



Customer Journey ZZP

Onderzoek naar de beleving van ZZP'ers

Customer Journey ZZP

Een onderzoek naar ervaren knelpunten en mogelijke oplossingen in de interactie met de Belastingdienst



Invalshoek voor de Customer Journey: ZZP'er Centraal



Doel:

- knelpunten en mogelijke oplossingen inventariseren vanuit het perspectief van de ZZP'er
- om uitvoering, processen en producten te verbeteren
- zodat ZZP'ers hun belastingzaken goed en gemakkelijk kunnen regelen

Vragen:

- Welke knelpunten ervaren ZZP'ers?
- Welke oplossingen dragen ZZP'ers aan?
- Hoe beoordelen ZZP'ers initiatieven van de Belastingdienst?
- Welke oplossingen dragen beleidsmakers aan?



Resultaten Customer Journey ZZP



Lastigheden

ZZP'ers ervaren weinig ernstige knelpunten, wel 'lastigheden'

Circa 20% ervaart **géén** lastigheden

De overige 80% heeft met gemiddeld 3 à 4 lastigheden te maken



Ervaren lastigheden in vier categorieën

Planning en
organisatie

19%

Kennis en
regelgeving

66%

Communicatie &
dienstverlening

53%

Onzekerheid
en passiviteit

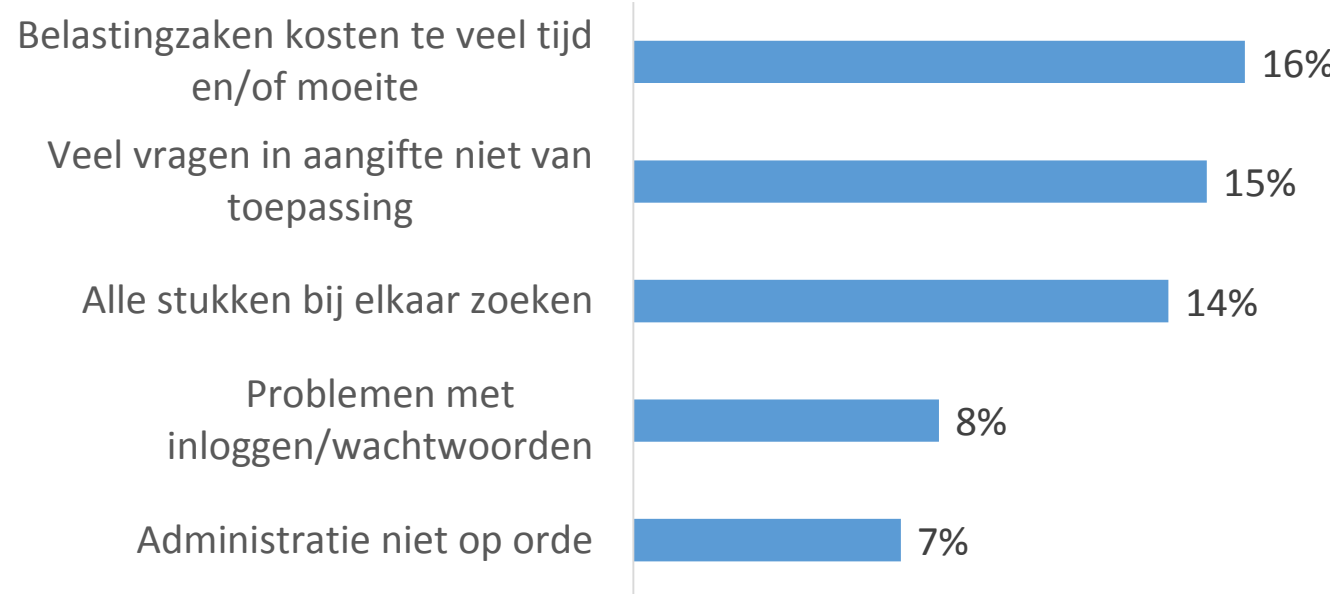
34%



Planning en organisatie

Administratie is belangrijk, maar ook: saai, gedoe en ingewikkeld

- 19% ervaart één of meer lastigheden
- Administratie vooral voor bedrijfsvoering → niet alleen fiscaal
- Met name moeite in opstart fase
- Helft heeft hulp nodig
- Administratie is niet helemaal uit te besteden aan fiscaal dienstverlener
- Belastingzaken vaak vlak voor deadlines



“Ik vind die bonnetjes al ingewikkeld genoeg. Op vrijdag schiet het er nogal eens bij in. Dan drink ik liever een biertje”



“In het begin stelde ik het uit tot het laatste moment. Dan kwam ik in de problemen. Dat heeft me veel geld gekost”

Kennis en regelgeving

Regelgeving ingewikkeld, kennis beperkt, weinig bereidheid om kennis te vergaren.

- Kennis en inzicht ontbreekt
 - Betekenis veranderingen
 - Kosten prive/zakelijk en aftrekposten
 - Uitbestede aangifte kan men niet controleren
- Weinig bereidheid zich te verdiepen
- Veel vragen in de aangifte niet van toepassing
- Belastingdienst niet flexibel
- DBA/ondernemerschap schuift men voor zich uit



“De IB, dat is zo complex, dat zie ik echt als een soort black box.”



“Ik vind de BTW belasting nog wel te doen, ook omdat je hem 4x per jaar doet en het echt gaat over wat er in- en uitgaat. Dat is waar je dagelijks mee te maken hebt.”

Onzekerheid en passiviteit

Complexe regels maken onzeker en passief

- Bang voor fouten en daarmee boetes (32%)
- Bang om fiscale voordelen mis te lopen (22%)
- Onzeker over belastingaangifte (18%)
- Onzekerheid leidt tot passiviteit (11%)
- Zekerheid wordt “gekocht” door een fiscaal dienstverlener in de arm te nemen

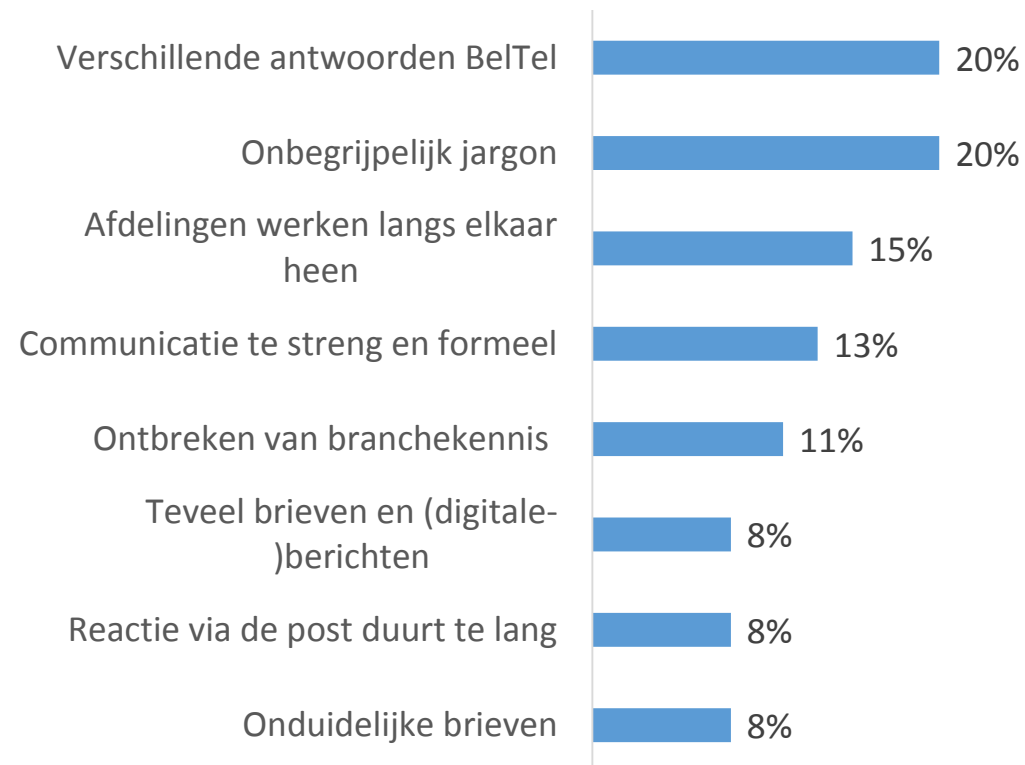
“Ik heb altijd een soort onzekerheid dat ik iets fout kan doen. Ik vind de Belastingdienst onvoorspelbaar, je weet nooit wat je ervan kan verwachten.”



“Ik zie dan al die vragen en ga dan helemaal twijfelen, is dit nu wel of niet van toepassing op mij?”

Communicatie niet optimaal

- Brieven te streng, formeel, onduidelijk en te veel
- Onbegrijpelijk jargon in brieven en op de site
- Reactie via de post duurt te lang
- De Belastingtelefoon geeft inconsistente antwoorden
- Afdelingen werken langs elkaar heen
- Ontbreken van branchekennis



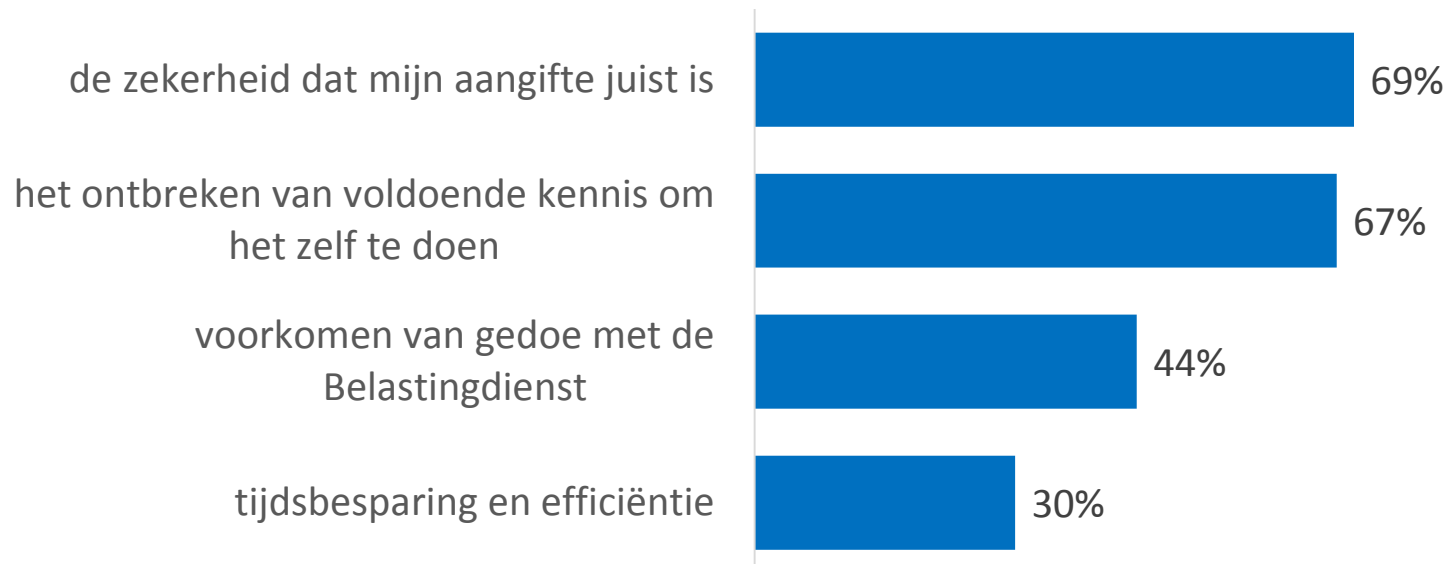
“Door medewerker A werd een boete van € 6000,- kwijtgescholden, medewerker B zei dat ik het wel moest betalen. Dat kan toch niet”



“Begrijp me niet verkeerd, maar ik ben WO geschoold en 3-talig opgevoed, maar wat er soms in die brieven staat, dan denk ik echt: huh”

Reactie op lastigheden: uitbesteden

Reden uitbesteden:



- Blind vertrouwen in adviseur
- Aandachtspunt: verantwoordelijkheid bij ZZP'er of bij FD?

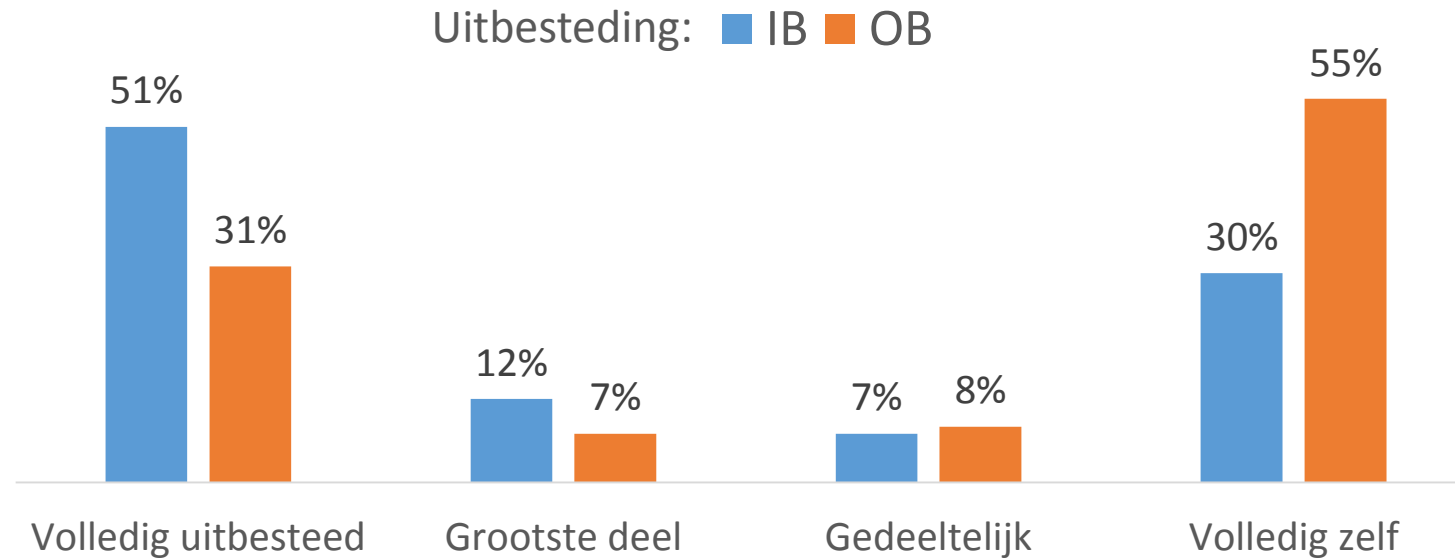


“Als ik graag achter de computer wil zitten, had ik dat beroep wel gekozen”



“Als ik de concept versie krijg van mijn adviseur, kijk ik er even naar. Geen idee wat ik zou moeten controleren ook.”

Uitbesteden: mate en verschil tussen OB en IB

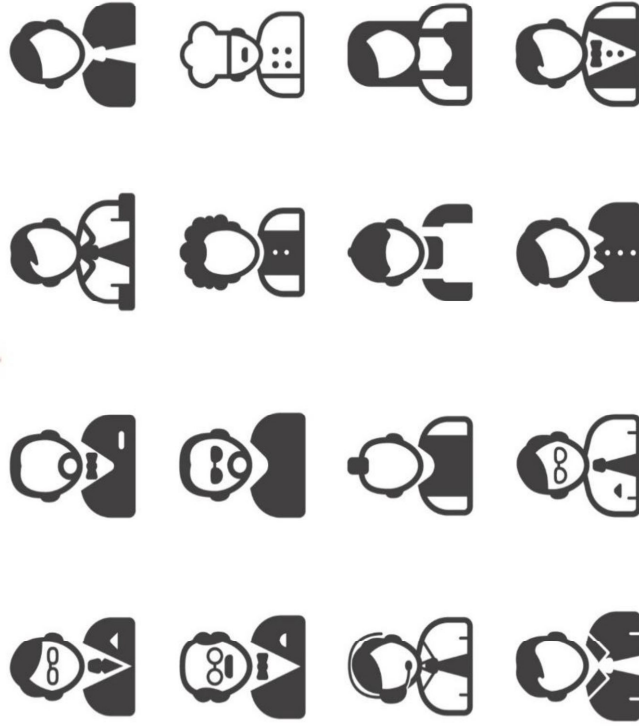


- Minder dan de helft besteedt de OB uit, 70% besteedt de IB uit
- Helft besteedt IB volledig uit
- Deels uitbesteders ervaren de meeste lastigheden



Welke oplossingen?

Vanuit
ZZP-ers



Vanuit
Belastingdienst



Oplossingsrichtingen



Mogelijke oplossingen raken vaak meerdere lastigheden



Oplossingsrichting Boekhouden en aangiften: Cloud, mobiel en integreren

- Integratie van administratie en fiscale zaken
- Automatisch genereren en indienen van OB en IB
- Mobiele toepassingen (bijv. scannen/uploaden van factureren en bonnen via smartphone)
- Postieve houding t.o.v. cloudboekhouden

"Ik zou graag een goed ZZP-boekhoudprogramma willen hebben, helemaal gemaakt om te linken aan of i.i.g. makkelijk te gebruiken met de aangifte software van de belastingdienst"

Oplossingsrichting Pro-activiteit: Beter en actueler inzicht

- Pro-actief berichten door Belastingdienst bij relevante veranderingen
- ZZP'ers zijn positief over het aanbieden van inzicht in te betalen belastingen, mits accuraat, veilig en laagdrempelig

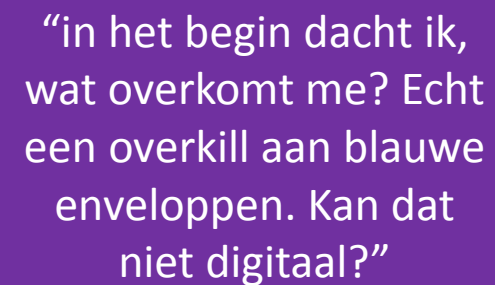
"ja, van zo'n actueel overzicht zou ik zeker gebruik maken. Niks zo vervelend als je niet weet hoeveel je moet betalen"



Tooling

Oplossingsrichting Tooling: Checks & Apps

- App voor upload van rekeningen, aangifte doen en hulp
- Meer betaalmogelijkheden: had er al moeten zijn; maar geen automatische incasso
- (zelf)hulptools voor berekening van belastingzaken
- Checklist waarmee ZZP'ers fiscale risico's in beeld krijgen
- Digitale consulent / expert tool



“in het begin dacht ik, wat overkomt me? Echt een overkill aan blauwe enveloppen. Kan dat niet digitaal?”



Oplossingsrichting Proces en regelgeving: Versimpeling en samenwerking

- KvK, BD en gemeente meer samenwerken en zichtbaar maken
- Onder X-bedrag geen aangifte nodig, forfait per branche en/of per x-omzet, cash accounting
- Bij boekhouding in cloud geen aangifte OB nodig
- Simpeler/verkorte IB-aangifte voor ZZP-er
- Versimpelen criteria voor ondernemerschap

“Ik heb dit jaar een minder jaar dan vorig jaar, maar betaal wel omzetbelasting die geschat wordt op mijn omzet van vorig jaar. Ik zou dan graag een andere betalingstermijn of zo willen”

Oplossingsrichting Communicatie en dienstverlening: Actieve hulp

- Scherm delen met medewerker BD
- Live chat met BD
- Advies door BD
- Instructiefilms / vlogs op internet
- Checklists voor aangiften en administratie
- Terminologie eenvoudiger
- Niet straffen met boetes maar helpen
- Regelhulp levensfase ondernemer

“Als ik de
Belastingdienst bel dat
ik iemand spreek die
weet wat er bij mij
speelt, of mijn
branche kent”