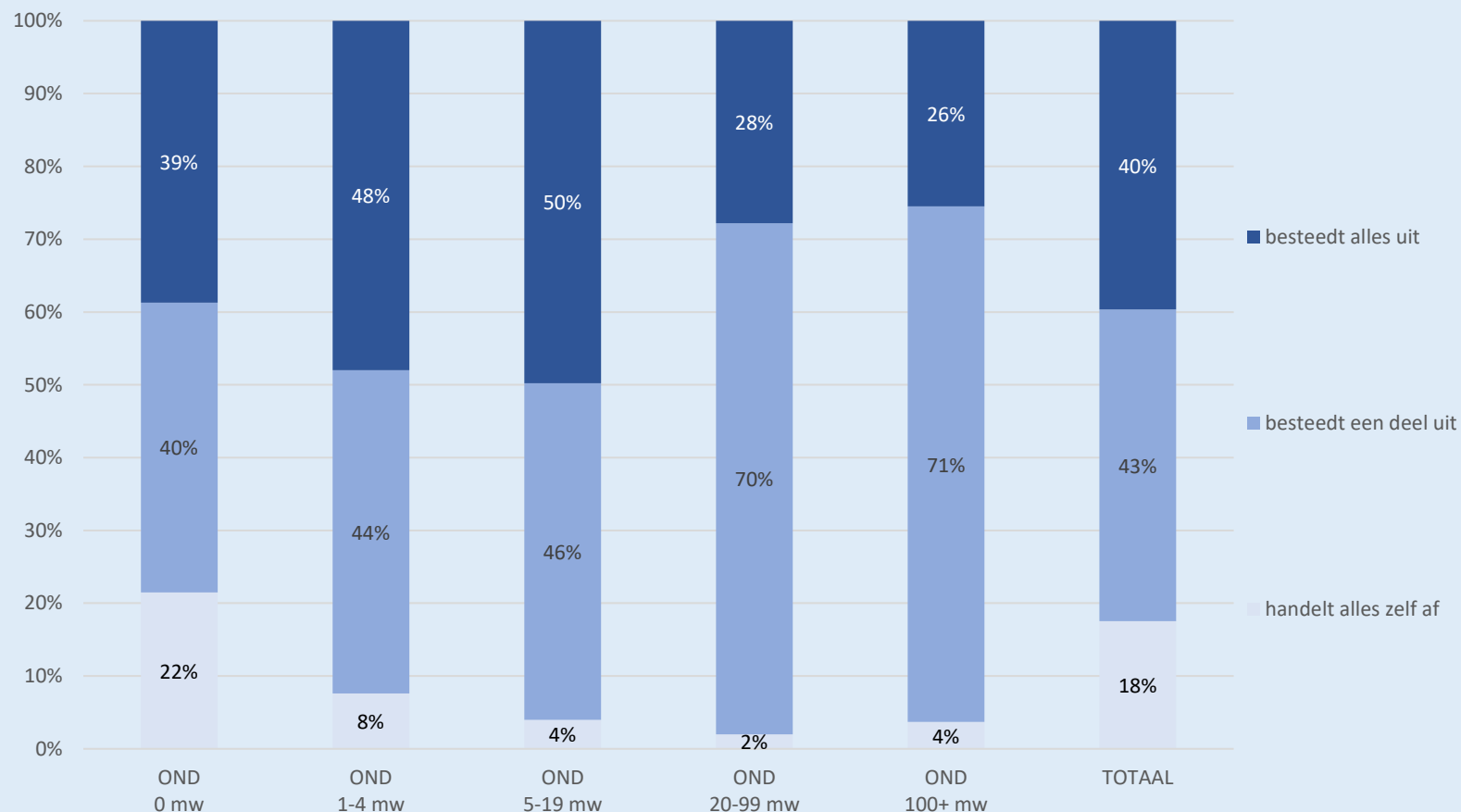
Mate hulp bij aangifte - Particulieren, 2024



- Twee derde van de particulieren doet hun belastingaangifte zelf.
- Een vijfde geeft de aangifte geheel uit handen, ruim een tiende vult de aangifte samen met iemand anders in.
- Het percentage dat alleen advies vraagt, is klein.



Belastingzaken uitbesteden - MKB  
(loonheffing/inkomstenbelasting/vennootschapsbelasting/omzetbelasting)



Toelichting: ‘handelt alles zelf af’ betekent dat de onderneming voor alle belastingmiddelen waarvoor aangifte wordt gedaan dit zelfstandig afhandelt; ‘besteedt alles uit’ betekent dat de onderneming voor alle belastingmiddelen waarvoor aangifte wordt gedaan dit volledig uitbesteedt; ‘besteedt een deel uit’ betekent dat de onderneming alle of sommige aangiften deels uitbesteedt of dat de onderneming de aangiften voor het ene middel zelfstandig doet en voor het andere middel uitbesteedt.

- MKB-ondernemingen zonder werknemers doen het vaakst hun belastingzaken zelf. Voor de omzetbelasting is dat bijna de helft, voor de inkomstenbelasting 20%.\*
- MKB-ondernemingen met 1 tot 20 medewerkers besteden het vaakst hun belastingzaken uit. Voor de inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting en loonheffingen besteedt ongeveer 80% alles uit, voor de omzetbelasting is dat ongeveer de helft.
- MKB-ondernemingen met 20 werknemers of meer handelen een deel van hun belastingzaken zelf af en besteden een deel uit. De inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting wordt door bijna driekwart van de ondernemingen volledig uitbesteed. Voor de loonheffingen is dat minder. Vooral ondernemingen met 100 of meer werknemers handelen de aangifte loonheffingen zelfstandig af (ruim een derde). De omzetbelasting wordt door het merendeel geheel zelfstandig afgehandeld.

\*De overgrote meerderheid van de MKB-ondernemingen zonder werknemers doet geen aangifte voor de vennootschapsbelasting en loonheffingen.

# KENGETALLEN EN BELEVINGSINDICATOREN ACHTERGROND



De Belastingdienst beoogt met zijn strategie het gedrag van burgers en bedrijven zodanig te beïnvloeden dat zij structureel uit zichzelf (fiscale) regels naleven (compliance). De belastingmoraal is hiervoor een bepalende factor.

Vertrouwen komt uit onderzoek als belangrijke determinant van compliance en belastingmoraal naar voren.

De kengetallen belastingmoraal en vertrouwen in de Belastingdienst worden sinds 2021 gemeten.

De Belastingdienst onderscheidt vier tussendoelen waarlangs hij beoogt compliance positief te beïnvloeden: adequate behandeling, effectief informeren, gemak bieden en fouten voorkomen en corrigerend optreden.

Voor elk van deze tussendoelen zijn indicatoren opgesteld waarmee sinds 2021 wordt gemeten hoe burgers en bedrijven het handelen van de Belastingdienst ervaren en beleven.



- Adequate behandeling

*Burgers en bedrijven geven aan dat ze adequate behandeling hebben gekregen*

- *10 stellingen voor alle doelgroepen*

- Effectief informeren

*Burgers en bedrijven geven aan dat de Belastingdienst hen voldoende informeert*

- *9 stellingen voor alle doelgroepen*

- Gemak bieden en fouten voorkomen

*Burgers en bedrijven geven aan dat zij gemak ervaren*

- *9 stellingen voor alle doelgroepen*

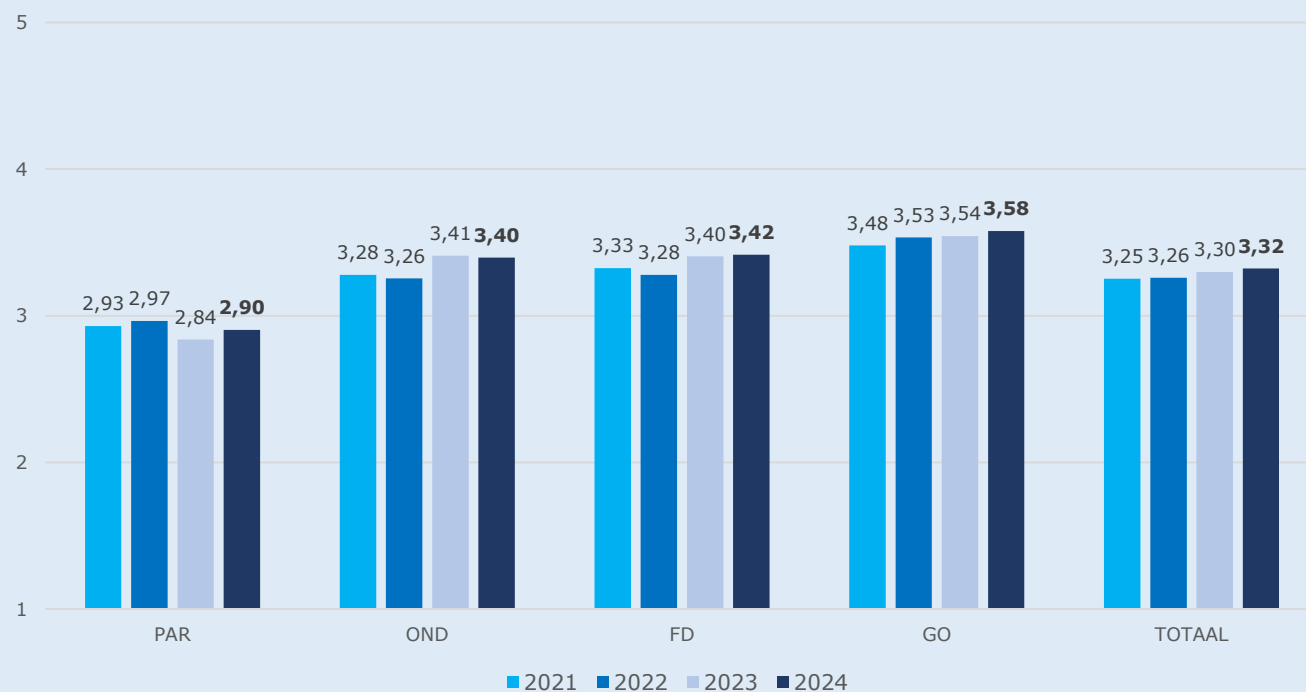
- Corrigerend optreden

*Burgers en bedrijven geven aan dat zij corrigerend optreden ervaren*

- *9 stellingen (8 voor particulieren)*

De indicatoren zijn gebaseerd op een gemiddelde score van de onderliggende stellingen.

## Adequate behandeling



### Stellingen Adequate behandeling

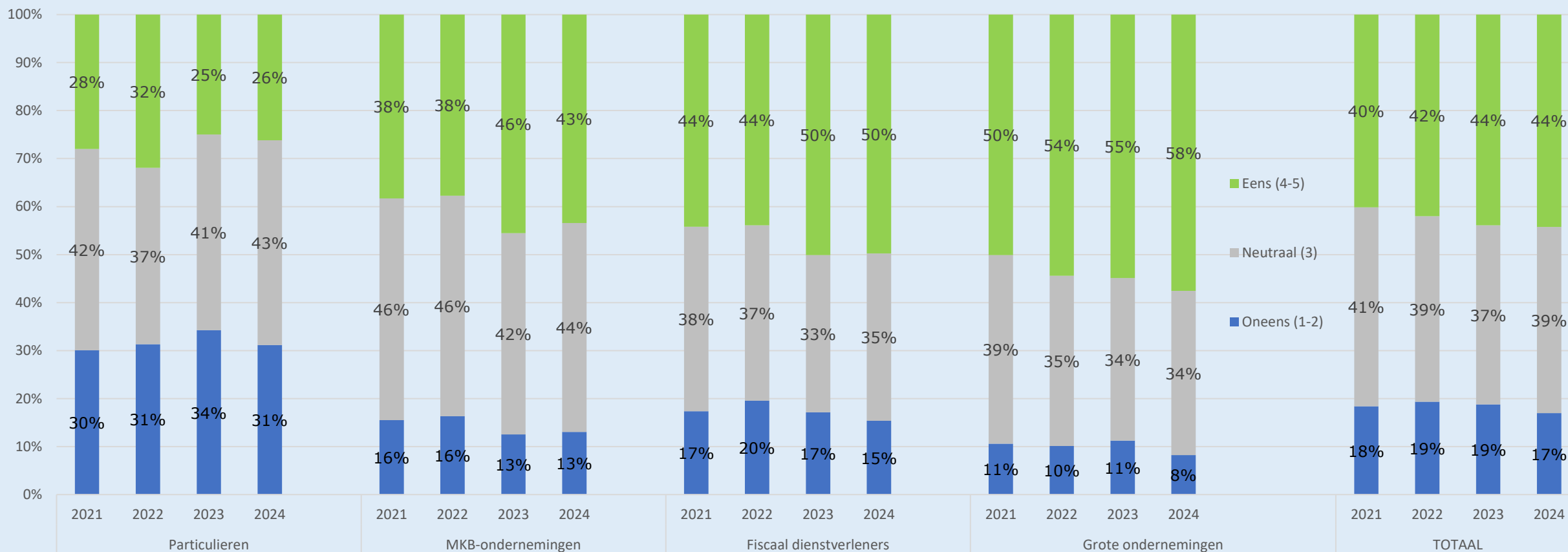
- De Belastingdienst behandelt mensen/bedrijven rechtvaardig
- De Belastingdienst past geldende rechtsregels juist en consequent toe
- De Belastingdienst zorgt ervoor dat hij alle benodigde informatie heeft voordat hij een beslissing neemt
- De Belastingdienst houdt voldoende rekening met de omstandigheden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

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'

- Op de indicator Adequate behandeling liggen de gemiddelde scores bij particulieren duidelijk lager dan bij de andere drie doelgroepen en de scores bij grote ondernemingen hoger.
- Ten opzichte van 2023 is er bij geen van de doelgroepen een duidelijke verandering.



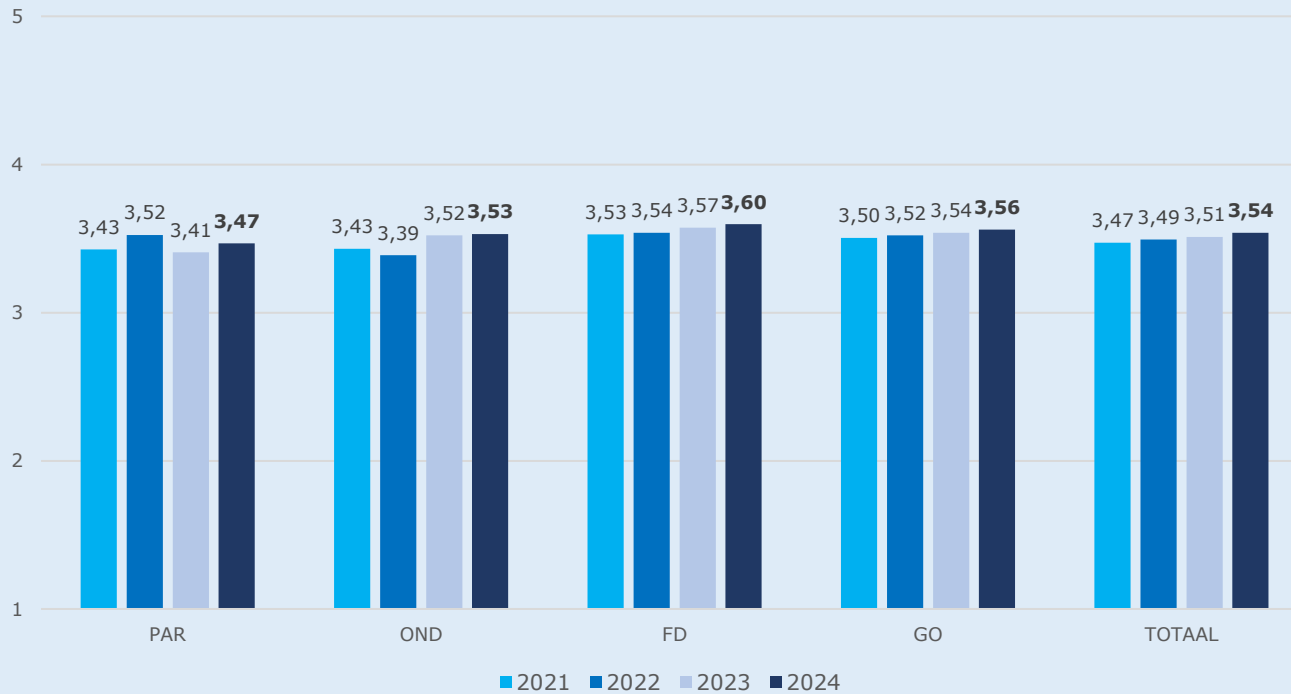
## Adequate behandeling



- Op de stellingen bij Adequate behandeling is in de laatste meting 44% van de antwoorden (helemaal) eens, 39% neutraal en 17% (helemaal) oneens.
- In alle metingen is bij particulieren het percentage eens lager en het percentage oneens hoger dan bij ondernemingen en fiscaal dienstverleners.
- Bij grote ondernemingen is het percentage eens hoger en het percentage oneens lager dan bij de andere drie doelgroepen.



## Effectief informeren



### Stellingen Effectief informeren

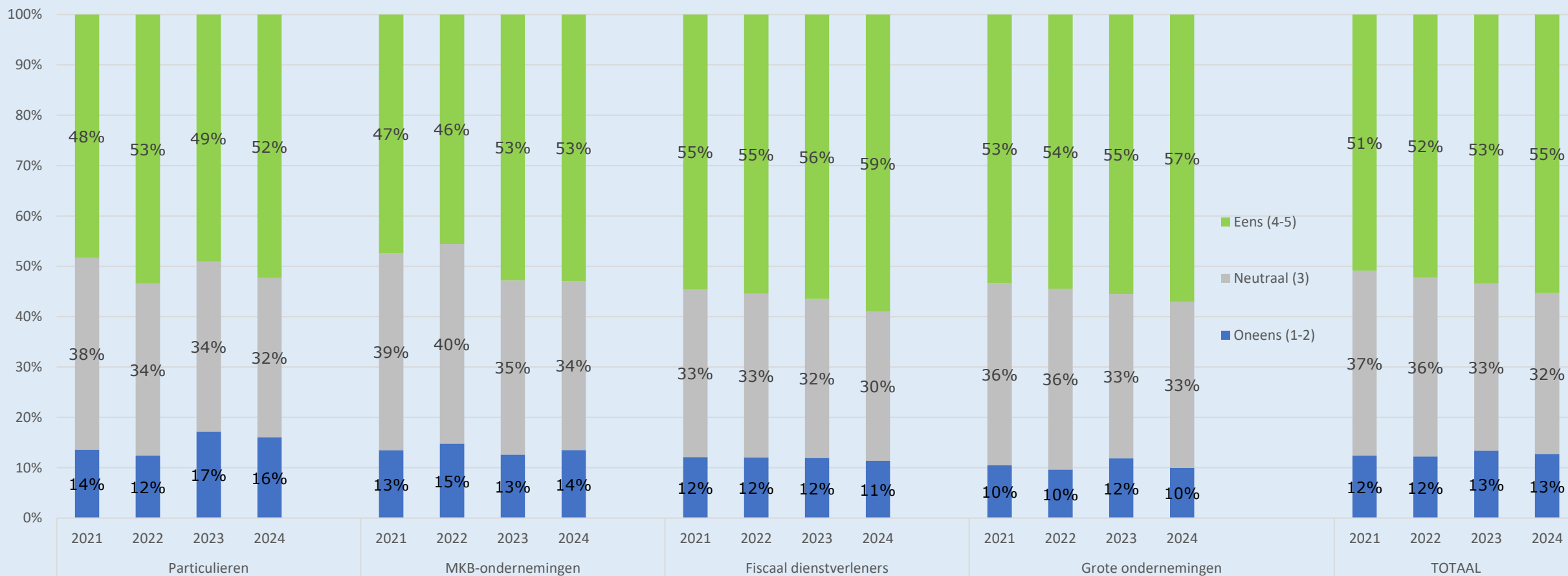
- De informatie die ik van de Belastingdienst krijg is juist
- De Belastingdienst geeft duidelijk aan wat ik/mijn bedrijf moet doen
- De Belastingdienst legt belastingwetgeving goed uit
- Als ik/mijn bedrijf berichten ontvang van de Belastingdienst dan snap ik wat dit voor mijn situatie/bedrijf/klant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

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'

- Op de indicator Effectief informeren liggen de scores van particulieren wat onder en die van fiscaal dienstverleners wat boven het totaalgemiddelde.
- Vergeleken met 2023 zijn er geen duidelijke ontwikkelingen.



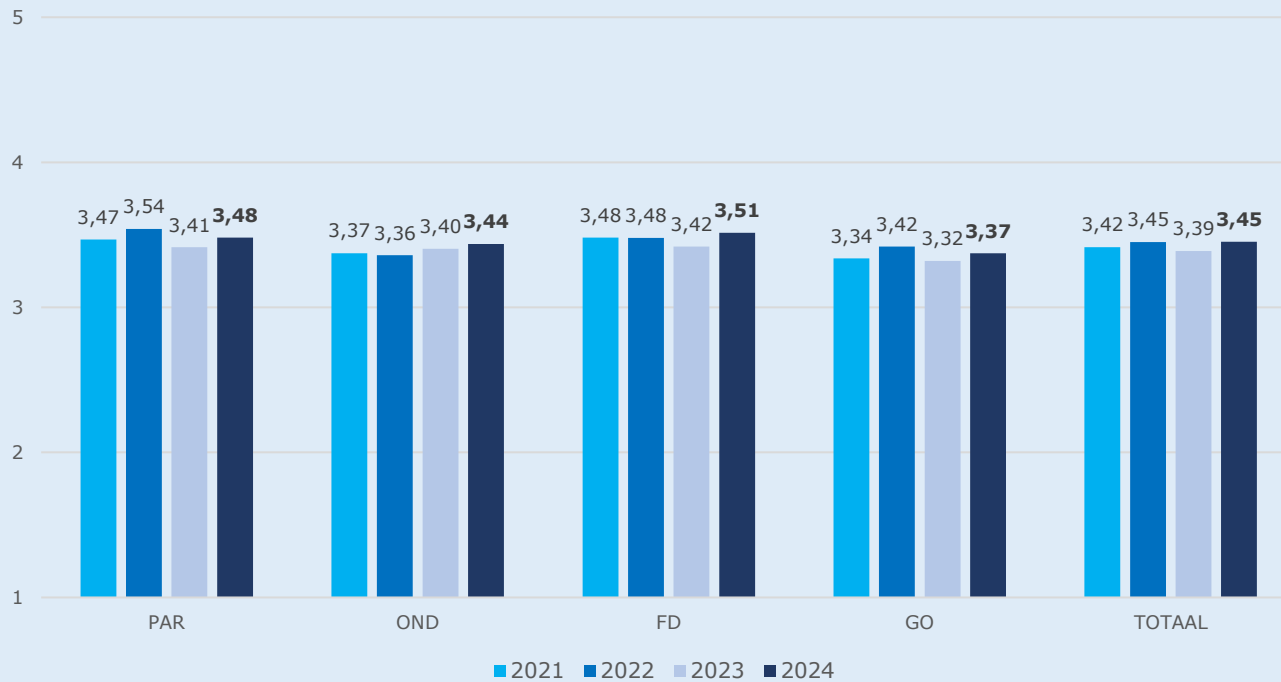
## Effectief informeren



- Op de stellingen bij Effectief informeren is in de laatste meting 55% van de antwoorden (helemaal) eens, 32% neutraal en 13% (helemaal) oneens.
- Particulieren zijn het wat minder vaak eens en vaker oneens met de stellingen dan gemiddeld.



### Gemak bieden en fouten voorkomen



### Stellingen Gemak bieden en fouten voorkomen

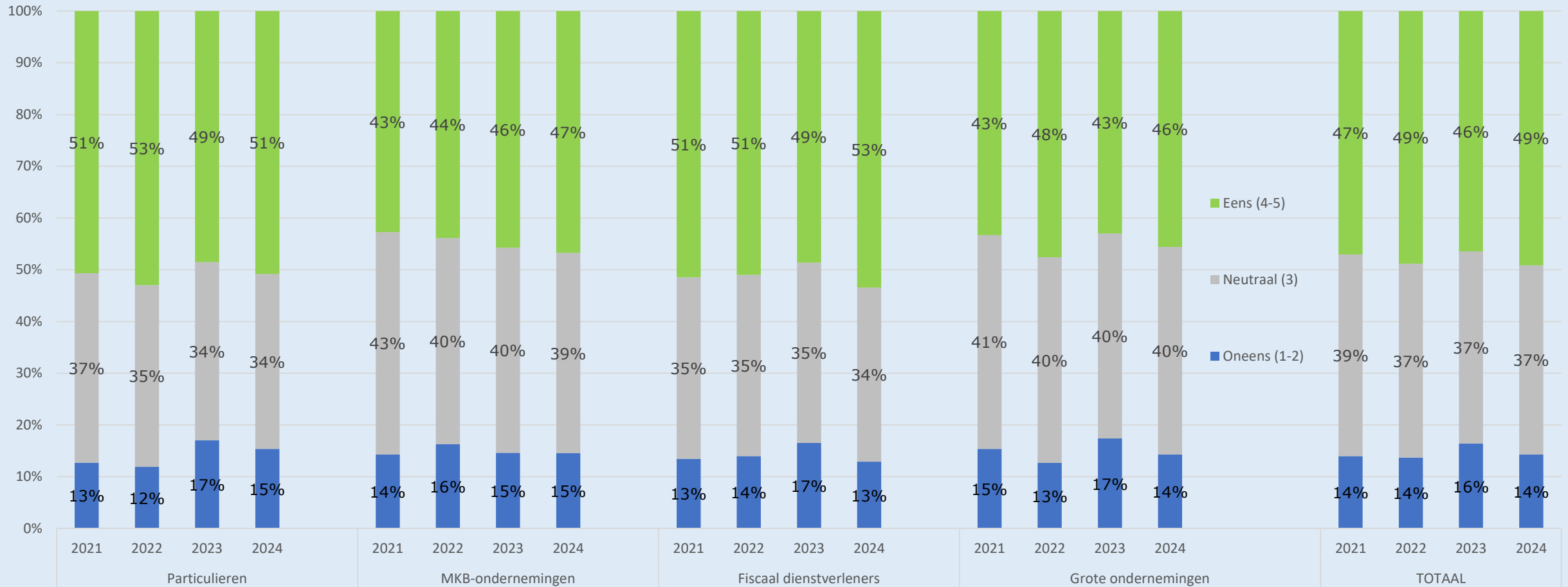
- Het kost mij niet veel tijd om belastingzaken van mij/mijn bedrijf/mijn klant af te handelen
- Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen
- Door de Belastingdienst gevraagde informatie is voor mij makkelijk aan te leveren
- De Belastingdienst doet er alles aan om onnodig werk voor mij te voorkomen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

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'

- Op de indicator Gemak bieden en fouten voorkomen liggen de scores voor grote ondernemingen in 2024 iets lager dan gemiddeld.
- Vergeleken met 2023 is de gemiddelde score bij fiscaal dienstverleners en bij het totaal van alle doelgroepen iets gestegen.



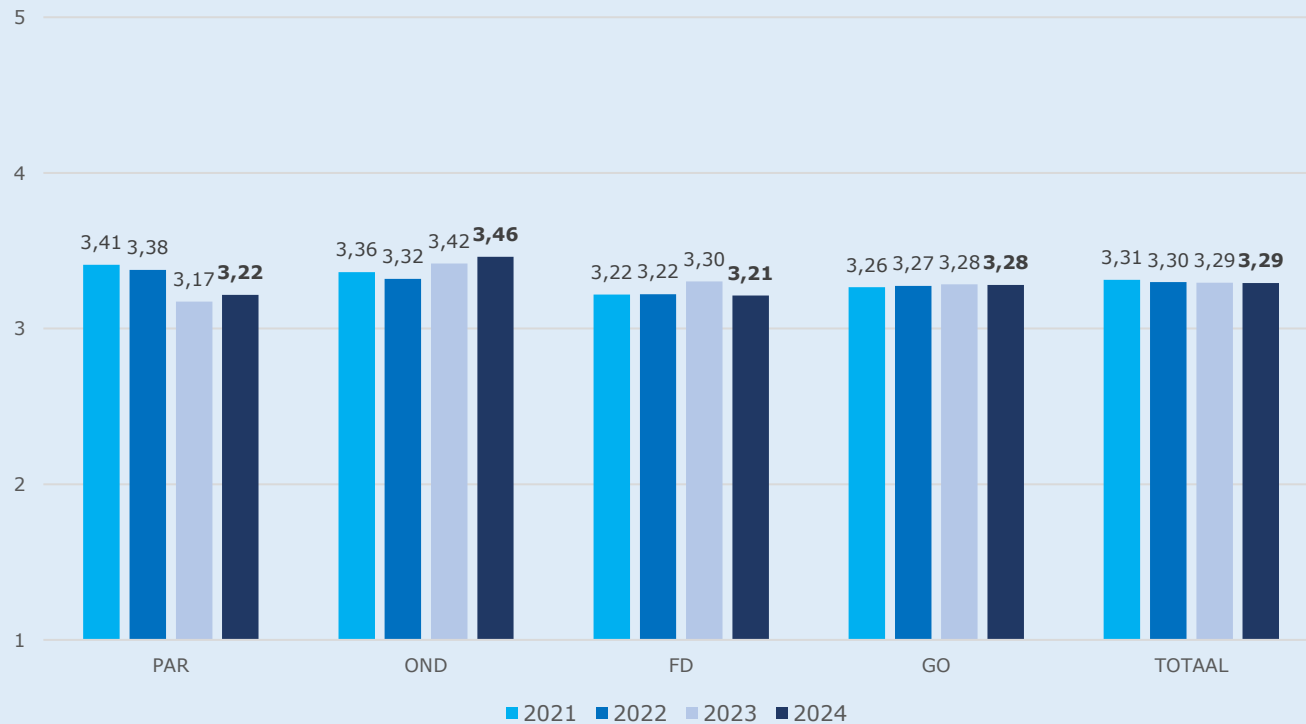
### Gemak bieden en fouten voorkomen



- Op de stellingen bij Gemak bieden en fouten voorkomen is in de laatste meting 49% van de antwoorden (helemaal) eens, 37% neutraal en 14% (helemaal) oneens. De verdeling is wat gunstiger dan in 2023.
- Vooral fiscaal dienstverleners zijn het in 2024 vaker eens en minder vaak oneens met de stellingen dan in 2023.



## Corrigerend optreden



### Stellingen Corrigerend optreden

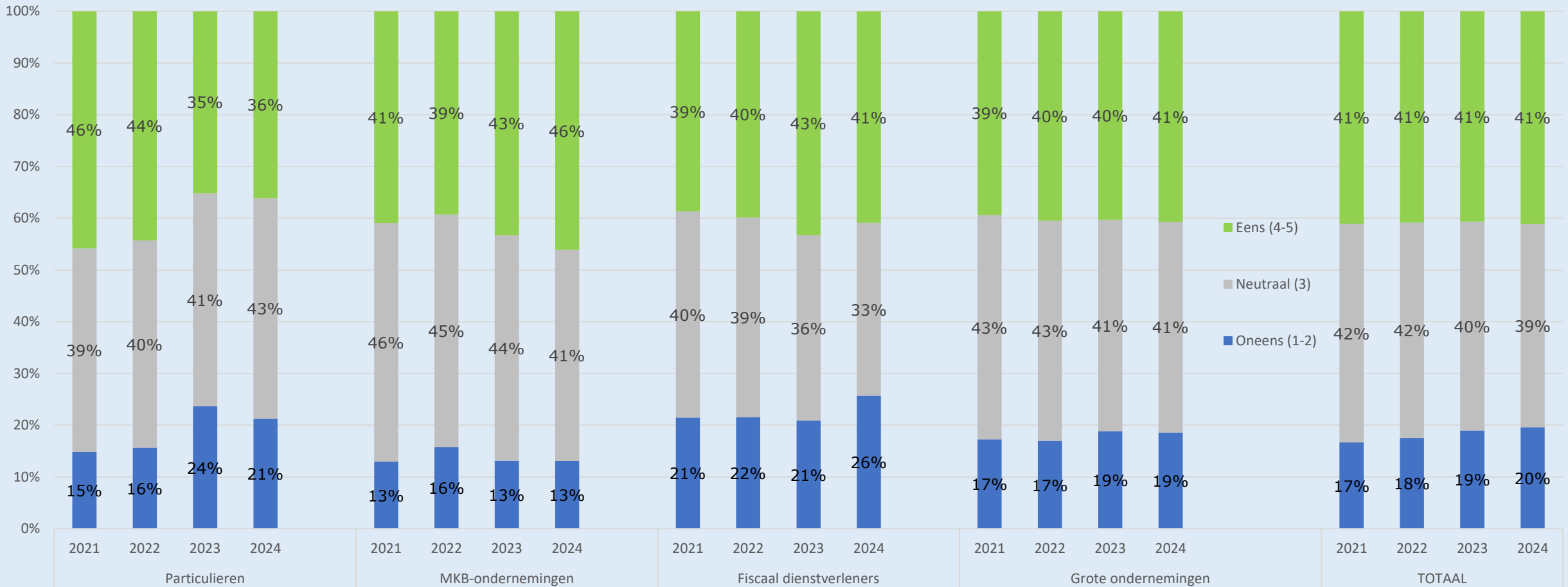
- De Belastingdienst heeft verregaande bevoegdheden om mensen/ondernemingen/belastingplichtige burgers en bedrijven te dwingen de verschuldigde belastingen te betalen
- De Belastingdienst zet zijn eisen kracht bij via controles en boetes
- De Belastingdienst controleert veel
- De Belastingdienst controleert effectief
- De meeste fraudeurs worden door de Belastingdienst opgespoord en aangepakt
- De Belastingdienst zorgt er voor dat iedereen de verschuldigde belasting betaalt
- Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand onterechte kostenposten of aftrekposten in de belastingaangifte opvoert
- 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?
- Hoe groot of klein is volgens u de kans dat de Belastingdienst bij een bedrijf ontdekt dat deze gebruik maakt van onwettige fiscale constructies? (*niet voor PAR*)

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens' of 1 'heel klein' tot 5 'heel groot'

- Het ervaren Corrigerend optreden ligt in 2023 bij MKB-ondernemingen hoger dan bij de andere doelgroepen.
- Het ervaren Corrigerend optreden door de Belastingdienst is bij fiscaal dienstverleners in 2024 iets lager dan in 2023.



Corrigerend optreden



- Op de stellingen bij Corrigerend optreden is in 2024 41% van de antwoorden (helemaal) eens, 39% neutraal en 20% (helemaal) oneens.
- MKB-ondernemingen zijn het vaker eens en minder vaak oneens met de stellingen dan de andere doelgroepen.
- Fiscaal dienstverleners zijn het in 2024 vaker oneens met de stellingen dan in 2023.



Sinds 2021 wordt het kengetal Vertrouwen in de Belastingdienst gemeten aan de hand van de volgende negen stellingen:

1. *Ik denk dat de medewerkers van de Belastingdienst deskundig zijn*
  2. *Ik denk dat de Belastingdienst zijn taken goed uitvoert*
  3. *Ik denk dat de Belastingdienst zijn best doet om te helpen als iemand hulp nodig heeft*
  4. *Ik denk dat het algemeen belang bij de Belastingdienst voorop staat*
  5. *Ik denk dat de Belastingdienst oprecht betrokken is bij belastingplichtigen*
  6. *Ik denk dat de Belastingdienst zijn toezeggingen nakomt*
  7. *Ik denk dat de Belastingdienst eerlijk is*
  8. *Ik denk dat de Belastingdienst gelijke gevallen gelijk behandelt*
  9. *Ik heb er vertrouwen in dat de Belastingdienst zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaat*
- elk met een 5-puntsschaal van 1 'helemaal oneens' tot 5 'helemaal eens'.



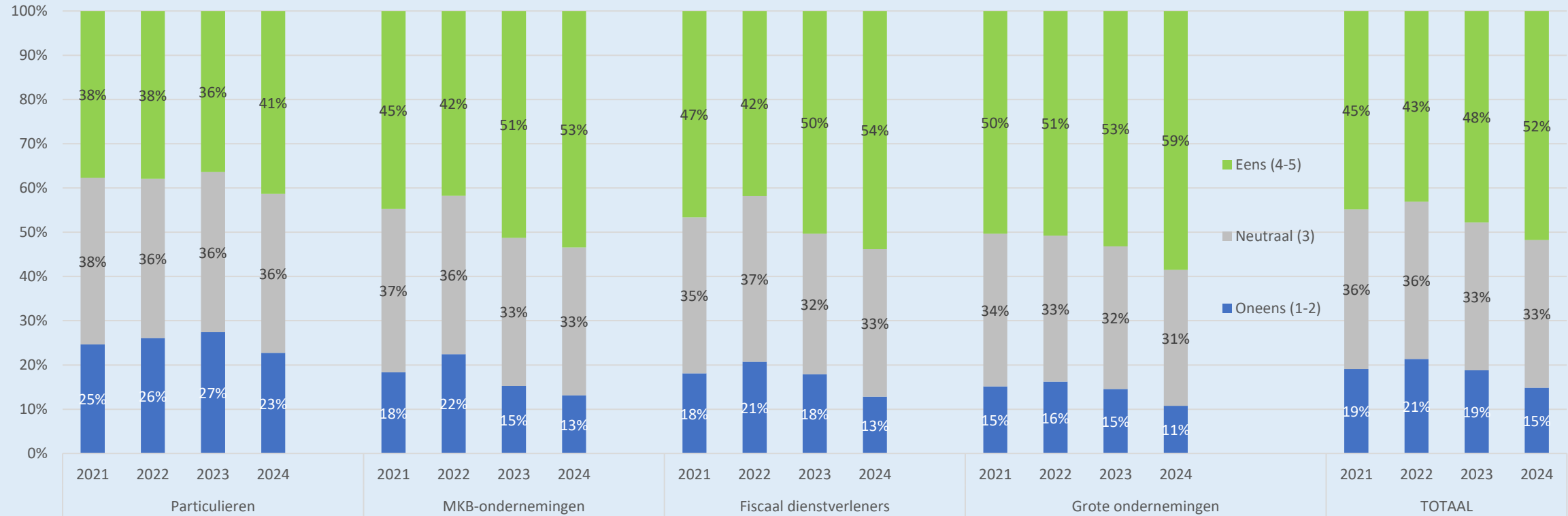
Kengetal Vertrouwen



- Op het kengetal Vertrouwen zijn de scores van alle doelgroepen gestegen ten opzichte van 2023 (al is het verschil bij grote ondernemingen niet significant).
- Het gemiddelde bij particulieren ligt veel lager dan bij de andere drie doelgroepen, maar het verschil is wel iets kleiner geworden.



### Vertrouwen



- Bij de stellingen over Vertrouwen is in 2024 meer dan de helft van de antwoorden ‘helemaal eens’ of ‘eens’.
- Het percentage (helemaal) eens is de afgelopen drie jaar gestegen, het percentage (helemaal) oneens gedaald.
- Particulieren zijn het minder vaak eens met de stellingen dan de andere drie groepen.



Bij Compliance gaat het om de volgende indicatoren:

- Belang aan fiscale verplichtingen te voldoen

- *In hoeverre vindt u het belangrijk dat de Belastingdienst:*

- *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?*

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 – ‘zeer onbelangrijk’ tot 5 – ‘zeer belangrijk’.

- Aanvaardbaarheid van frauderen

- *Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt u het als een onderneming (particulieren: iemand) doelbewust belasting ontduikt?*

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 – ‘volstrekt onaanvaardbaar’ tot 5 – ‘volstrekt aanvaardbaar’.

- Gevoel bij belasting betalen

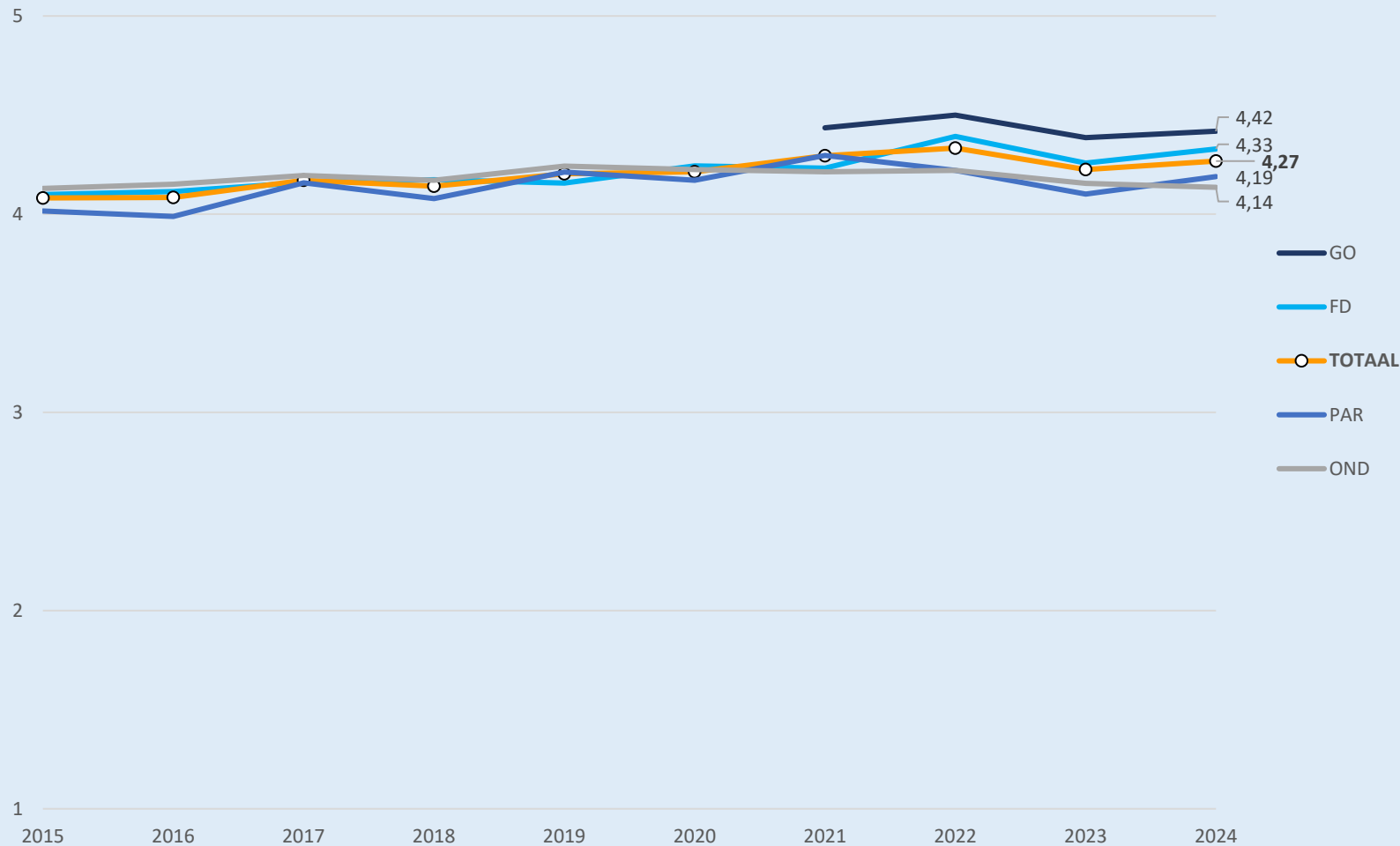
- *Welke omschrijving van belasting betalen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?*

*Ik draag iets bij / Ik sta iets af / Er wordt mij iets afgenomen*



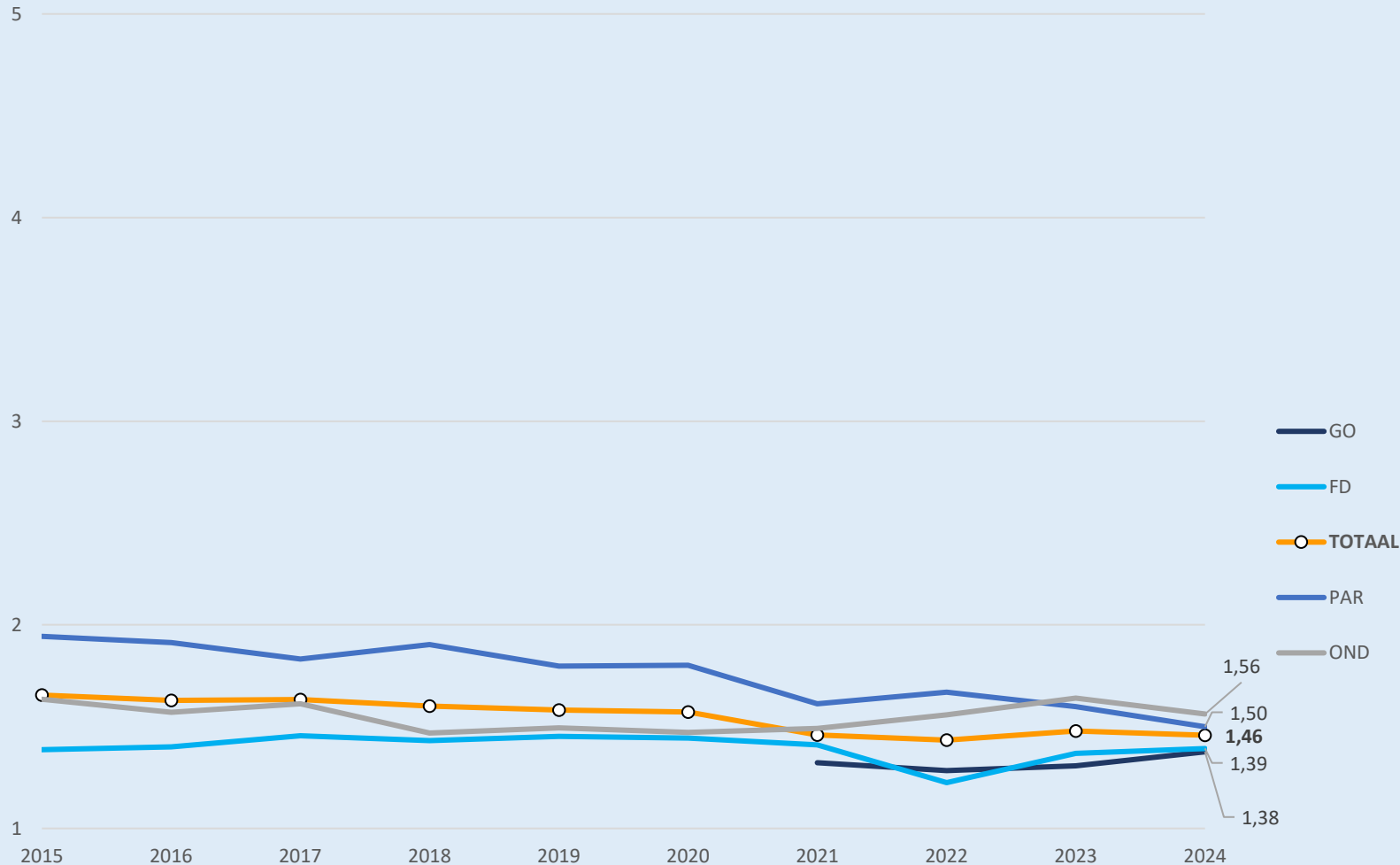


## Belang voldoen aan verplichtingen 2015-2024



- De totaalscore op 'Belang voldoen aan verplichtingen' steeg langzaam tussen 2015 en 2022, daalde iets tussen 2022 en 2023 en is nu niet duidelijk veranderd.
- De score ligt voor MKB-ondernemingen (4,14) en particulieren (4,19) het minst hoog, voor grote ondernemingen (4,42) het hoogst.

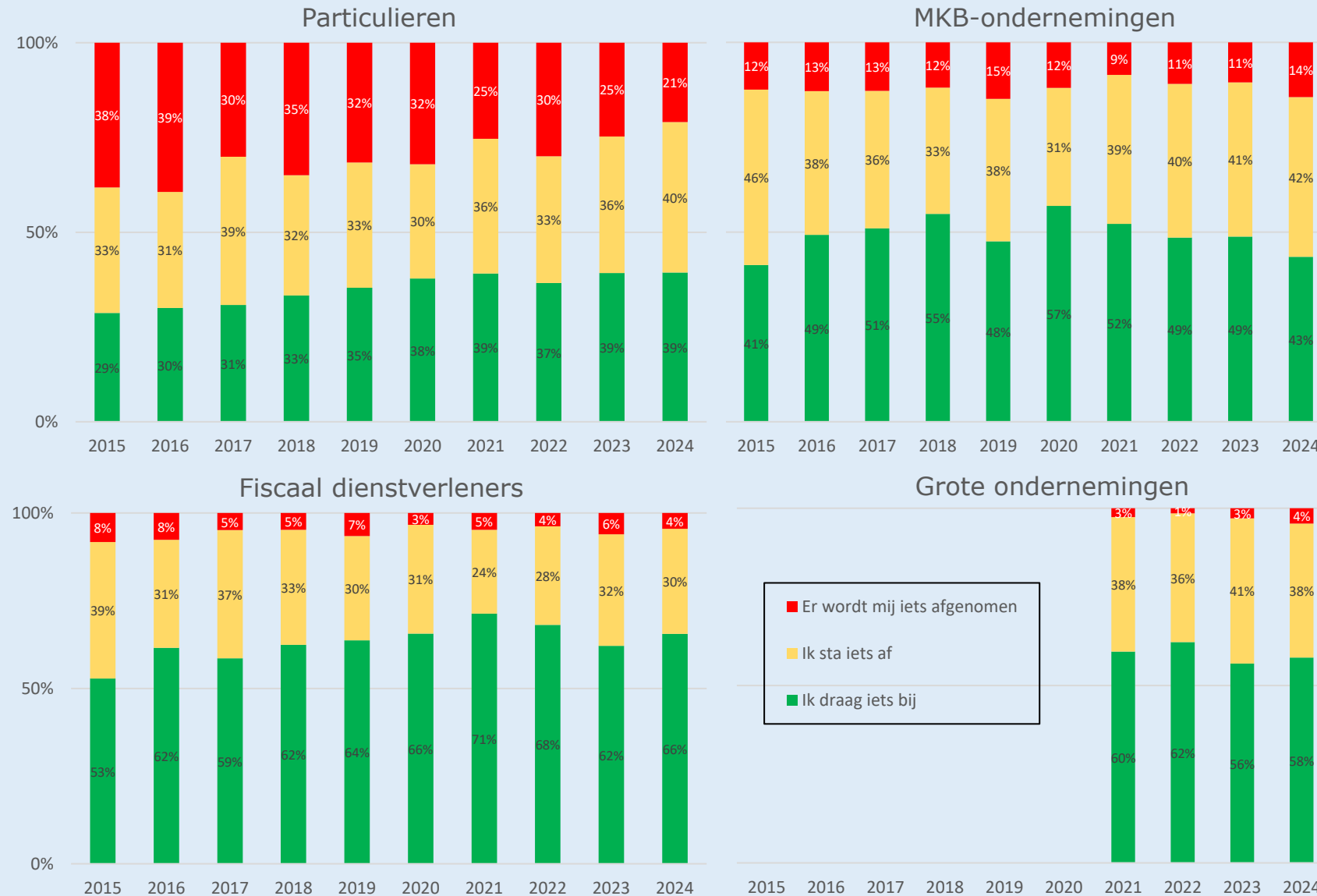
## Aanvaardbaarheid frauderen 2015-2024



- De totaalscore op 'Aanvaardbaarheid frauderen' daalde langzaam tussen 2015 en 2021 en is sindsdien stabiel.
- De score ligt voor grote ondernemingen (1,38) en fiscaal dienstverleners (1,39) iets lager dan voor MKB-ondernemingen (1,50) en particulieren (1,56).
- De scores van de verschillende doelgroepen zijn de laatste jaren naar elkaar toe gegroeid.



## Welke omschrijving van belasting betalen omschrijft uw persoonlijk gevoel het best?



- Een ruime meerderheid van de fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen kiest als persoonlijk gevoel bij belasting betalen 'ik draag iets bij'. Onder particulieren en MKB-ondernemingen is dat minder.
- Onder particulieren is het percentage dat belasting betalen vooral ziet als 'iets bijdragen' tussen 2015 en 2021 langzaam gegroeid en sindsdien stabiel. De verdeling tussen 'ik sta iets af' en 'er wordt mij iets afgenomen' schommelt door de jaren, maar de laatste drie jaar is het percentage 'er wordt mij iets afgenomen' gedaald.
- Onder MKB-ondernemingen nam het percentage 'ik draag iets bij' tussen 2015 en 2018 toe en tussen 2020 en 2024 weer af (in 2019 is een dip te zien). Het percentage 'er wordt mij iets afgenomen' is vrij stabiel.
- Onder fiscaal dienstverleners is globaal tussen 2015 en 2021 een positieve ontwikkeling te zien, tussen 2021 en 2023 een negatieve en bij de laatste meting geen duidelijke ontwikkeling.
- Bij grote ondernemingen is de verdeling sinds 2021 redelijk stabiel.



Sinds 2021 wordt het kengetal Belastingmoraal gemeten aan de hand van de volgende negen stellingen:

1. *Het betalen van belasting is het juiste om te doen*
  2. *Belasting betalen is een verantwoordelijkheid die alle Nederlanders/Nederlandse bedrijven bereidwillig zouden moeten aanvaarden*
  3. *Burgerschap/ondernemerschap brengt de verplichting met zich mee om belasting te betalen*
  4. *Burgerschap/ondernemerschap brengt een gedeelde verantwoordelijkheid tussen overheid en burger/ondernemer met zich mee*
  5. *Belasting betalen is goed voor onze maatschappij en daarom goed voor iedereen*
  6. *Het is teleurstellend dat sommige mensen/bedrijven hun belasting niet betalen*
  7. *Het is lastig om het land te regeren als mensen/bedrijven hun belasting niet betalen*
  8. *Het is spijtig dat de samenleving schade ondervindt van mensen/bedrijven die hun belasting niet betalen*
- elk op een 5-puntsschaal (1 'helemaal oneens' – 5 'helemaal eens').



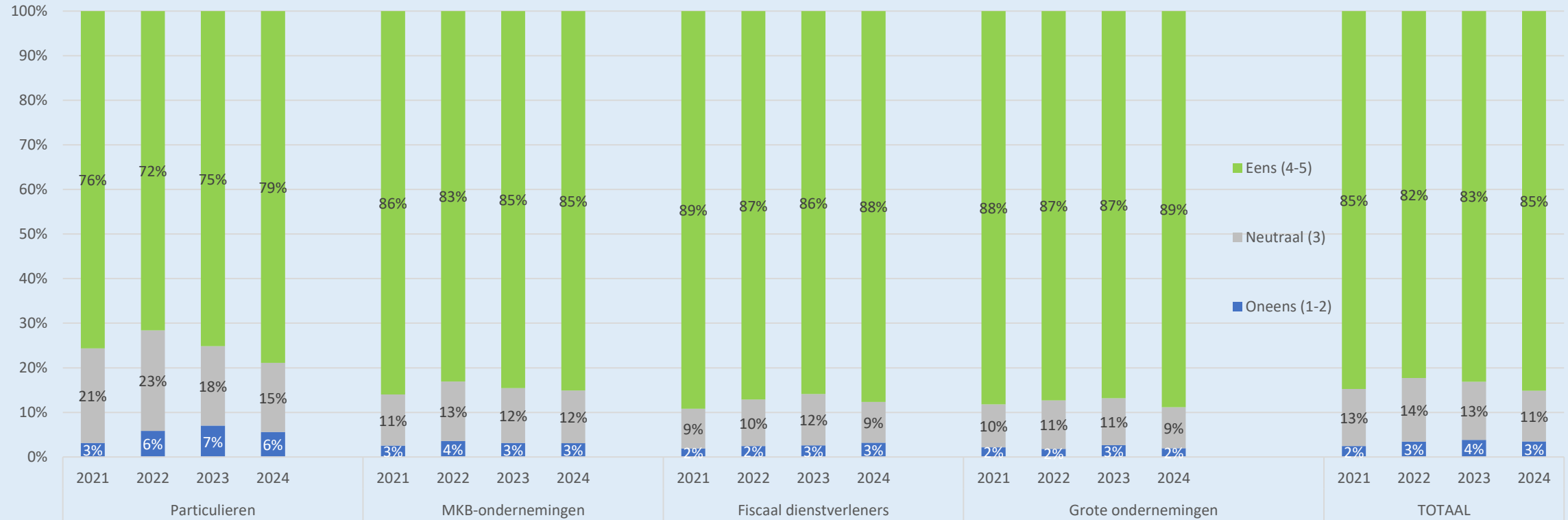
### Belastingmoraal



- Op het kengetal Belastingmoraal liggen de gemiddelde scores van particulieren wat lager dan bij de overige doelgroepen.
- In de meeste doelgroepen is de score vrij stabiele over de tijd. Alleen onder particulieren is in 2022 een duidelijke dip te zien.
- Verschillen ten opzichte van 2023 zijn er niet.



Belastingmoraal



- Bij de stellingen over Belastingmoraal is in 2024 85% van de antwoorden (helemaal) eens en 3% (helemaal) oneens.
- Bij particuliere belastingplichtigen is het percentage eens lager, het percentage oneens hoger.



Tot slot kijken we naar de samenhang (correlatie\*) tussen verschillende gerapporteerde cijfers uit de Fiscale Monitor.

- Het **algemene rapportcijfer** hangt sterk positief samen met
  - zeven van de acht imagokenmerken (.49 - .59): betrouwbaar, deskundig, zorgvuldig, geloofwaardig, verantwoordelijk, dienstverlenend en transparant
  - het kengetal Vertrouwen in de Belastingdienst (.57)
  - de belevingsindicator Adequate behandeling (.56)
  - de belevingsindicator Effectief informeren (.47) en
  - de belevingsindicator Gemak bieden en fouten voorkomen (.42)
  - Ter illustratie: particuliere belastingplichtigen, 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 positief samen met
  - het kengetal Belastingmoraal (.20) en Belang voldoen aan verplichtingen (.23)
  - de belevingsindicator Corrigerend optreden (.16)
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak *negatief* samen met
  - de mate waarin men het imagokenmerk 'streng' van toepassing vindt (-.16)
  - de indicator Oordeel aanvaardbaarheid frauderen (-.07)
  - Ter illustratie: de groep die 'streng' helemaal niet van toepassing vindt op de Belastingdienst, geeft als algemeen rapportcijfer gemiddeld een 7,3, de groep die 'streng' helemaal wel van toepassing vindt, een 6,2.

\*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.



- Binnen de **kengetallen en indicatoren** is de samenhang het sterkst tussen Vertrouwen in de Belastingdienst en Adequate behandeling (.83) en tussen Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen (.76).
- De kengetallen Belastingmoraal en Vertrouwen in de Belastingdienst hangen redelijk sterk met elkaar samen (.35).
- Voor zowel Belastingmoraal als Vertrouwen in de Belastingdienst is de samenhang met de belevingsindicatoren het sterkst met Adequate behandeling, Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen.
- De belevingsindicatoren Adequate behandeling, Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen hangen sterk positief samen (.56 - .76).
- De **8 imagokenmerken** hebben onderling een sterke samenhang (.54 - .77), behalve streng, dat zwak negatief samenhangt met betrouwbaar, geloofwaardig, transparant en dienstverlenend (en niet samenhangt met zorgvuldig, verantwoordelijk en deskundig).

\*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.





## Inleiding

Zoals in de Inleiding al vermeld, komt uit het Belevingsonderzoek van de Dienst Toeslagen naar voren dat een groot deel van de maatschappelijk dienstverleners ook ondersteunt bij belastingzaken (74%). Aan die groep wordt ook een aantal vragen gesteld over de tevredenheid over de (dienstverlening van de) Belastingdienst. De resultaten daarvan worden hier besproken.

## Methode en opzet

Voor de doelgroep maatschappelijk intermediairs leveren Dienst Toeslagen en de Belastingdienst samen een steekproef aan. Het veldwerk voor het Belevingsonderzoek toeslagen is uitgevoerd van 16 mei tot 1 juli 2024. De intermediairs worden telefonisch uitgenodigd een online vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 336 maatschappelijk intermediairs de vragenlijst ingevuld (23% van de benaderde intermediairs). Er is gewogen op soort intermediair: kinderopvang, verhuurder of overige organisaties (zoals gemeenten, bewindvoerders en maatschappelijke instellingen).

## Algemeen functioneren (rapportcijfer)

- Maatschappelijk dienstverleners die burgers helpen met belastingen, beoordelen het algemeen functioneren van de Belastingdienst met een 7,0.

## Frequentie van ondersteuning

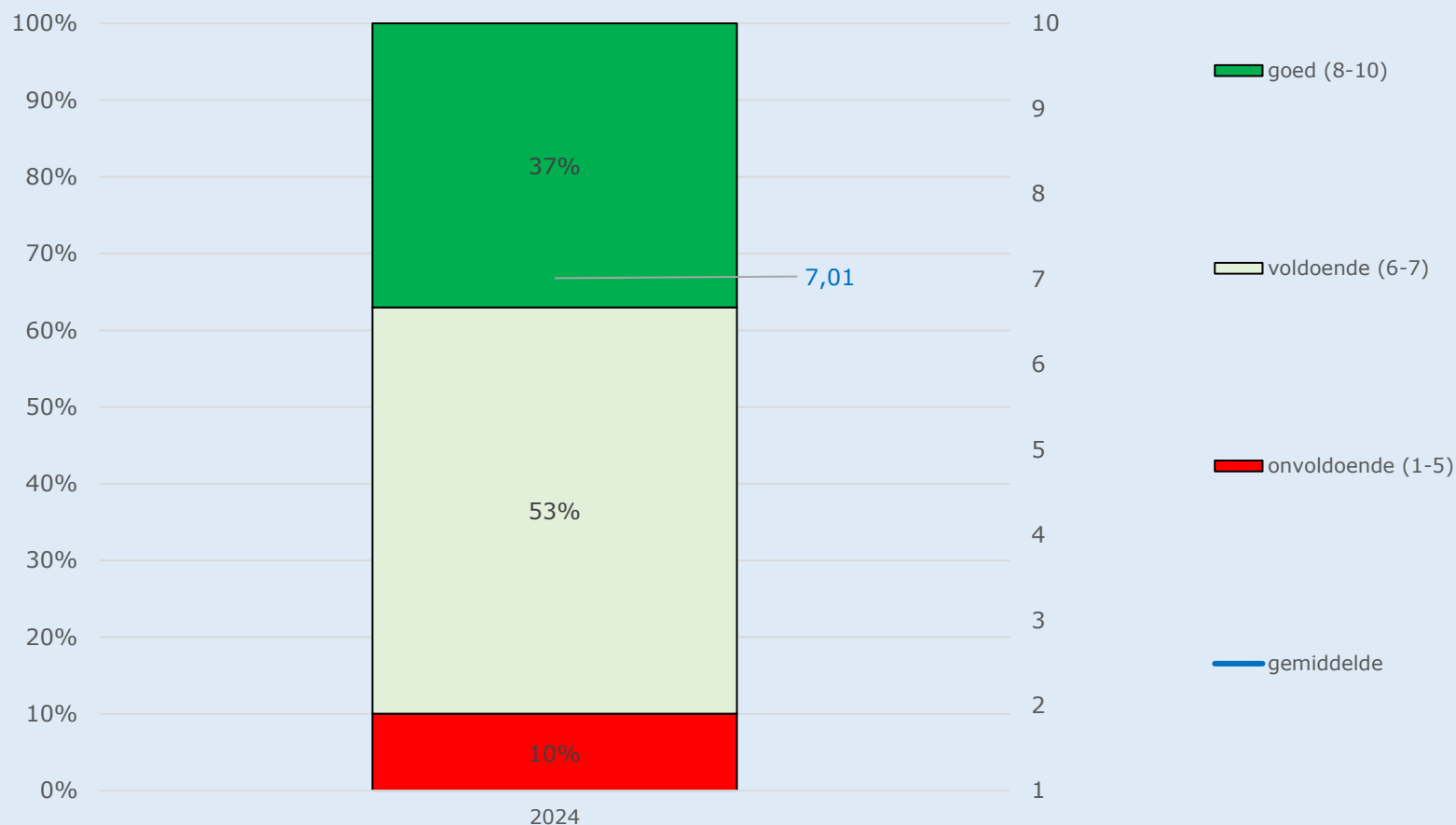
- De meeste dienstverleners geven aan dat de frequentie waarmee dezelfde burger wordt ondersteund bij belastingzaken, wisselt tussen personen (52%). Ruim een kwart van de dienstverleners geeft burgers doorgaans structureel, voor een langere periode, ondersteuning (28%). Ongeveer een vijfde biedt dezelfde burger een enkele keer (18%) of eenmalig (3%) ondersteuning.

## Contact met de Belastingdienst

- Het raadplegen van de algemene website van de Belastingdienst en het bellen van de Belastingtelefoon zijn de meest voorkomende vormen van contact; driekwart van de maatschappelijk dienstverleners maakt gebruik van deze kanalen. Over de website is 61% (zeer) tevreden. De groep dienstverleners die tevreden is over de Belastingtelefoon is ongeveer even groot als de groep die niet tevreden is (30%). Veel dienstverleners zijn niet bekend met het voorrangnummer waarmee ze voorrang krijgen in de wachtrij.
- Het Kennisnetwerk is bij ruim 80% van de dienstverleners bekend en door driekwart wel eens bezocht. 62% is hierover tevreden.
- Het Stella-team van de Belastingdienst is bij ruim twee derde bekend en door ruim een kwart wel eens ingeschakeld. De tevredenheid over het Stella team is zeer hoog (84%).
- Minder dan een vijfde van de dienstverleners heeft contact gehad met de relatiebeheerder bij de Belastingdienst. Driekwart is hierover tevreden.



*Welk rapportcijfer geeft u voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst? Dit gaat over hoe de Belastingdienst over het algemeen zijn werk doet.*



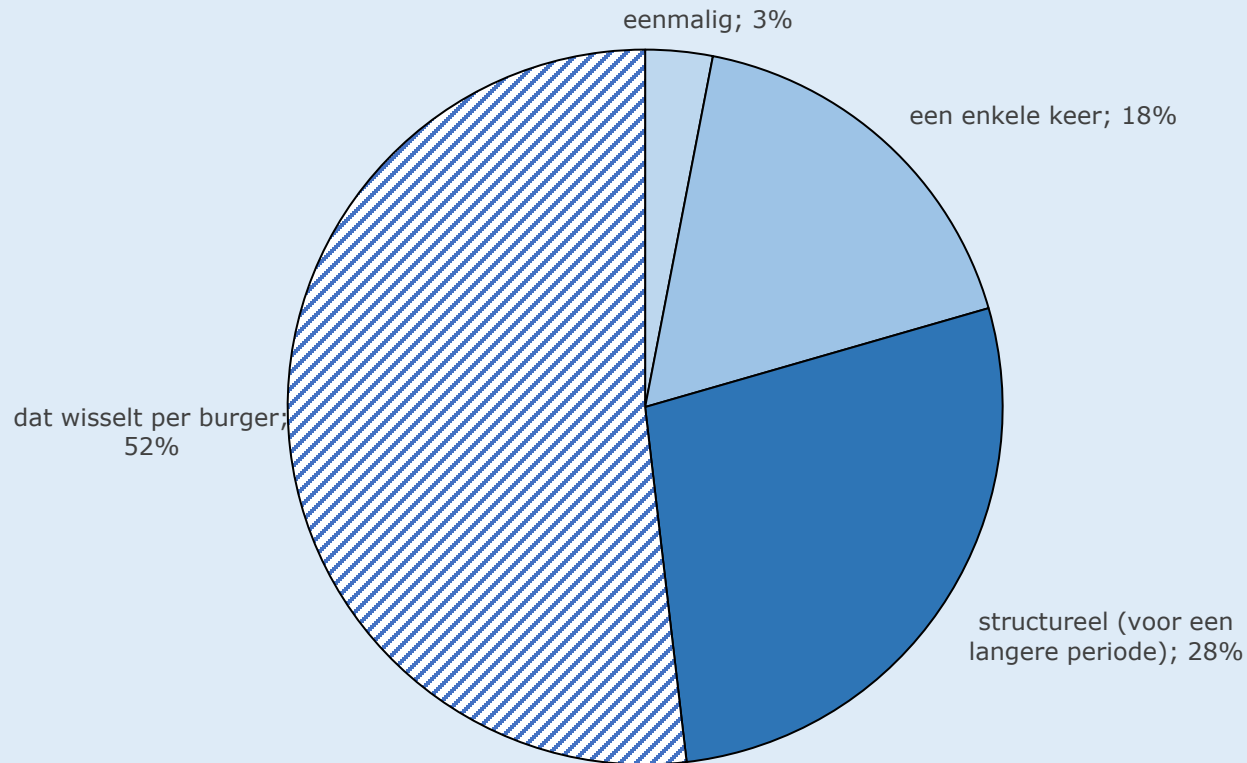
- Binnen de Fiscale Monitor van de Dienst Toeslagen worden enkele vragen gesteld over de Belastingdienst aan maatschappelijk dienstverleners die burgers (ook of alleen) ondersteuning bieden bij belastingen: maatschappelijk intermediairs (MI) Belastingen.
- Voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst geven deze maatschappelijk intermediairs in 2024 gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer.
- Een derde geeft een 8 of hoger (37%), iets meer dan de helft een 6 of 7 (53%), een tiende (10%) geeft een cijfer lager dan 6, ruim.

# Maatschappelijk Intermediairs

## Frequentie ondersteuning



*Hoe vaak ondersteunt u dezelfde burger meestal met belastingzaken?*



- Bij ongeveer de helft (52%) van de maatschappelijk dienstverleners die burgers (ook of alleen) ondersteuning bieden bij belastingen, wisselt de frequentie waarmee men dat doet per burger.
- Ongeveer een kwart (28%) biedt dezelfde burger doorgaans structureel, voor een langere periode, ondersteuning.
- Ongeveer een vijfde biedt dezelfde burger een enkele keer (18%) of eenmalig (3%) ondersteuning bij belastingzaken.



*Op welke van de volgende manieren heeft u de afgelopen 12 maanden contact gezocht met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen? (selectie)*

**MI**

**Website van de Belastingdienst met algemene informatie bezocht**

75%

**BelastingTelefoon gebeld**

75%

**Het Kennisnetwerk**

41%

**Brief geschreven**

29%

**Contact met relatiebeheerder bij Belastingdienst**

16%

*Het Kennisnetwerk is een internet pagina van de Belastingdienst waar u hulp krijgt als u voor anderen zaken met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen regelt. Bent u bekend met het Kennisnetwerk? / Welke onderdelen van het Kennisnetwerk heeft u wel eens bezocht/gebruikt?*

**MI**

**Kennisnetwerk bekend**

82%

**Wel eens onderdelen Kennisnetwerk bezocht/gebruikt**

74%

*Bent u bekend met het Stella-team van de Belastingdienst? / Heeft u het Stella-team van de Belastingdienst wel eens ingeschakeld?*

**MI**

**Stella-team Belastingdienst bekend**

67%

**Stella-team Belastingdienst ingeschakeld**

27%

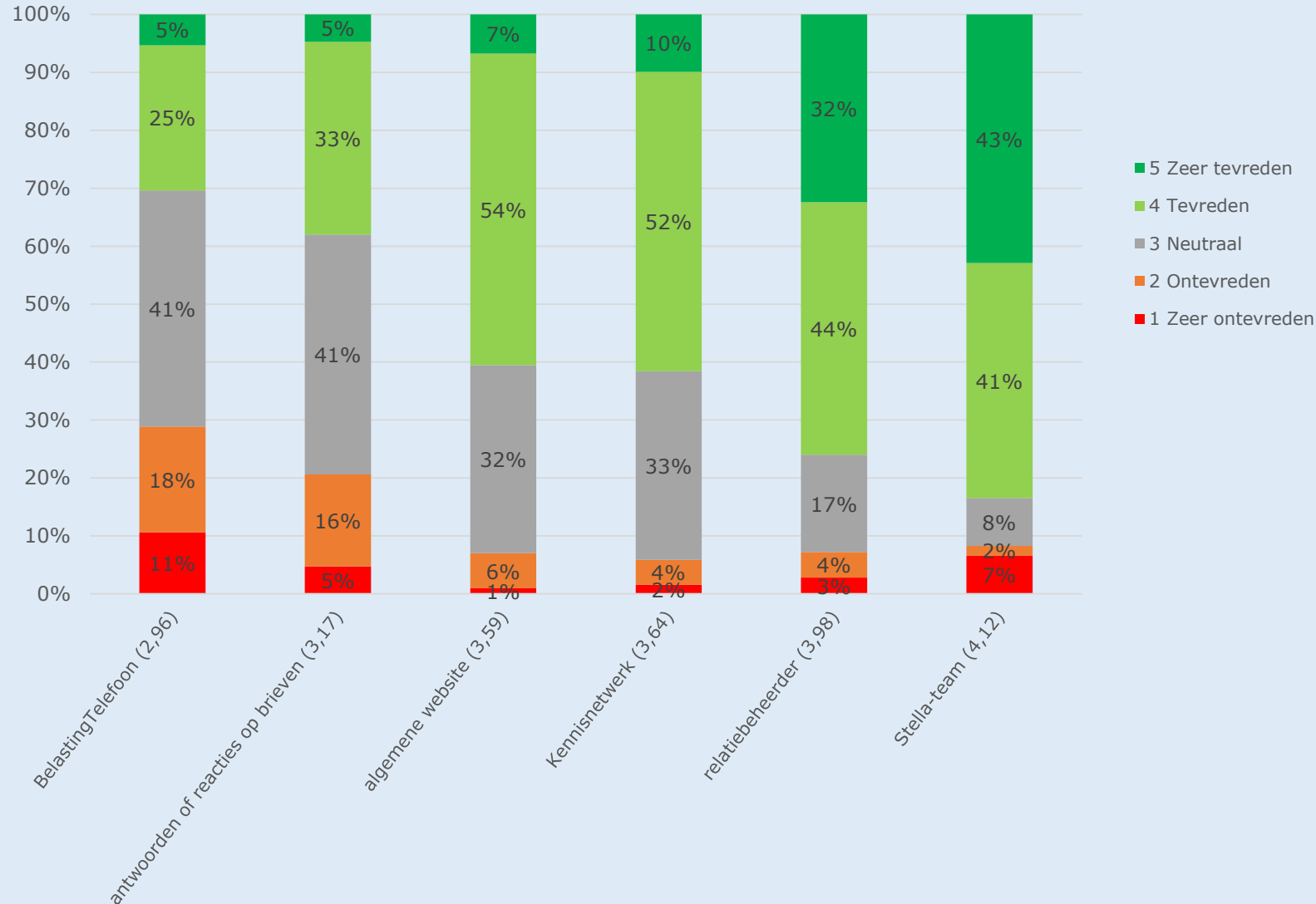
- Van de maatschappelijk dienstverleners die burgers bijstaan met belastingzaken, heeft driekwart de afgelopen 12 maanden de algemene website van de Belastingdienst bezocht, driekwart de BelastingTelefoon gebeld, 41 procent het Kennisnetwerk geraadpleegd, ongeveer een derde een brief geschreven aan de Belastingdienst en ongeveer een zesde contact gehad met de relatiebeheerder bij de Belastingdienst.
- Het Kennisnetwerk is door driekwart van de maatschappelijk dienstverleners voor belastingen wel eens bezocht en bij een iets groter deel bekend.
- Het Stella-team van de Belastingdienst is door ruim een kwart wel eens ingeschakeld en bij ruim twee derde bekend.

# Maatschappelijk Intermediairs

## Tevredenheid contact



Tevredenheid dienstverleningskanalen MI



- Van de kanalen die maatschappelijk intermediairs belastingzaken gebruiken voor contact met de Belastingdienst, zijn zij het meest tevreden over het Stella-team Belastingen (83% tevreden, gemiddelde 4,12 op de 5-puntsschaal) en de relatiebeheerder (76%, 3,98).
- Over de BelastingTelefoon (30% tevreden, 2,96) en de antwoorden of reacties op brieven (38% duidelijk\*, 3,17) is men het minst tevreden.
- De tevredenheid over de website (61% tevreden, 3,59) en het Kennisnetwerk (62% tevreden, 3,64) is minder groot dan over de relatiebeheerder en het Stella-team, maar in ruime meerderheid positief.

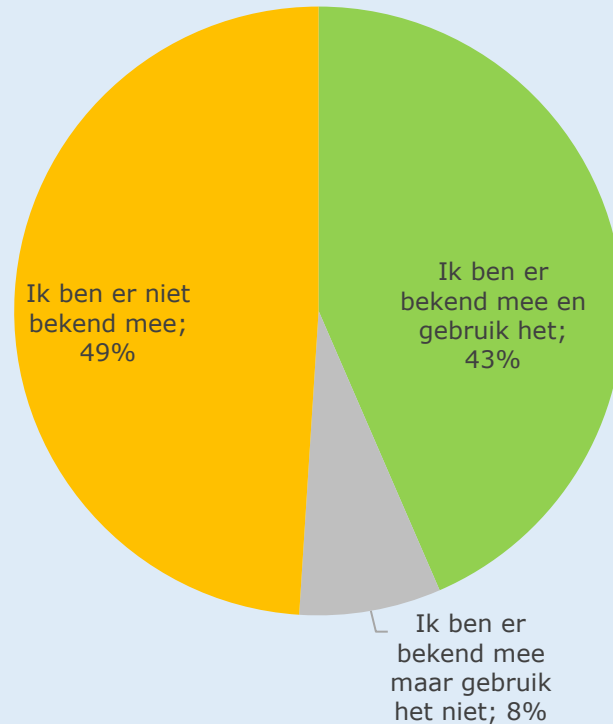
\*Bij brieven was de vraag 'Hoe duidelijk zijn de antwoorden of reacties op uw brieven aan de Belastingdienst?', bij de overige kanalen 'Hoe tevreden bent u over...?'

# Maatschappelijk Intermediairs

## Voorrangsnummer



[Als men BelastingTelefoon wel eens belt in aanwezigheid van de cliënt] *In dit geval is er een voorrangsnummer (7060) waarmee u voorrang krijgt in de wachtrij. Welke uitspraak is op u van toepassing?*



- Driekwart (75%) van alle maatschappelijk intermediairs belastingzaken heeft de afgelopen 12 maanden de BelastingTelefoon gebeld. Ruim driekwart daarvan (81%) belt de BelastingTelefoon wel eens in aanwezigheid van hun cliënt (de burger die zij helpen).
- De helft van deze groep is er niet bekend mee dat er voor dergelijke gevallen een voorrangsnummer is (7060) waarmee men voorrang krijgt in de wachtrij.
- De meeste intermediairs die er wel bekend mee zijn, gebruiken het ook.
- Intermediairs die het voorrangsnummer gebruiken of het niet gebruiken maar er wel bekend mee zijn, zijn duidelijk meer tevreden over de BelastingTelefoon dan intermediairs die er niet bekend mee zijn.



# Bijlage: Scores Imagokenmerken 2015-2024

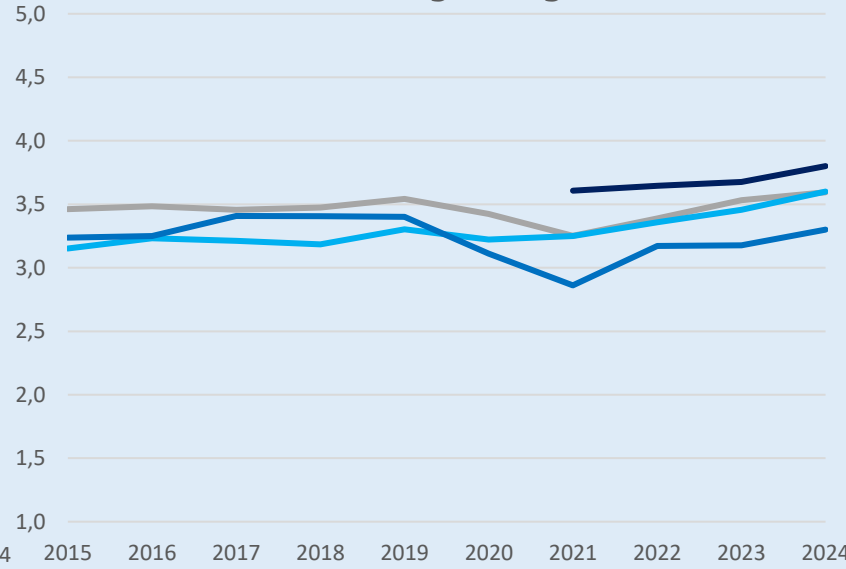
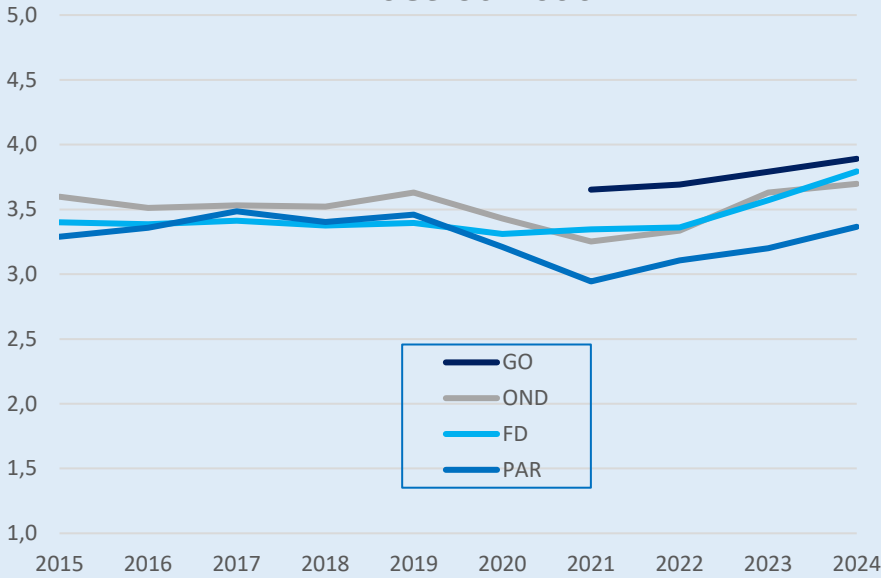


## trend - doelgroepen

- De mate waarin men 'betrouwbaar', 'zorgvuldig', geloofwaardig' en 'verantwoordelijk' van toepassing vindt op de Belastingdienst, daalde bij MKB-ondernemingen en particulieren tussen 2019 en 2021. Sinds 2021 is het in alle doelgroepen toegenomen, al is de trend voor 'verantwoordelijk' bij particulieren wisselvallig.

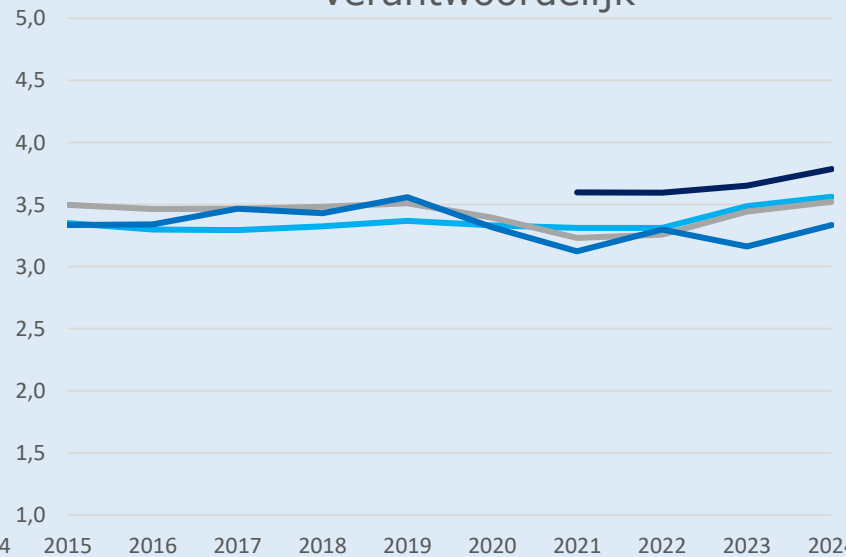
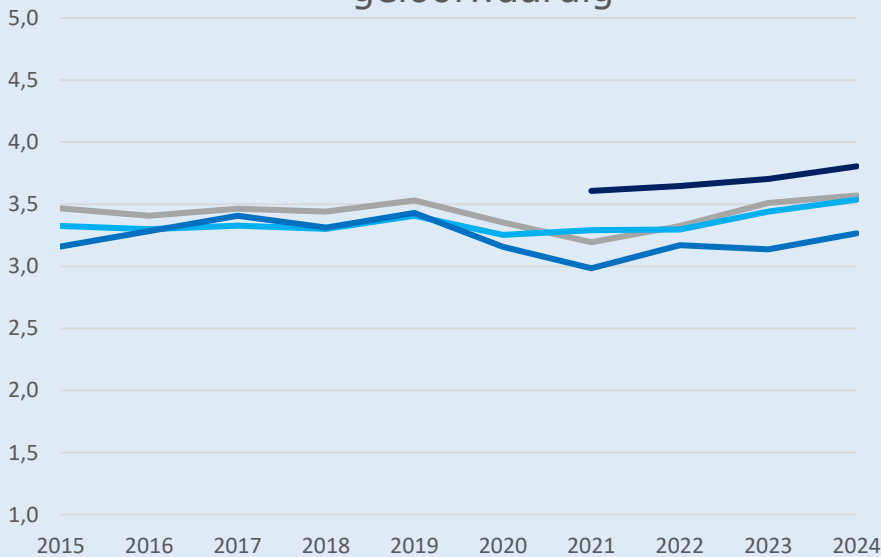
'betrouwbaar'

'zorgvuldig'



'geloofwaardig'

'verantwoordelijk'





# Bijlage: Scores Imagokenmerken 2015-2024



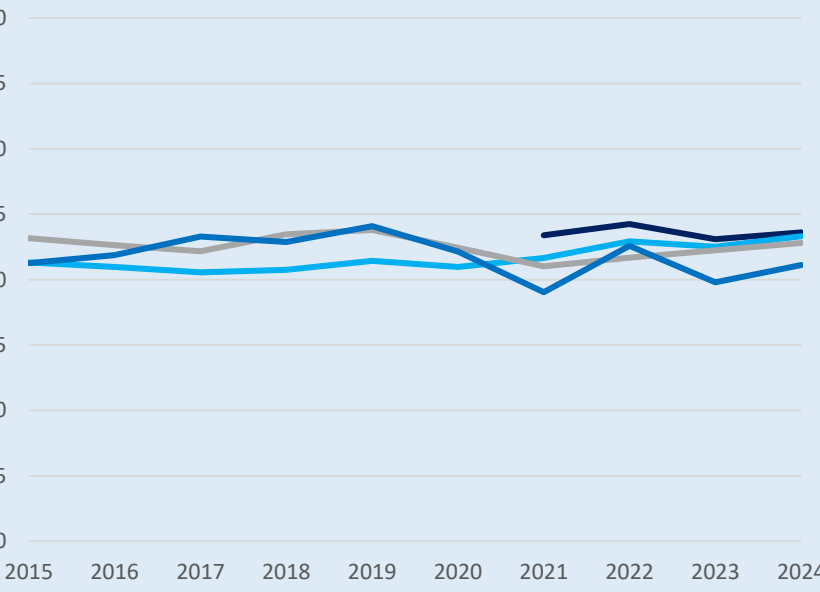
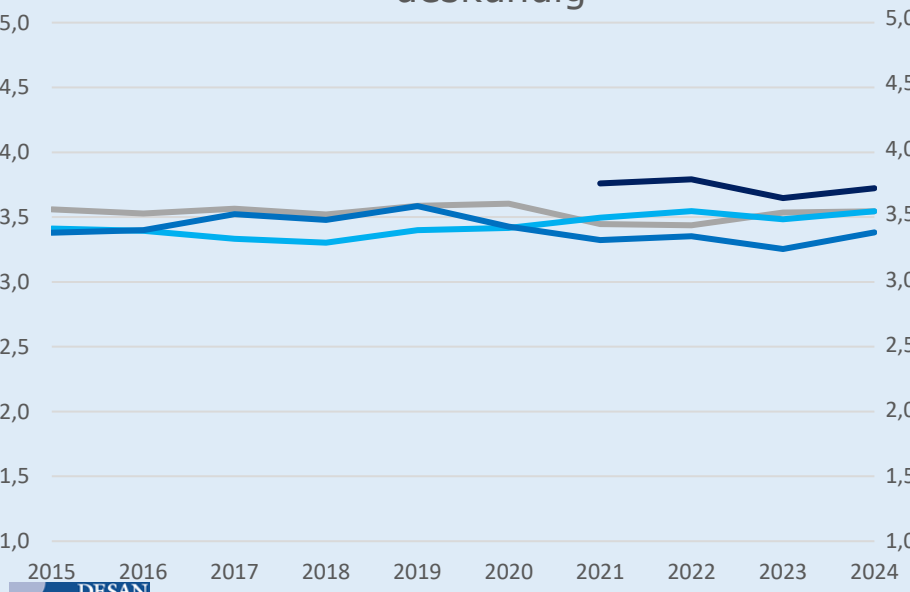
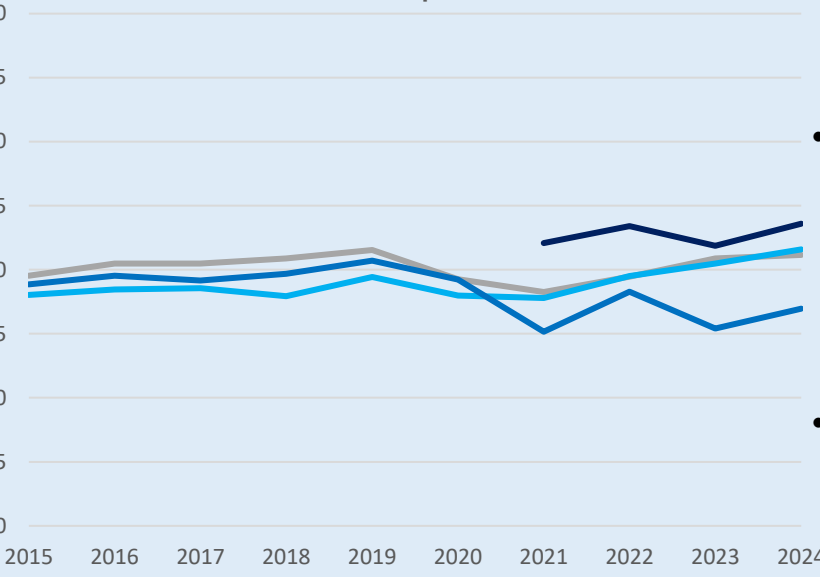
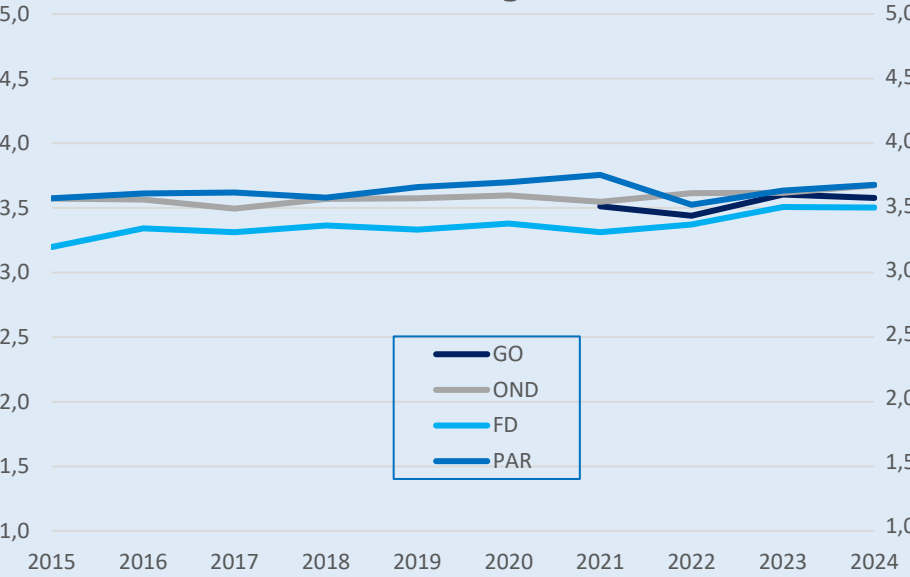
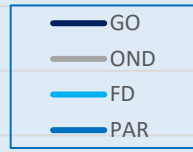
## trend - doelgroepen

'streng'

'transparant'

'deskundig'

'dienstverlenend'



- Voor 'streng' en 'deskundig' zijn er vrij weinig ontwikkelingen in de afgelopen 10 jaar bij de vier doelgroepen.
- Voor 'transparant' was tussen 2019 en 2021 in alle doelgroepen een daling te zien en na 2021 bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners een stijging en bij particulieren en grote ondernemingen een fluctuerende trend.
- Bij 'dienstverlenend' daalde de score onder particulieren en MKB-ondernemingen tussen 2019 en 2021. Bij MKB-ondernemingen steeg daarna de score weer, bij particulieren ook wel, maar met schommelingen.



jaar	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
2015	3,58	3,45	3,09			<b>3,34</b>
2016	3,27	3,19	2,84			<b>3,09</b>
2017	3,30	3,20	2,92			<b>3,14</b>
2018	3,40	3,30	2,94			<b>3,20</b>
2019	3,42	3,24	2,87			<b>3,15</b>
2020	3,32	3,34	3,08			<b>3,25</b>
2021	3,35	3,45	3,14	3,28	<b>3,30</b>	<b>3,31</b>
2022	3,19	3,11	3,00	2,92	<b>3,03</b>	<b>3,09</b>
2023	3,35	3,18	3,15	2,84	<b>3,07</b>	<b>3,20</b>
2024	3,05	3,37	3,21	3,20	<b>3,23</b>	<b>3,25</b>

- De tevredenheid over de BelastingTelefoon (onder de klanten die daarvan gebruik hebben gemaakt) daalde tussen 2021 en 2022. Tussen 2022 en 2023 is er geen verschil, tussen 2023 en 2024 steeg de tevredenheid.
- Binnen elke doelgroep zijn vrij grote fluctuaties over de jaren te zien. Dat kan verband houden met het lage aantal respondenten per groep, vooral bij fiscaal dienstverleners (n=49 in 2024), en particulieren (n=87 in 2024). Bij grote ondernemingen (n=105) en vooral MKB-ondernemingen (n=350) speelt dat wat minder.
- Grote ondernemingen zijn sinds 2021 opgenomen. Met uitzondering van 2023, toen de tevredenheid onder grote ondernemingen veel lager lag dan in andere groepen, is het totaalgemiddelde inclusief GO ongeveer even hoog als exclusief GO.



jaar	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
<b>2015</b>	3,50	3,28	3,49			<b>3,43</b>
<b>2016</b>	3,46	3,41	3,50			<b>3,46</b>
<b>2017</b>	3,46	3,48	3,47			<b>3,47</b>
<b>2018</b>	3,62	3,60	3,60			<b>3,60</b>
<b>2019</b>	3,75	3,62	3,63			<b>3,65</b>
<b>2020</b>	3,66	3,60	3,61			<b>3,62</b>
<b>2021</b>	3,62	3,65	3,77	3,79	<b>3,72</b>	<b>3,70</b>
<b>2022</b>	3,72	3,56	3,74	3,79	<b>3,71</b>	<b>3,67</b>
<b>2023</b>	3,46	3,56	3,56	3,70	<b>3,58</b>	<b>3,54</b>
<b>2024</b>	3,38	3,59	3,69	3,76	<b>3,64</b>	<b>3,59</b>

- Particulieren zijn in 2024 gemiddeld minder tevreden over de website van de Belastingdienst dan de andere doelgroepen.
- Van 2018 tot 2022 was het totale gemiddelde (excl. GO) vrijwel stabiel. Tussen 2022 en 2023 daalde de tevredenheid, tussen 2023 en 2024 is deze weer iets gestegen.
- Binnen elke doelgroep zijn wel fluctuaties te zien. Dat kan verband houden met het feit dat niet alle respondenten de website hebben bezocht en het aantal respondenten bij deze vraag daarom wat lager is.
- Tussen 2023 en 2024 is alleen de stijging bij fiscaal dienstverleners en in het totaal van alle groepen significant.



CORRELATIONS	Algemeen rapportcijfer	Betrouwbaar	Zorgvuldig	Geloofwaardig	Verantwoordelijk	Streng	Transparant	Deskundig	Dienstverlenend	Kengetal Belastingmoraal	Kengetal Vertrouwen	Indicator Adequate behandeling	Indicator Effectief informeren	Indicator Gemak bieden en fouten voorkomen	Indicator Corrigerend optreden	Oordeel over aanvaardbaarheid frauderen	Belang voldoen aan verplichtingen
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,59	0,58	0,58	0,49	-0,16	0,50	0,53	0,55	0,20	0,57	0,56	0,47	0,42	0,16	-0,07	0,23
Betrouwbaar	0,59	1,00	0,72	0,77	0,62	-0,05	0,55	0,60	0,56	0,31	0,68	0,63	0,51	0,45	0,19	-0,08	0,25
Zorgvuldig	0,58	0,72	1,00	0,74	0,61	ns	0,55	0,63	0,55	0,26	0,63	0,62	0,52	0,44	0,22	-0,05	0,24
Geloofwaardig	0,58	0,77	0,74	1,00	0,69	-0,05	0,62	0,66	0,57	0,29	0,69	0,65	0,53	0,46	0,23	-0,06	0,24
Verantwoordelijk	0,49	0,62	0,61	0,69	1,00	ns	0,54	0,57	0,54	0,23	0,61	0,56	0,49	0,41	0,20	-0,06	0,20
Streng	-0,16	-0,05	ns	-0,05	ns	1,00	-0,05	ns	-0,11	ns	-0,08	-0,08	-0,05	ns	0,12	ns	-0,06
Transparant	0,50	0,55	0,55	0,62	0,54	-0,05	1,00	0,57	0,59	0,18	0,60	0,61	0,53	0,42	0,27	ns	0,20
Deskundig	0,53	0,60	0,63	0,66	0,57	ns	0,57	1,00	0,62	0,21	0,64	0,59	0,53	0,46	0,30	ns	0,24
Dienstverlenend	0,55	0,56	0,55	0,57	0,54	-0,11	0,59	0,62	1,00	0,19	0,62	0,59	0,55	0,50	0,24	ns	0,19
Kengetal Belastingmoraal	0,20	0,31	0,26	0,29	0,23	ns	0,18	0,21	0,19	1,00	0,35	0,31	0,30	0,27	0,13	-0,17	0,30
Kengetal Vertrouwen	0,57	0,68	0,63	0,69	0,61	-0,08	0,60	0,64	0,62	0,35	1,00	0,83	0,65	0,57	0,38	-0,07	0,26
Indicator Adequate behandeling	0,56	0,63	0,62	0,65	0,56	-0,08	0,61	0,59	0,59	0,31	0,83	1,00	0,65	0,56	0,36	-0,06	0,25
Indicator Effectief informeren	0,47	0,51	0,52	0,53	0,49	-0,05	0,53	0,53	0,55	0,30	0,65	0,65	1,00	0,76	0,35	ns	0,29
Indicator Gemak bieden en fouten voorkomen	0,42	0,45	0,44	0,46	0,41	ns	0,42	0,46	0,50	0,27	0,57	0,56	0,76	1,00	0,33	-0,05	0,26
Indicator Corrigerend optreden	0,16	0,19	0,22	0,23	0,20	0,12	0,27	0,30	0,24	0,13	0,38	0,36	0,35	0,33	1,00	ns	0,12
Oordeel over aanvaardbaarheid frauderen	-0,07	-0,08	-0,05	-0,06	-0,06	ns	ns	ns	ns	-0,17	-0,07	-0,06	ns	-0,05	ns	1,00	-0,11
Belang voldoen aan verplichtingen	0,23	0,25	0,24	0,24	0,20	-0,06	0,20	0,24	0,19	0,30	0,26	0,25	0,29	0,26	0,12	-0,11	1,00