



Belastingdienst

# Fiscale Monitor 2023

## Kernresultaten

*Versie 2.32 22-11-2023*



Inleiding	3
Samenvatting bevindingen	4
Onderzoeksverantwoording	7
Methode en opzet	8
Algemeen oordeel	10
Imagokenmerken	13
Contact met de Belastingdienst	20
Tevredenheid over dienstverleningskanalen	21
Hulp en zelfredzaamheid	26
Kengetallen en belevingsindicatoren	30
Vertrouwen in de Belastingdienst	36
Compliance	38
Belastingmoraal	41
Analyse samenhangen	43
BIJLAGEN	45



- 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.
- Naar aanleiding van de ontvlechting rapporteren Douane en Toeslagen met ingang van 2023 apart de bevindingen van het onderzoek voor ondernemingen die te maken hebben met Douane en toeslaggerechtigden en maatschappelijk dienstverleners. Deze doelgroepen zijn hier ook niet meer opgenomen in cijfers over voorgaande jaren.



## Algemeen functioneren (rapportcijfer)

- Het algemene oordeel over het functioneren van de Belastingdienst (over alle doelgroepen heen) is tussen 2010 en 2023 vrij stabiel.
- Onder MKB-ondernemingen daalde het rapportcijfer tussen 2018 en 2022 geleidelijk. In 2023 is het voor het eerst weer gestegen. Onder particuliere belastingplichtigen daalde het rapportcijfer sinds 2019 en die daling zet zich in 2023 voort.
- Bij grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners is de beoordeling niet veranderd ten opzichte van 2022.

## Imagokenmerken

- Het imago van de Belastingdienst vertoonde een vrij constant beeld tussen 2010 en 2019.
- Vooral bij particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen was in 2020 en 2021 sprake van overwegend dalende scores. In 2022 en 2023 zien we enig herstel.
- Over alle imago-kenmerken heen hebben grote ondernemingen relatief het meest positieve oordeel en particuliere belastingplichtigen het minst positieve oordeel.

# SAMENVATTING BEVINDINGEN (2)

## Contact met de Belastingdienst

- Het raadplegen van de website is de meest voorkomende vorm van contact; bij alle doelgroepen heeft meer dan de helft de afgelopen 12 maanden de website van de Belastingdienst bezocht.
- De tevredenheid over de website nam het afgelopen decennium geleidelijk toe onder alle doelgroepen. Ten opzichte van 2022 is de gemiddelde tevredenheid over de website in 2023 gedaald.
- De tevredenheid over de BelastingTelefoon fluctueert wat in tijd en is in 2023 gelijk gebleven ten opzichte van 2022.

## Hulp en zelfredzaamheid

- Bij particuliere belastingplichtigen is sinds 2017 globaal een positieve trend te zien in zelfredzaamheid. Men vindt vaker dat men de belastingzaken goed voor elkaar heeft, heeft vaker iemand in het sociale netwerk om op terug te vallen en heeft minder vaak hulp nodig.
- De meeste particulieren doen zonder hulp belastingaangifte, al is dit percentage na een eerdere stijging sinds 2021 iets gedaald (61%). Het aandeel particulieren dat de aangifte geheel uit handen geeft, schommelt al jaren rond een vijfde.
- Voor zzp'ers varieert het percentage dat belastingzaken zelfstandig afhandelt sterk per jaar. Sinds 2020 is het redelijk stabiel op ongeveer 30%. Ook het percentage zzp'ers dat de aangifte geheel uitbesteedt varieert sterk en lag de laatste vier jaar tussen de 32% en 39%.



## Belevingsindicatoren

- De scores op de belevingsindicatoren laten een vrij stabiel beeld zien in de drie jaar dat ze nu gemeten zijn. Voor adequate behandeling liggen de gemiddelde scores bij particulieren duidelijk lager dan bij de andere drie doelgroepen en is de score ten opzichte van 2022 gedaald, terwijl deze bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners iets is toegenomen.

## Vertrouwen in de Belastingdienst

- Vergeleken met 2022 is het vertrouwen in de Belastingdienst bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners gestegen. Het vertrouwen onder particuliere belastingplichtigen ligt iets lager dan bij de andere drie doelgroepen.

## Belastingmoraal

- De belastingmoraal vertoont een relatief stabiel beeld in de tijd bij alle doelgroepen.
- Onder particulieren en MKB-ondernemingen is de belastingmoraal ten opzichte van 2022 iets gestegen. De belastingmoraal van particuliere belastingplichtigen ligt net als in andere jaren wat lager dan van de andere drie doelgroepen.

## Compliance

- De (on)aanvaardbaarheid van doelbewuste belastingontduiking is relatief stabiel in de tijd. Onder alle doelgroepen zegt de overgrote meerderheid dit (volstrekt) onaanvaardbaar te vinden.
- Het belang van het voldoen aan fiscale verplichtingen (aangiftes op tijd indienen, juiste en volledige aangiftes en tijdig betalen) is tussen 2011 en 2022, met enige fluctuaties, langzaam gestegen. Tussen 2022 en 2023 is de score iets gedaald.



- Het veldwerk voor de Fiscale Monitor 2023 is uitgevoerd van begin mei tot begin juli 2023. Ruim 2.800 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:

• MKB-ondernemingen (OND)	1.151
• Grote ondernemingen (GO)*	472
• Particuliere belastingplichtigen (PAR)	812
• Fiscaal dienstverleners (FD)	395
- Deze rapportage bevat de belangrijkste resultaten van de Fiscale Monitor 2023.
- 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 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 (%)
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Panel (email)	2 juni – 1 juli 2023	2.000	812	*41%
OND	MKB-ondernemingen 1-4 werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	9 mei – 2 juli 2023	10.050	668	7%
OND	MKB-ondernemingen 5-99 werknemers	Brief per post + telefonisch rappel	9 mei – 2 juli 2023	5.300	483	9%
GO	Grote ondernemingen	Brief per post + email rappel	9 mei – 2 juli 2023	1.347	472	35%
FD	Fiscaal dienstverleners klein (1-5 werknemers)	Brief per post	9 mei – 2 juli 2023	1.200	252	21%
FD	Fiscaal dienstverleners groot (6+ werknemers)	Telefonisch	9 mei – 2 juli 2023	551	143	26%

- Alle 5.300 bedrijven in de steekproef voor MKB ondernemingen met 5-99 werknemers hebben in 2023 een uitnodigingsbrief gehad. Daarna is een deel (934) ook telefonisch benaderd. In voorgaande jaren is deze groep uitsluitend telefonisch benaderd.
- In de brieven is in 2023 voor het eerst een QR-code opgenomen, waarmee respondenten met een smartphone of tablet de link naar de vragenlijst direct konden openen.

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





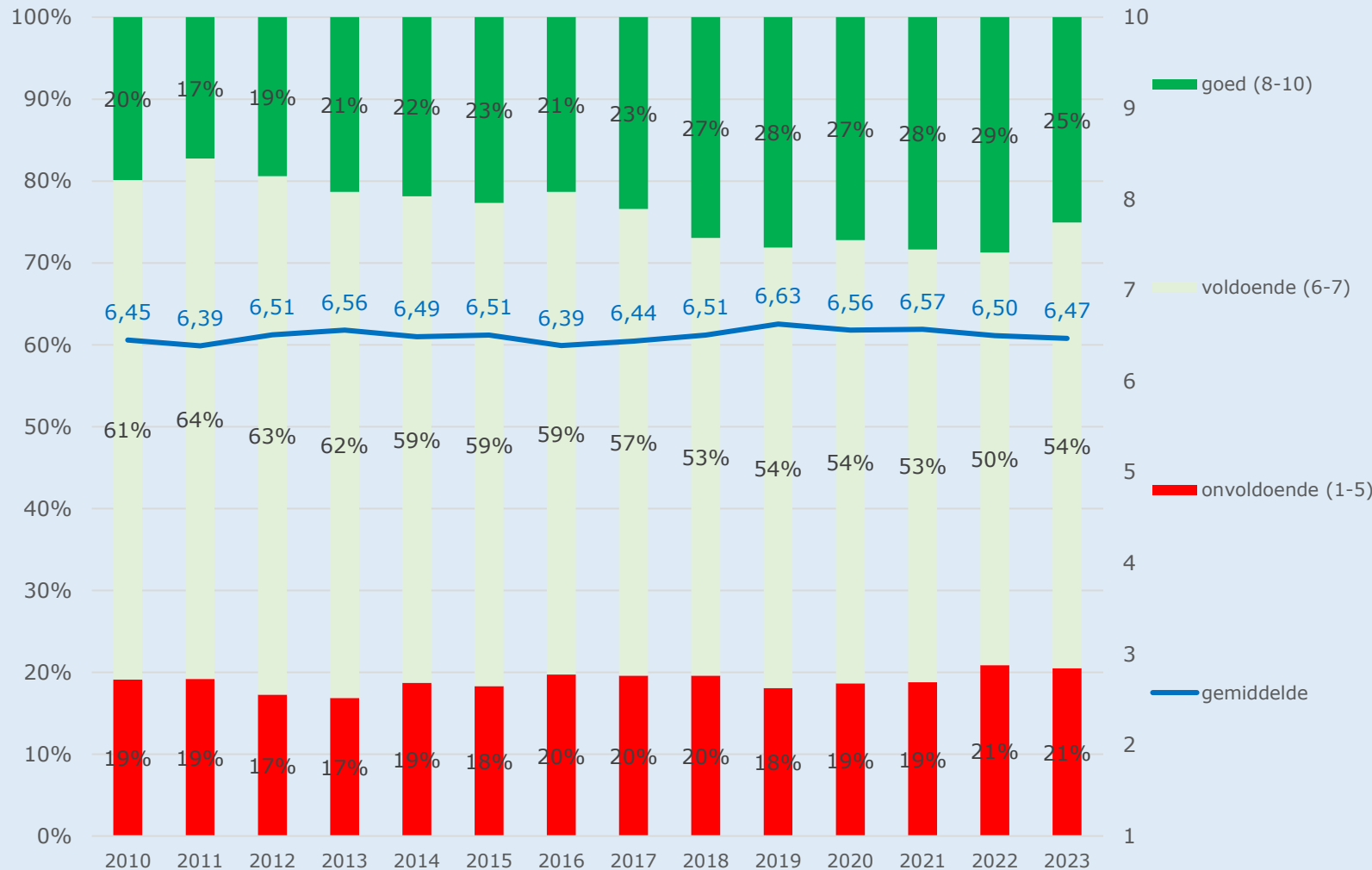
- Binnen elke doelgroep zijn de resultaten gewogen op achtergrondkenmerken, om de resultaten zo veel als mogelijk representatief te maken voor de doelgroep. In de totaalcijfers telt elk van de vier doelgroepen even zwaar mee. *Binnen* elke doelgroep is na weging het aandeel van elke subgroep (bijvoorbeeld 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
OND	MKB-ondernemingen	Aantal werknemers (0, 1-4, 5-19, 20-99)	1	4
GO	Grote ondernemingen	Omvang (middelgroot, groot)	1	2
FD	Fiscaal dienstverleners	Aantal werknemers (1-5, 6+)	1	2
PAR	Particuliere belastingplichtigen	Geslacht (M/V) Leeftijdsklasse (8)	2	2*8

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.



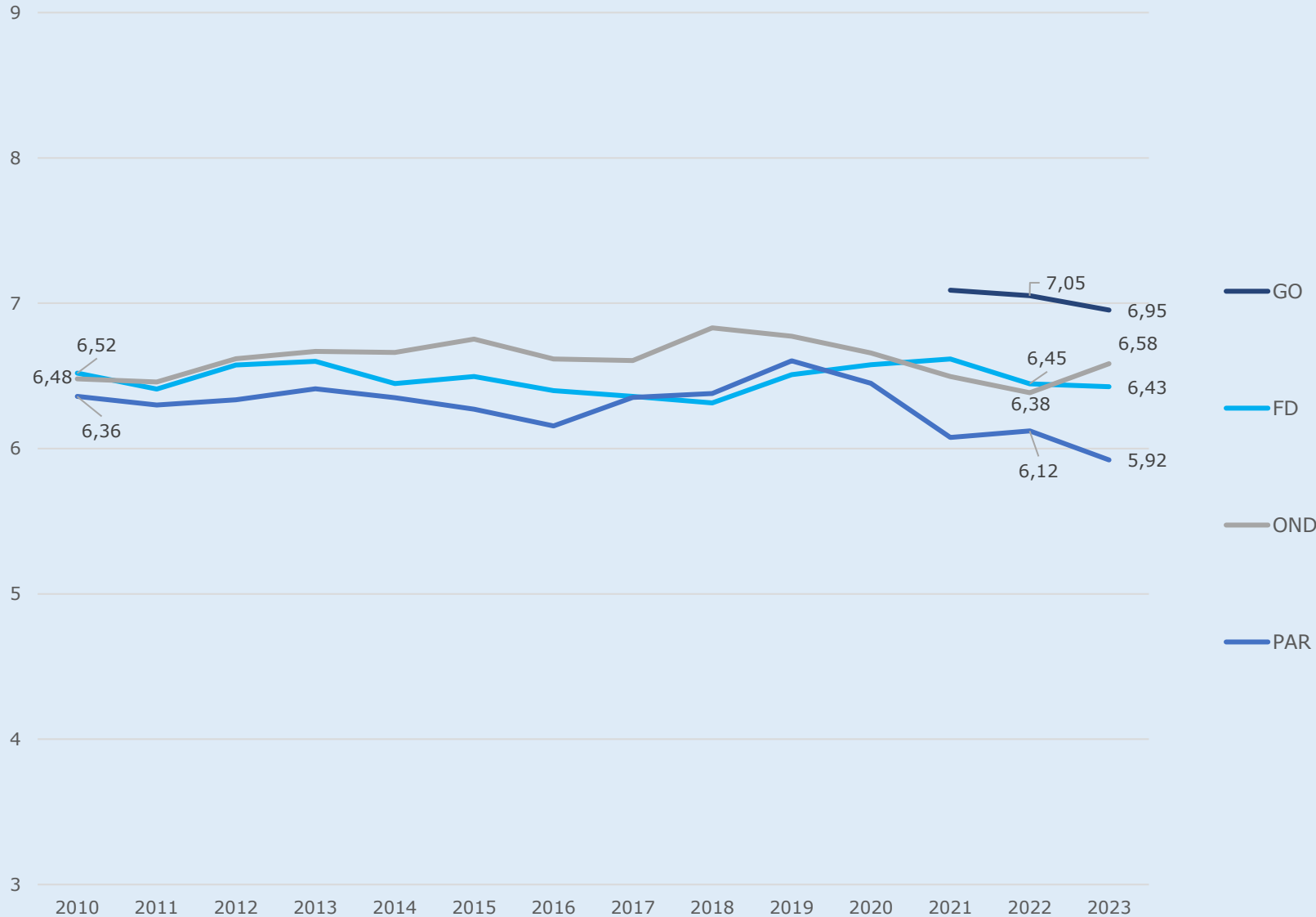
Welk rapportcijfer van 1 tot en met 10 zou u de Belastingdienst geven voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert? (totaal van alle doelgroepen)



- Sinds 2010 is het totale gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van de Belastingdienst vrij constant.
- 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 totaal gemiddelde tussen 2019 en 2023 sterker zijn gedaald: van 6,63 naar 6,31.\*
- Tussen 2022 en 2023 is vrijwel geen ontwikkeling te zien.
- Ook exclusief grote ondernemingen is er geen ontwikkeling tussen 2022 (6,32) en 2023 (6,31).
- Zonder de doelgroep grote ondernemingen zou het totaal gemiddelde voor 2021 6,40, voor 2022 6,32 en voor 2023 6,31 zijn.



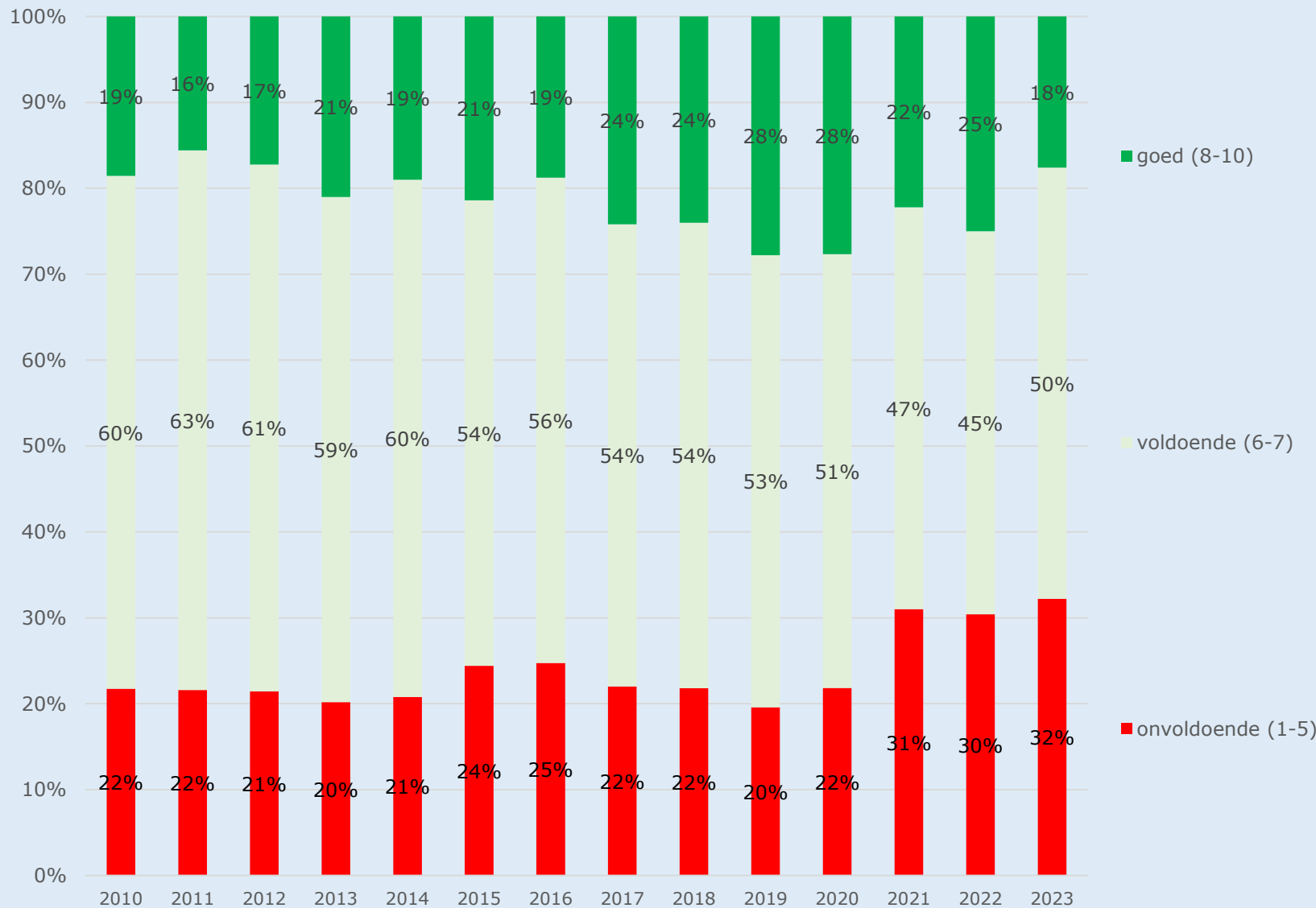
Algemeen rapportcijfer naar doelgroep 2010-2023



- Grote ondernemingen (GO) geven voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2023 gemiddeld het hoogste rapportcijfer, Particuliere belastingplichtigen (PAR) het laagste.
- Ten opzichte van 2022 is het gemiddelde rapportcijfer gestegen onder MKB-ondernemingen en gedaald onder particulieren. Bij grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners is de beoordeling niet veranderd.
- Bij particulieren is globaal sinds 2019 een dalende trend te zien.\*
- Bij fiscaal dienstverleners was tussen 2018 en 2021 sprake van een geleidelijke stijging, sinds 2021 van een lichte daling.
- Bij MKB-ondernemingen was van 2018 tot 2022 sprake van een negatieve trend, maar nu van een stijging.
- De exacte cijfers per doelgroep per jaar zijn opgenomen in een bijlage.



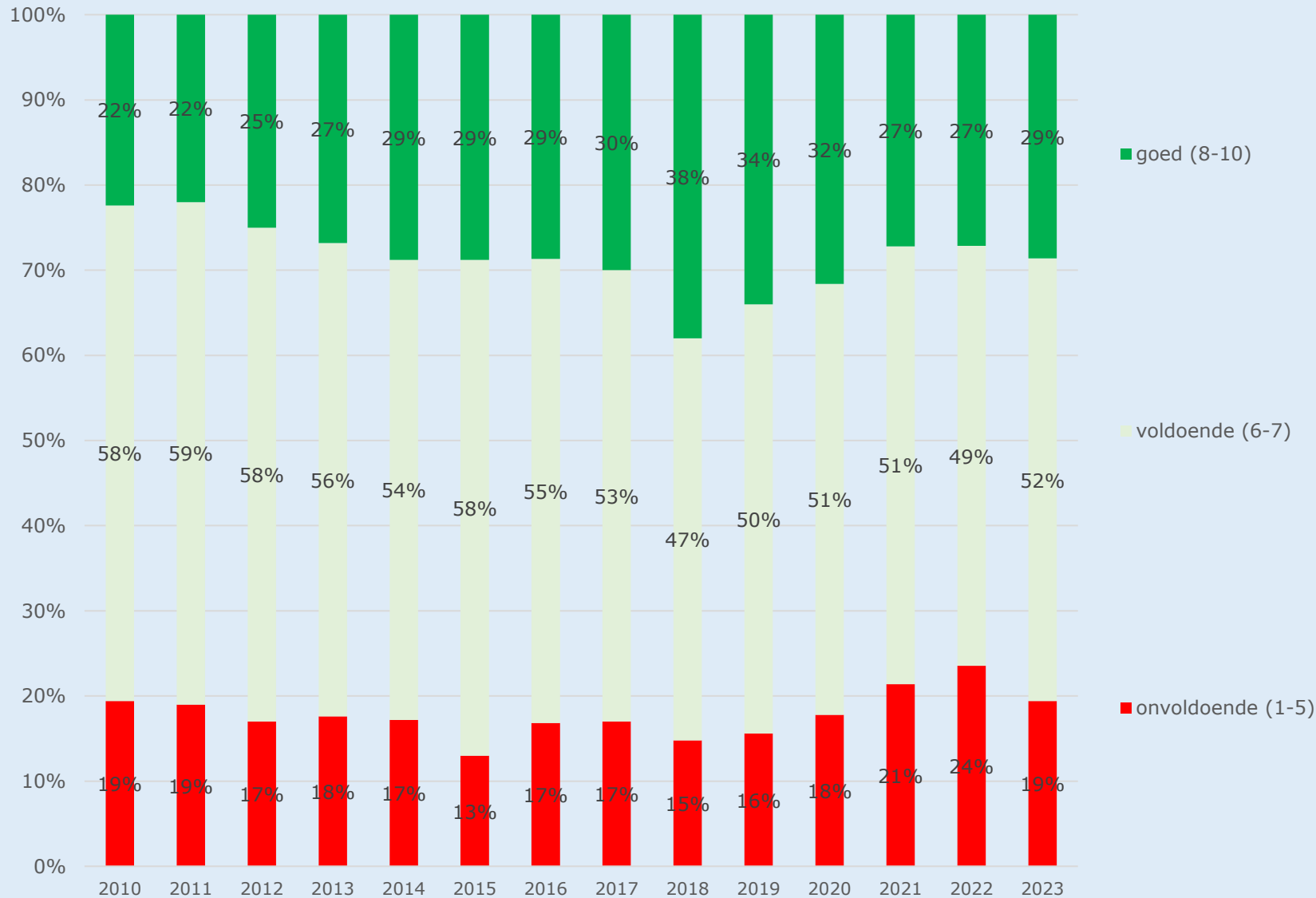
## Algemeen rapportcijfer - Particuliere belastingplichtigen



- Het percentage particuliere belastingplichtigen dat een onvoldoende geeft voor de manier waarop de Belastingdienst in het algemeen functioneert is tussen 2020 en 2021 sterk toegenomen en sindsdien stabiel.
- Het percentage dat een 8 of hoger geeft is in 2023 lager dan in 2022.



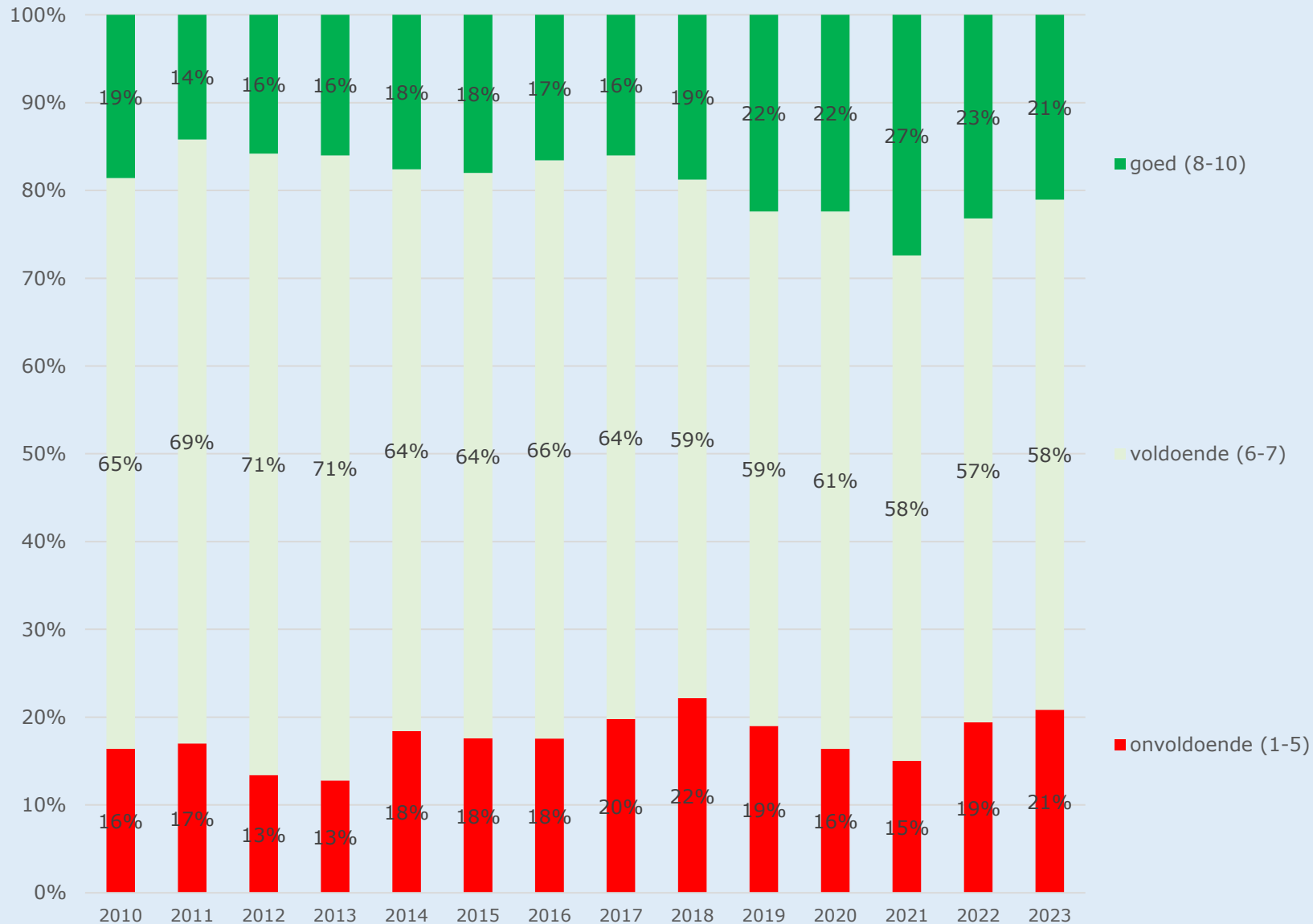
## Algemeen rapportcijfer – MKB-ondernemingen



- 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.
- In 2023 is het oordeel iets gunstiger dan in 2022.



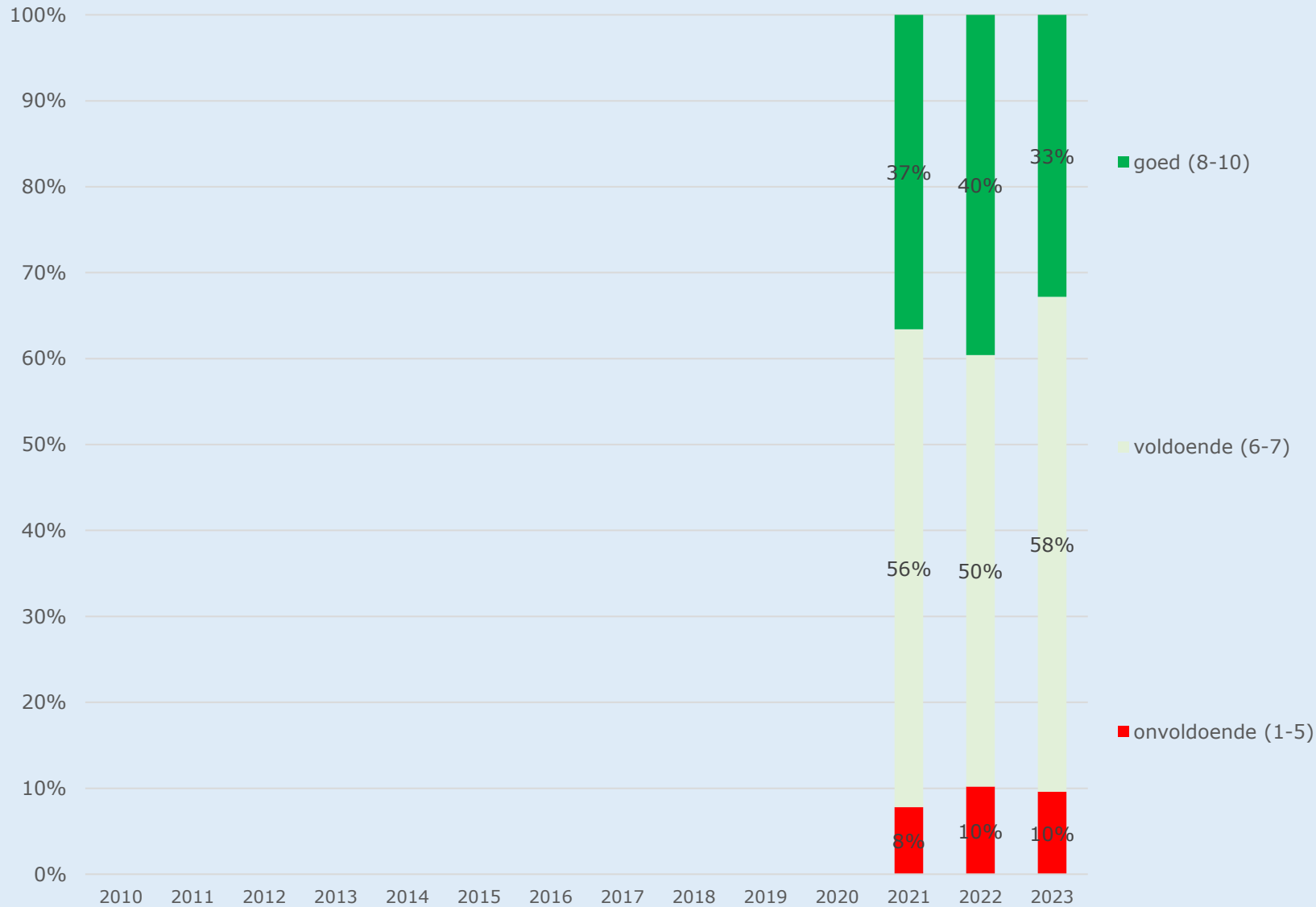
## Algemeen rapportcijfer - Fiscaal dienstverleners



- Bij fiscaal dienstverleners werd het oordeel over het algemeen functioneren van de Belastingdienst tussen 2018 en 2021 positiever, sinds 2021 weer minder positief.



Algemeen rapportcijfer - Grote ondernemingen

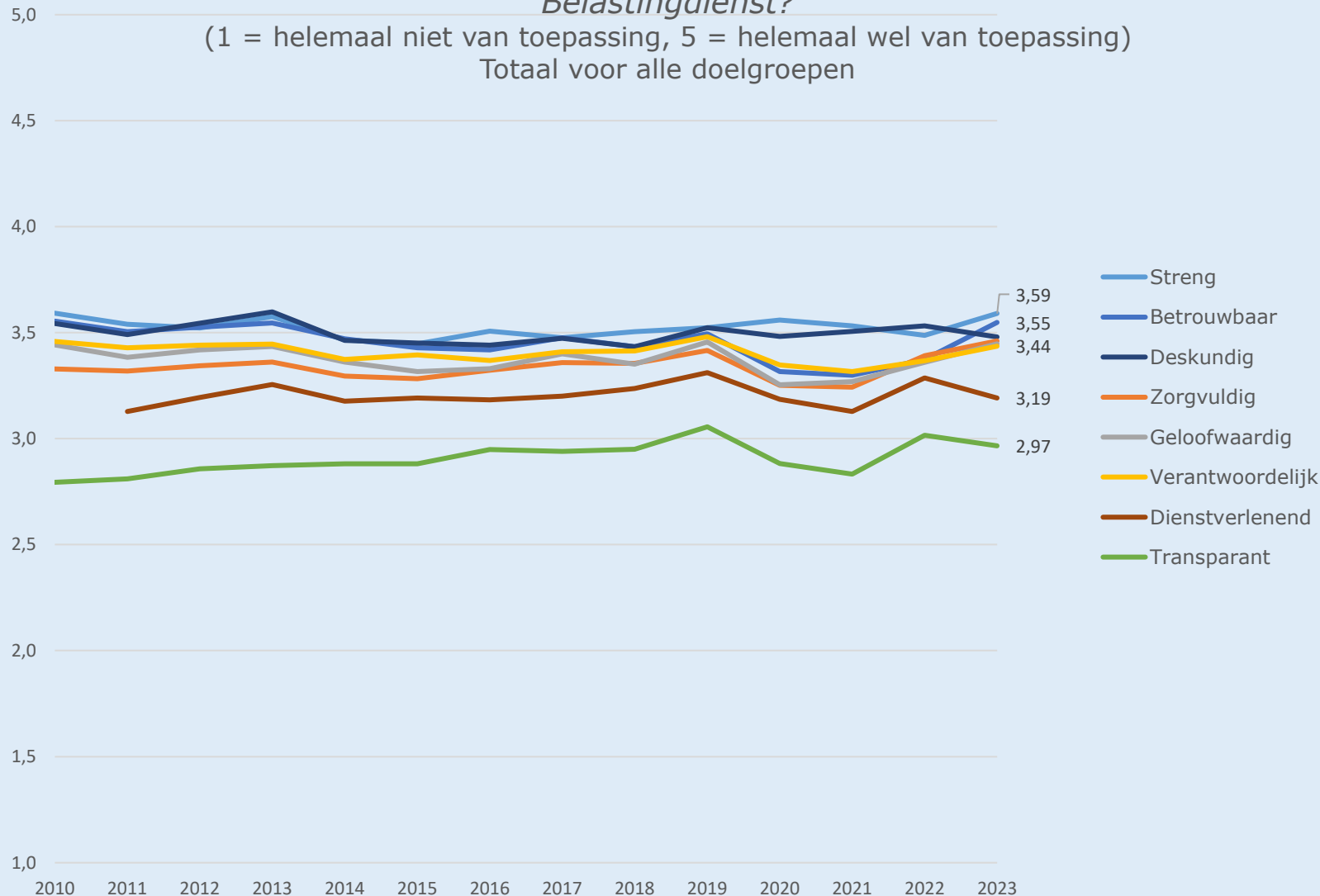


- Van de grote ondernemingen geeft maar een klein percentage de Belastingdienst een onvoldoende voor de manier waarop hij in het algemeen functioneert.
- Sinds deze doelgroep onderdeel is van de meting zijn er nog geen duidelijke veranderingen.



*In hoeverre vindt u de volgende kenmerken van toepassing op de Belastingdienst?*

(1 = helemaal niet van toepassing, 5 = helemaal wel van toepassing)  
Totaal voor alle doelgroepen

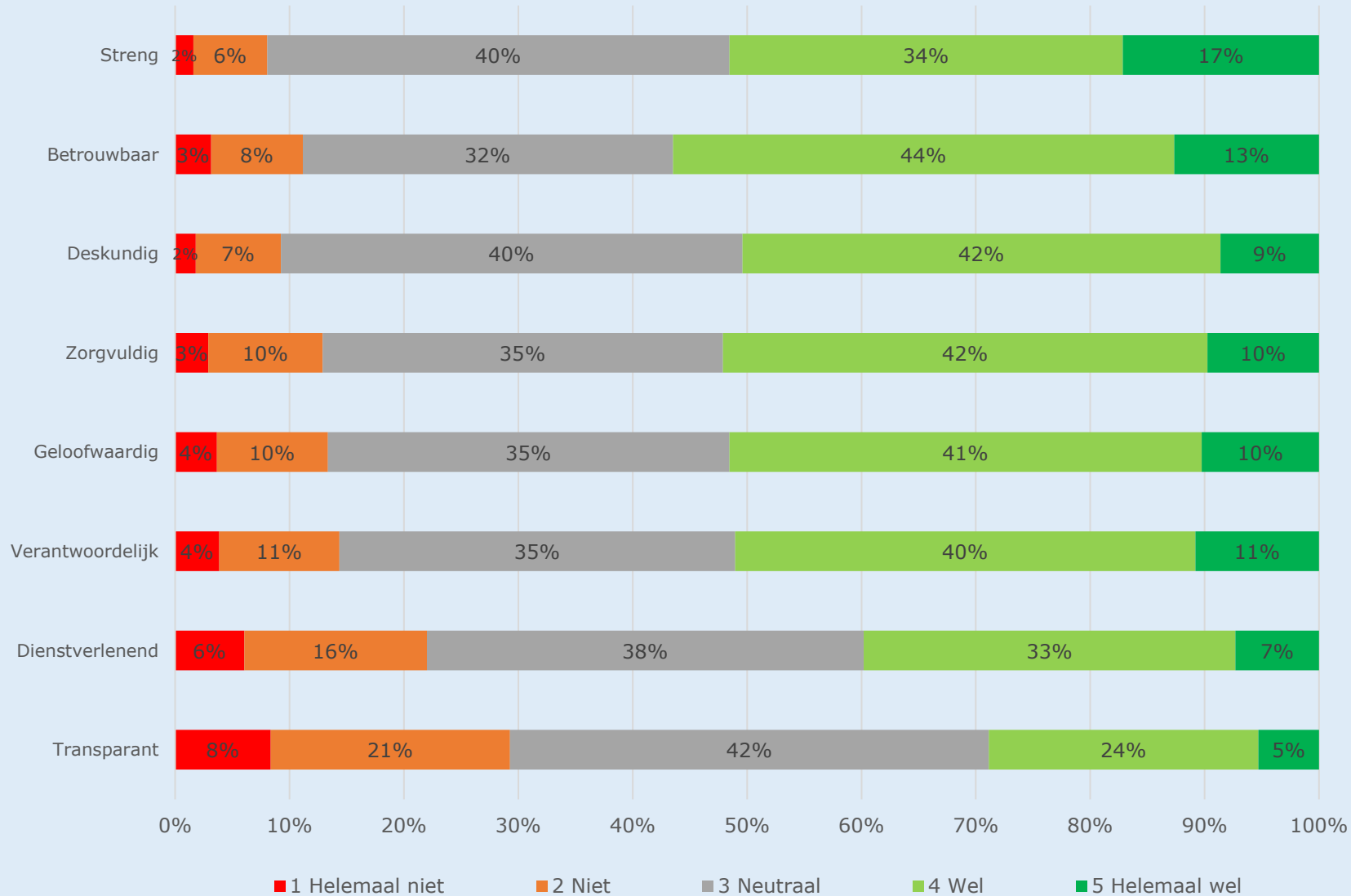


- In het totaal van alle doelgroepen, vindt men 'streng' en 'betrouwbaar' het meest van toepassing op de Belastingdienst, 'transparant' en 'dienstverlenend' veruit het minst.
- Tussen 2019 en 2021 daalde de totaalscore voor alle kenmerken behalve 'streng' en 'deskundig'. Tussen 2021 en 2023 nam deze voor 'betrouwbaar', 'zorgvuldig', 'geloofwaardig' en 'verantwoordelijk' weer iets toe.
- Ten opzichte van 2022 zijn de gemiddelden voor 'betrouwbaar', 'zorgvuldig', 'geloofwaardig', 'verantwoordelijk' en 'streng' significant gestegen, voor 'dienstverlenend' en 'transparant' significant gedaald.
- Zonder de groep grote ondernemingen, die sinds 2021 meedoet, zouden de scores voor alle kenmerken behalve 'streng' vanaf 2021 ongeveer 0,1 lager liggen.





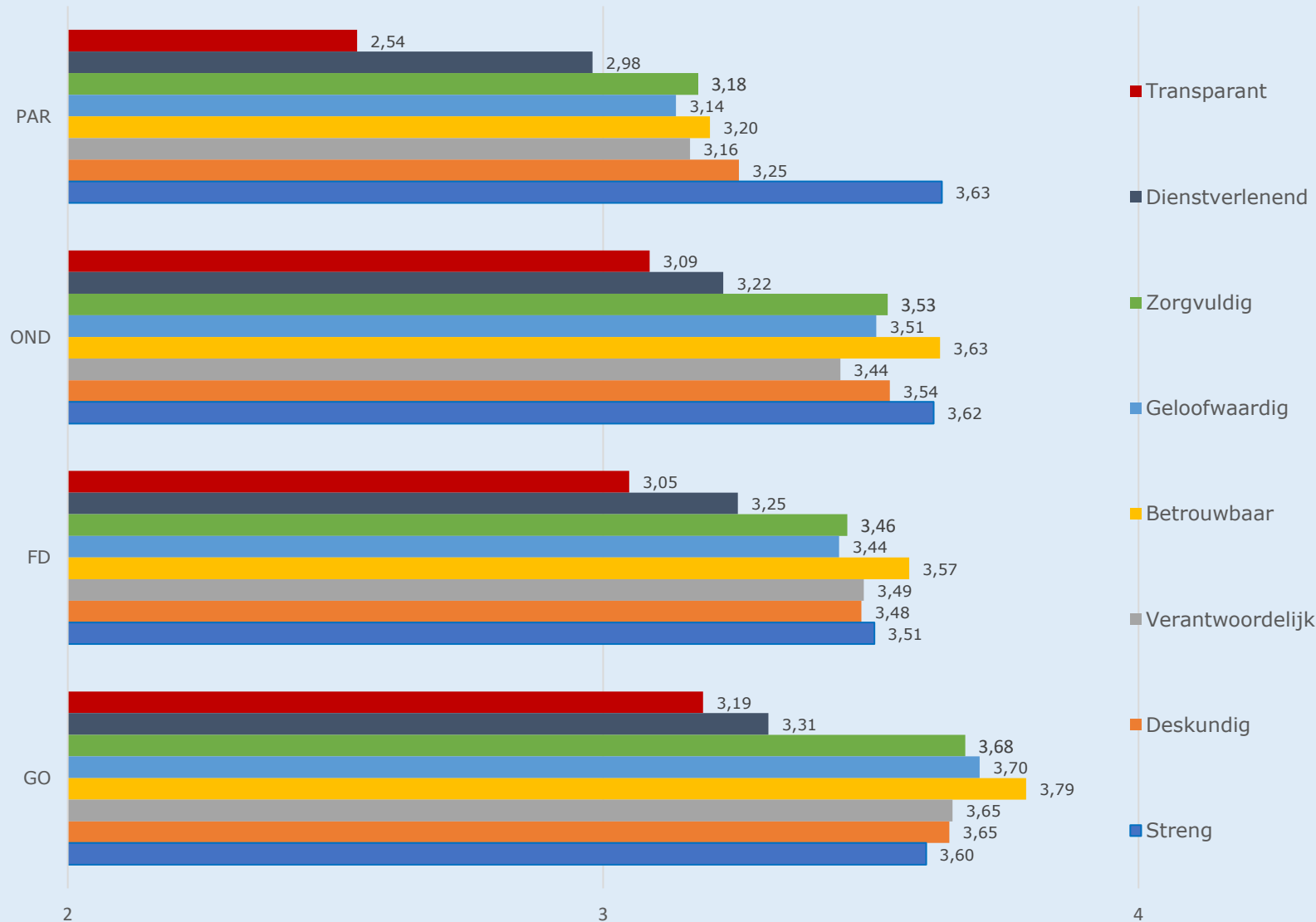
Frequentieverdeling antwoorden imagokenmerken 2023



- Een meerderheid vindt de kenmerken streng, betrouwbaar, deskundig, zorgvuldig, geloofwaardig en verantwoordelijk van toepassing op de Belastingdienst. De kenmerken transparant en dienstverlenend worden gezien als het minst van toepassing op de Belastingdienst.
- Bij de meeste kenmerken vindt een relatief kleine groep het kenmerk ‘helemaal wel’ van toepassing op de Belastingdienst, en een nog kleinere groep ‘helemaal niet’.
- ‘Helemaal wel’ wordt veruit het vaakst gekozen bij ‘streng’, ‘helemaal niet’ het vaakst bij ‘transparant’.
- Bij elk van de 8 imagokenmerken antwoordt in 2023 minimaal een derde van alle respondenten ‘neutraal’.



## Scores imagokenmerken 2023 naar doelgroep



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



Elke respondent is willekeurig bij één imagokenmerk gevraagd een toelichting te geven op het antwoord. Voor elk kenmerk zijn zo circa 250 toelichtingen gegeven. Per kenmerk zijn de meest genoemde toelichtingen bij '(helemaal) niet' en '(helemaal) wel' van toepassing als volgt samen te vatten\* (als een bepaalde toelichting vooral bij bepaalde doelgroepen is genoemd, is dit tussen haakjes aangegeven):

- **Streng**
  - **Niet:** overleg mogelijk / geen dusdanige ervaring / Belastingdienst volgt de regels
  - **Wel:** 1 dag te laat leidt al tot problemen / foutje of vergissing leidt meteen tot boete / zie toeslagenaffaire (vooral bij PAR) / streng doch rechtvaardig / geen maatwerk
- **Betrouwbaar**
  - **Niet:** zie toeslagenaffaire (vooral bij PAR en OND) / onduidelijke informatie
  - **Wel:** geen reden hieraan te twijfelen (vooral OND) / informatie is correct en duidelijk / afspraken worden nagekomen (vooral GO)
- **Deskundig**
  - **Niet:** zie toeslagenaffaire (vooral PAR) / bij telefonisch contact geen antwoord / verschillende antwoorden van verschillende medewerkers
  - **Wel:** medewerkers hebben kennis van zaken / vragen worden snel begrepen en goed beantwoord / geen reden aan deskundigheid te twijfelen (vooral PAR en OND)
- **Zorgvuldig**
  - **Niet:** zie toeslagenaffaire (vooral PAR) / te veel fouten / tegenstrijdige informatie
  - **Wel:** gegevens en berekeningen kloppen altijd / informatie is duidelijk / men gaat zorgvuldig te werk
- **Geloofwaardig**
  - **Niet:** zie berichten in de media / verschillende antwoorden van verschillende medewerkers / men meet met verschillende maten
  - **Wel:** antwoorden zijn duidelijk / dienst volgt correct de regels / geen reden hieraan te twijfelen
- **Verantwoordelijk**
  - **Niet:** voeren regels uit zonder begrip voor specifieke situatie / nemen geen verantwoordelijkheid voor eigen fouten
  - **Wel:** dienst is verantwoordelijk voor zijn taak / taken worden serieus uitgevoerd
- **Dienstverlenend**
  - **Niet:** belasting innen is geen dienstverlening (vooral PAR) / te star, denken te weinig mee / moeilijk contact te krijgen (vooral OND)
  - **Wel:** bij vragen is men behulpzaam / duidelijke communicatie
- **Transparant**
  - **Niet:** zie toeslagenaffaire (vooral PAR) / ondoorzichtige organisatie / grond voor beslissingen niet altijd duidelijk
  - **Wel:** communicatie is duidelijk / proces is duidelijk

\*Toelichtingen bij neutraal zijn hier buiten beschouwing gelaten.

# CONTACT MET DE BELASTINGDIENST



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

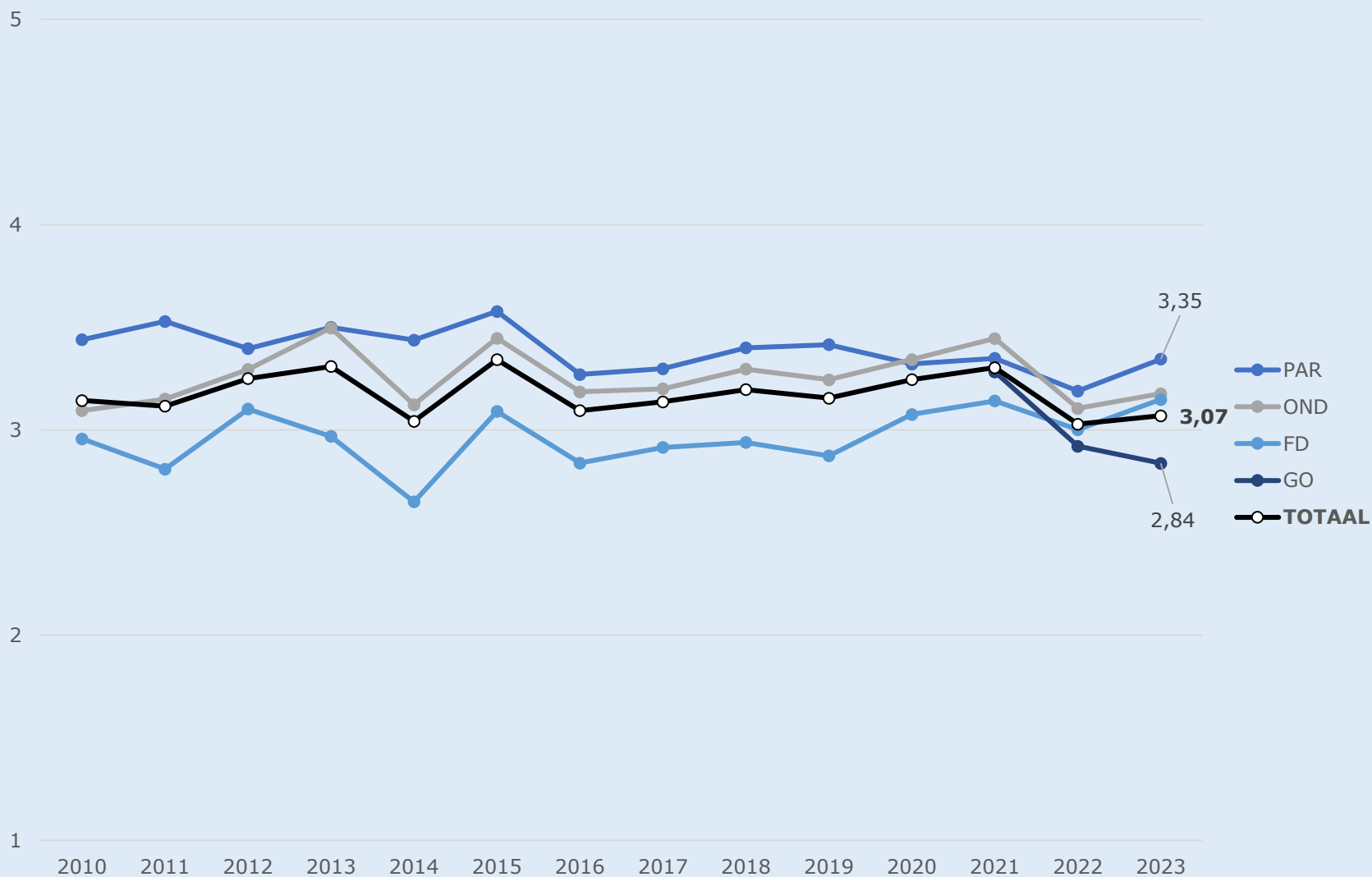
	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
<b>Website bezocht</b>	53%	63%	86%	65%	67%
<b>Bezwaarschrift ingediend</b>	3%	12%	75%	22%	28%
<b>Brief geschreven</b>	2%	12%	70%	26%	28%
<b>BelastingTelefoon gebeld</b>	10%	24%	18%	29%	20%
<b>Helpdesk Intermediairs gebeld</b>			77%		
<b>E-mail gestuurd</b>			57%		
<b>Met de klantcoördinator</b>				53%	
<b>Gebeld met behandelend ambtenaar</b>			49%		
<b>Geen contact in afgelopen 12 maanden</b>	43%	25%	1%	7%	19%

- Van elke groep heeft meer dan de helft de afgelopen 12 maanden de website van de Belastingdienst bezocht.
- 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.

- De meest genoemde reden om de BelastingTelefoon te bellen was bij particulieren (30%) en MKB-ondernemingen (19%) 'hulp bij het invullen van een aangifte of formulier'. Bij grote ondernemingen (31%) en fiscaal dienstverleners (38%) ging het vaker om 'weten hoe het staat met de behandeling van een aangifte' (31%).
- De meest genoemde reden om de website te bezoeken is bij alle doelgroepen 'informatie zoeken over verandering in wet- en regelgeving' (in totaal genoemd door 40%, van 27% bij particulieren tot 55% bij grote ondernemingen).



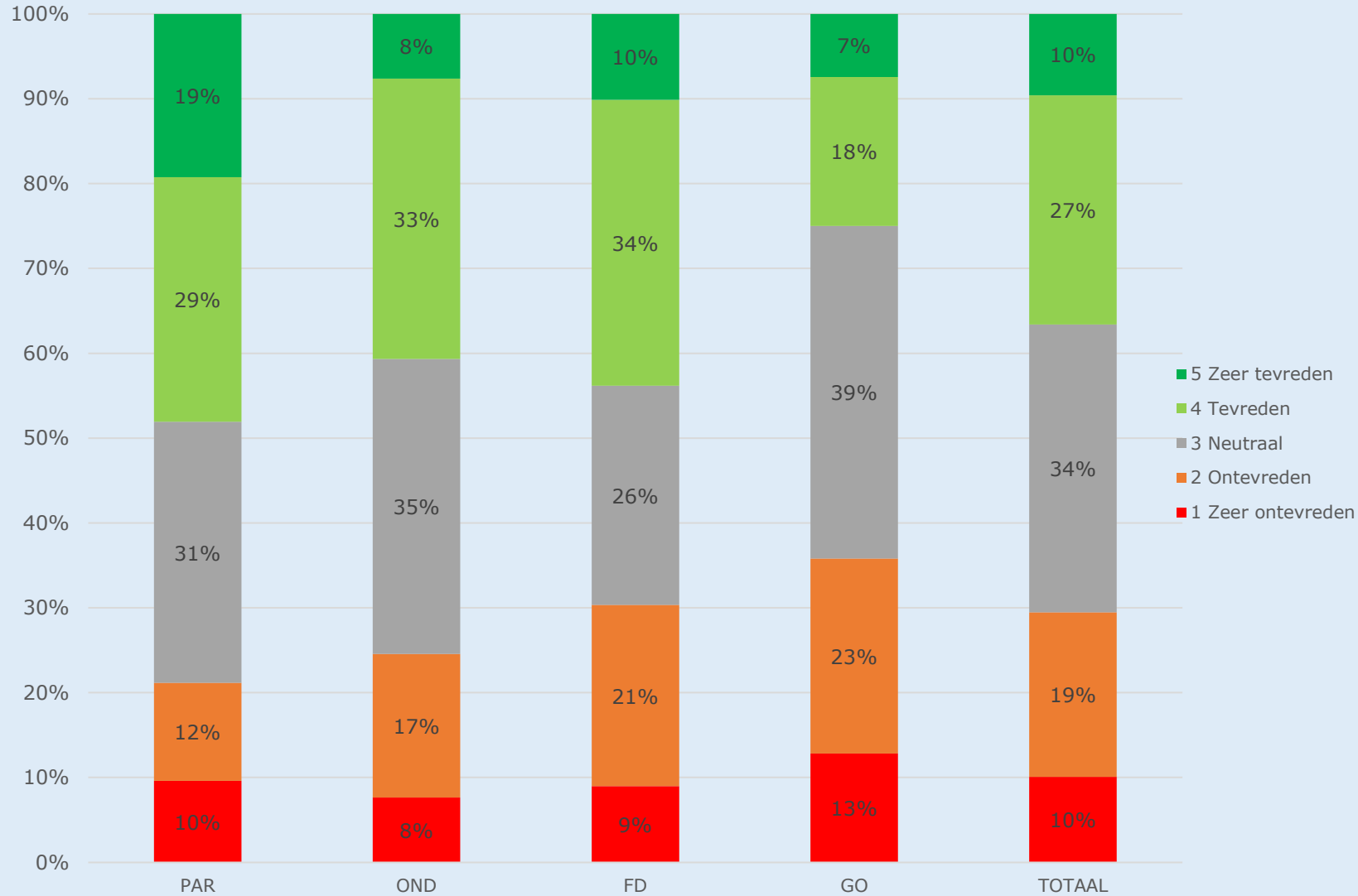
*In hoeverre bent u tevreden over de BelastingTelefoon?*  
(1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden)



- De tevredenheid over de BelastingTelefoon (onder wie daarvan gebruik heeft gemaakt) is gemiddeld ongeveer hetzelfde als in 2022. De tevredenheid is het hoogst bij particulieren, het laagst bij grote ondernemingen.
- Grote ondernemingen zijn sinds 2021 opgenomen. In 2021 was de tevredenheid bij grote ondernemingen vrijwel gelijk aan het gemiddelde voor alle vier doelgroepen, sindsdien is de tevredenheid bij grote ondernemingen gedaald.
- Er zijn geen significante verschillen tussen 2022 en 2023, niet op totaalniveau en niet binnen een doelgroep.



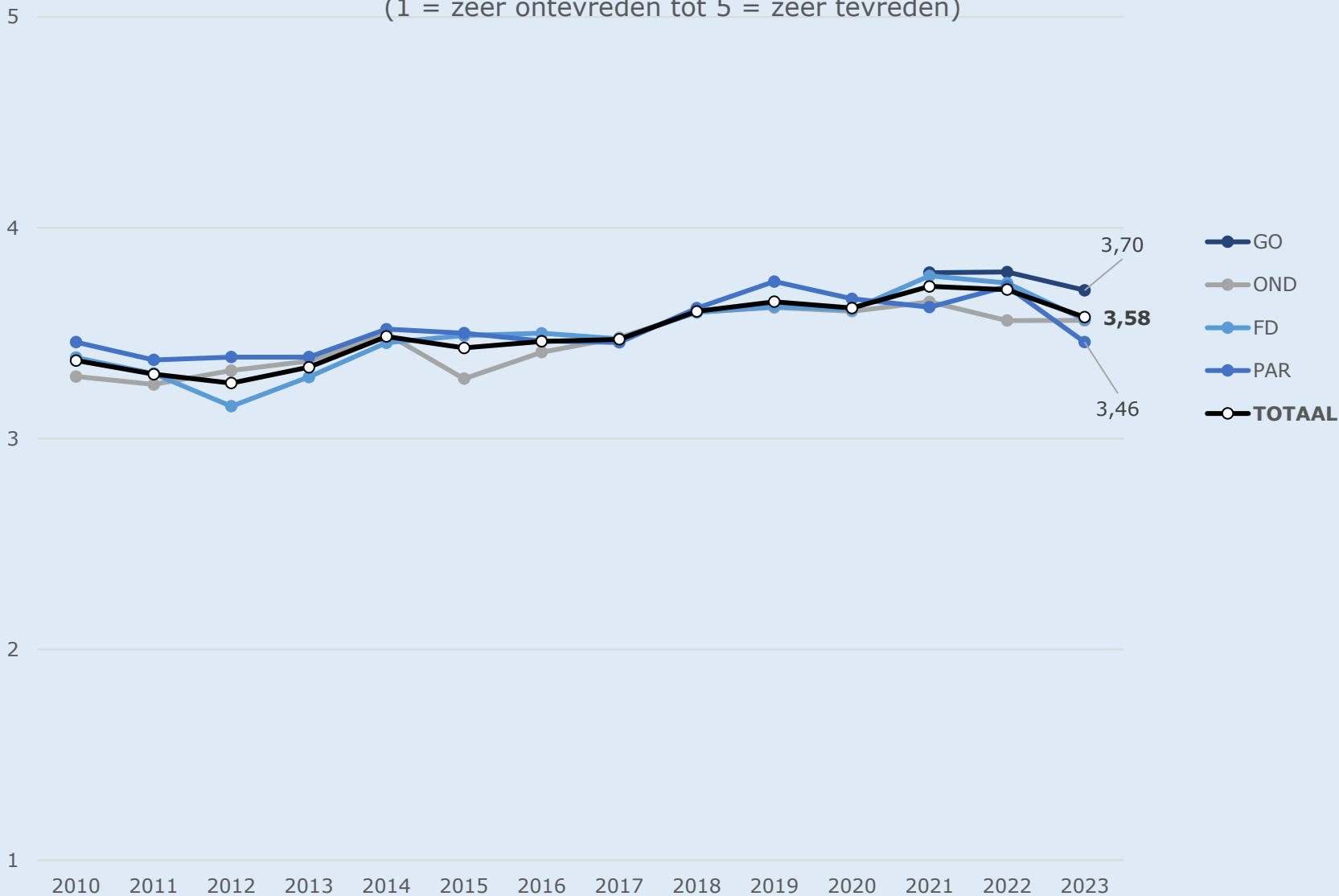
Frequentieverdeling tevredenheid BelastingTelefoon 2023



- In totaal is ruim een derde van de klanten die de BelastingTelefoon belden tevreden en minder dan een derde ontevreden.
- Bij grote ondernemingen zijn in 2023 veel meer mensen ontevreden dan tevreden over de BelastingTelefoon. Bij de andere drie doelgroepen is dat andersom, het sterkst bij particulieren.
- Ongeveer een derde in elke groep is neutraal.



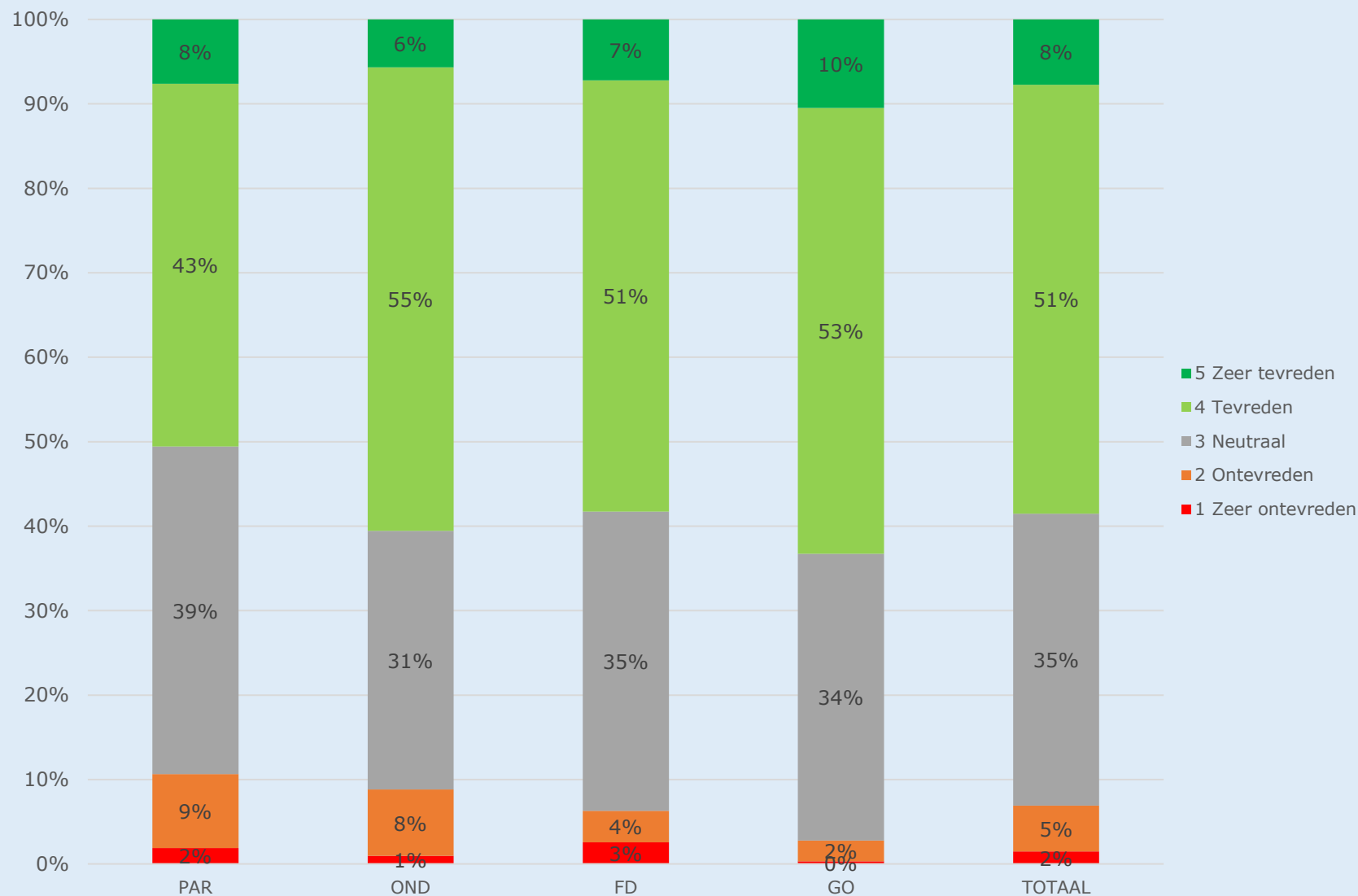
In hoeverre bent u tevreden over de website van de Belastingdienst?  
(1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden)



- De tevredenheid over de (algemene) website van de Belastingdienst (onder wie daarvan gebruik had gemaakt) is gemiddeld 3,58 op de 5-puntsschaal.
- De tevredenheid is het hoogst onder grote ondernemingen (3,70), het laagst onder particulieren (3,46). MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners (beide 3,56) zitten daar tussen.
- Ten opzichte van 2022 is de tevredenheid gedaald onder onder particulieren (van 3,72 naar 3,46) en fiscaal dienstverleners (van 3,74 naar 3,56). Ook het totaalgemiddelde is daardoor duidelijk gedaald (van 3,71 naar 3,58).



Frequentieverdeling tevredenheid website Belastingdienst 2023



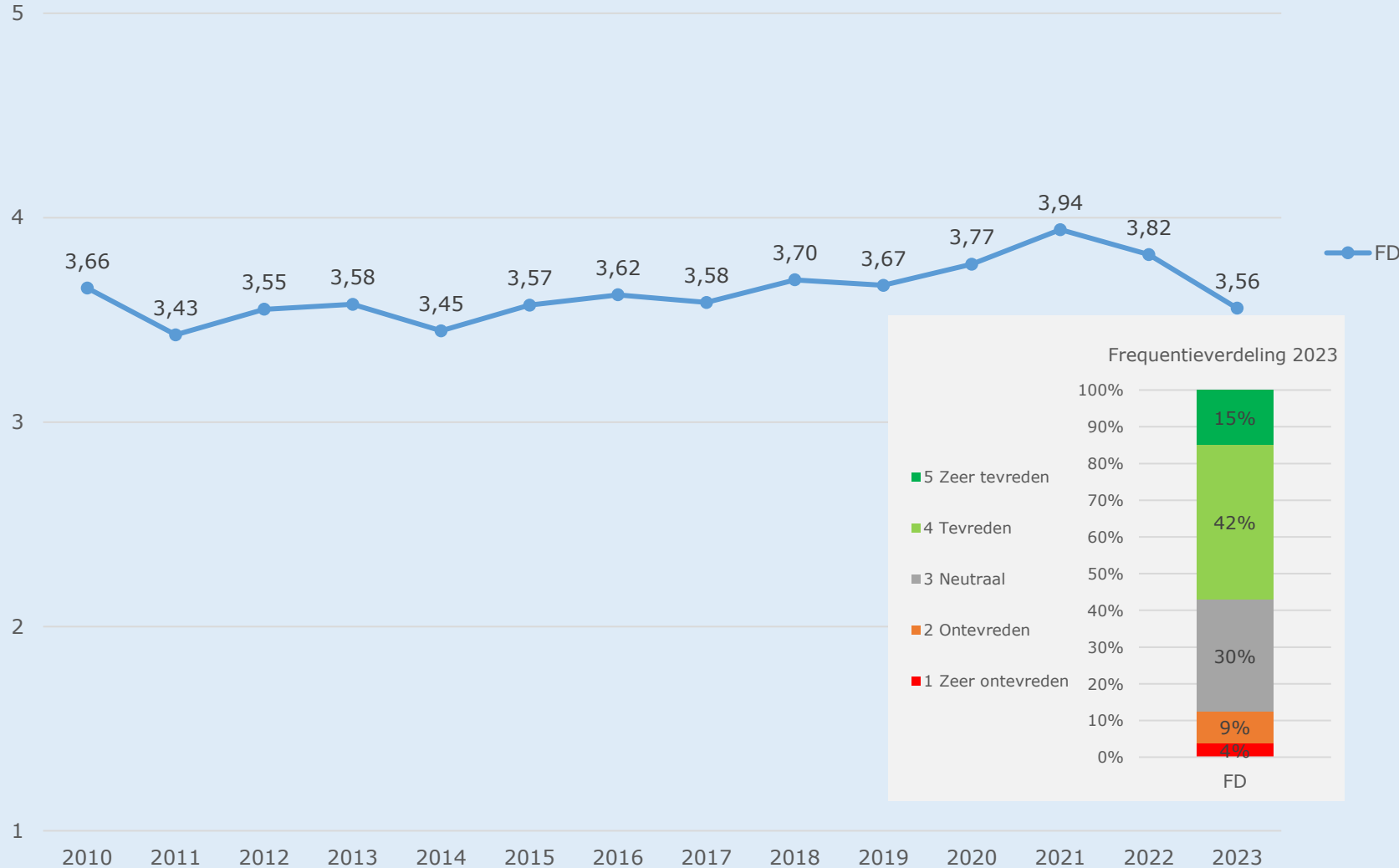
- In totaal is 59% van de klanten die de website van de Belastingdienst hebben bezocht tevreden en 7% ontevreden.
- Het percentage tevreden bezoekers is het grootst bij grote ondernemingen, het minst groot bij particulieren.
- Ongeveer een derde in elke groep is neutraal.





*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 2014 en 2021 gestaag toe, maar is daarna duidelijk gedaald.
- In 2023 was 57% van de fiscaal dienstverleners tevreden en 13% 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' (47%).

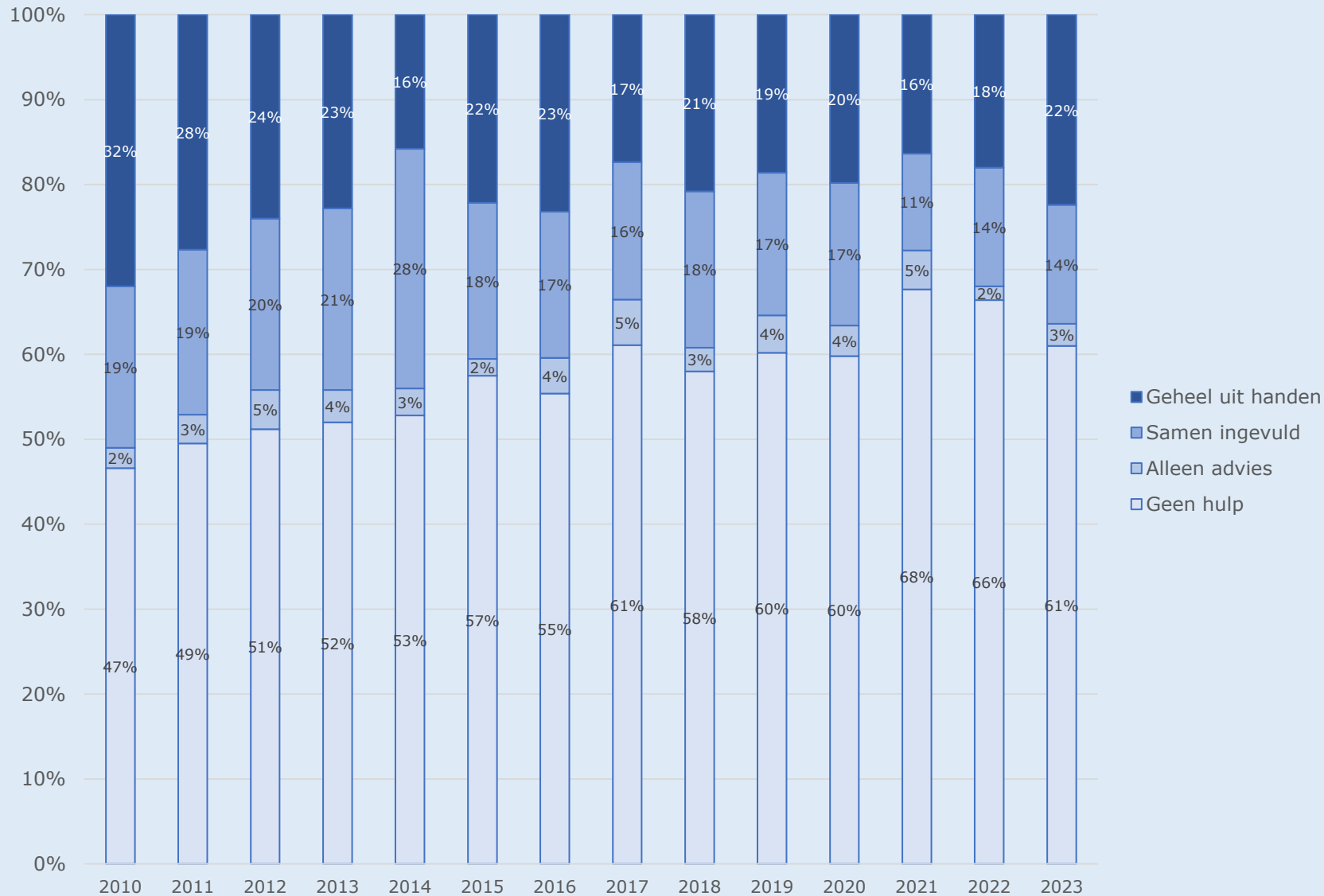


- Het onderwerp hulp en zelfredzaamheid betreft particuliere belastingplichtigen en zzp'ers\*. Aan de orde komen:
  - De mate van hulp bij aangifte
    - PAR: *Bent u geholpen bij het doen van belastingaangifte?*
    - PAR: *Hoe ver ging de hulp van degene die u toen heeft geholpen bij de aangifte?*
    - OND zzp: *Handelt uw onderneming alle belastingzaken zelf af, of is de afhandeling van sommige belastingzaken uitbesteed...?*
  - Behoeftte aan hulp
    - *Is hulp bij uw belastingaangifte / administratieve/fiscale zaken noodzakelijk?*
  - Inzicht in mogelijkheden hulp in te schakelen
    - PAR: *Ik heb geen inzicht in welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen.*
  - Mogelijkheden op iemand terug te vallen
    - PAR: *Ik heb altijd wel iemand in mijn sociale netwerk (familie/vrienden) op wie ik terug kan vallen wanneer er vragen/problemen zijn.*
  - Eigen inschatting zelfredzaamheid
    - PAR: *Hoe vindt u dat u uw belastingzaken voor elkaar heeft?*
    - PAR: *Ik ben uitstekend in staat om in iedere situatie een goede afweging te maken of ik hulp nodig heb*

\*Als zzp'ers worden hier beschouwd: MKB-ondernemingen met 1 werkzame persoon (n=458).



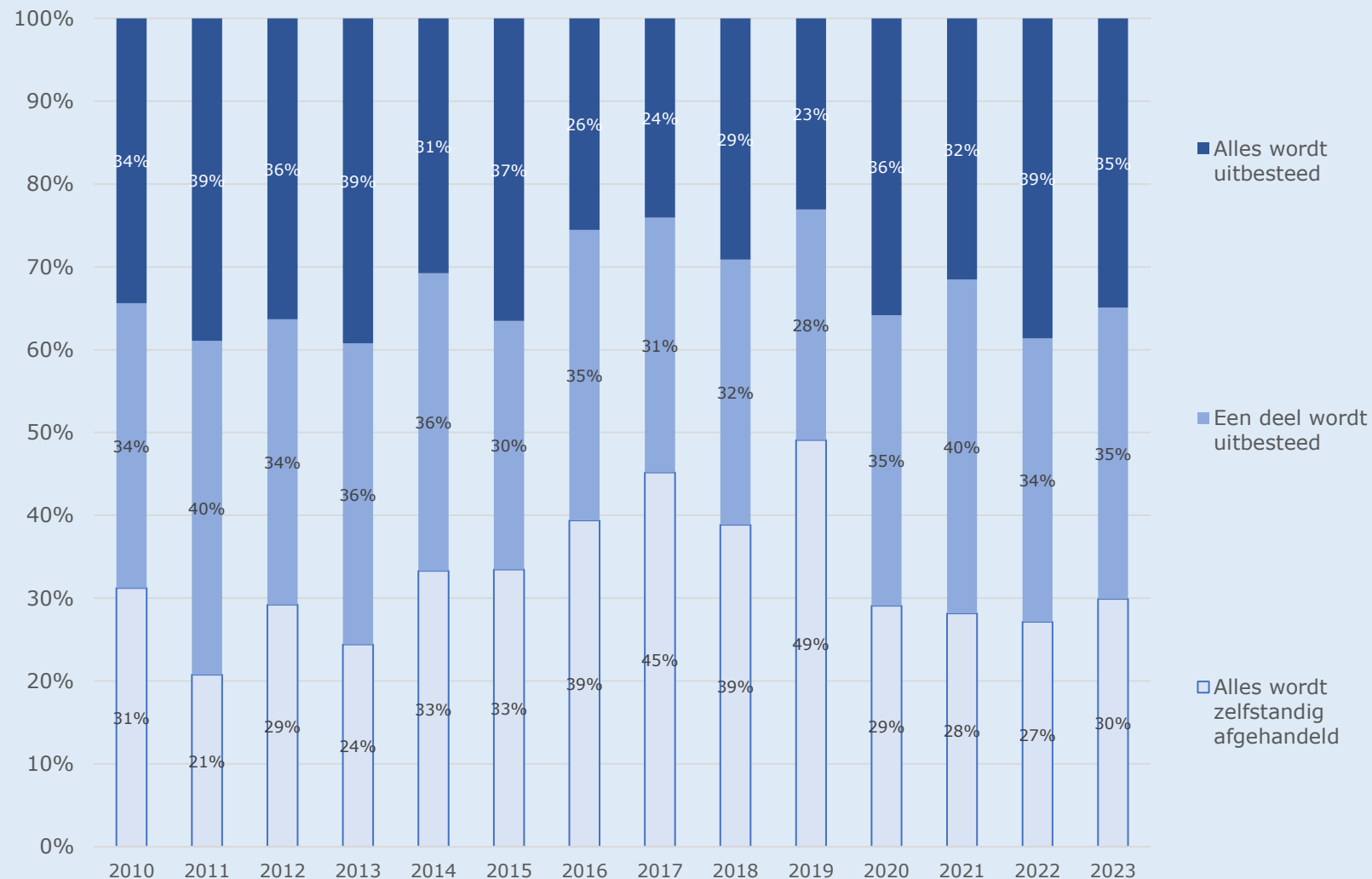
Mate hulp bij aangifte - Particulieren, 2010-2023



- De meeste particulieren doen hun belastingaangifte zonder hulp, al is dit percentage na een eerdere stijging sinds 2021 wel gedaald.
- Het deel van de particulieren dat de aangifte geheel uit handen geeft, schommelt al jaren rond 20%.
- Een kleiner deel vult de aangifte samen met iemand anders in.
- Het percentage dat alleen advies vraagt, is klein.



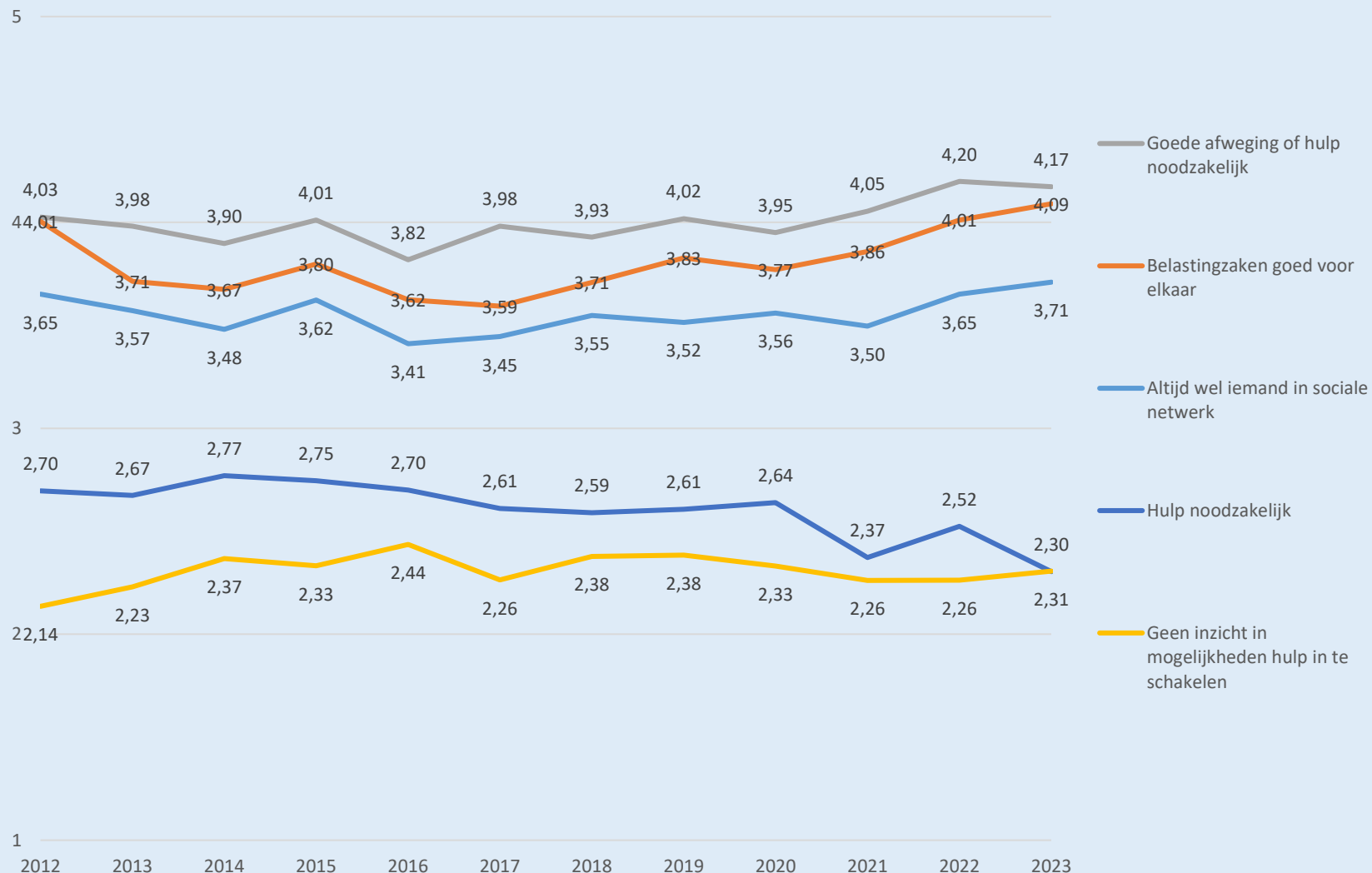
### Zelf afhandelen/uitbesteden belastingzaken zzp'ers, 2010-2023



- Sinds 2010 zegt steeds ongeveer een derde van de zzp'ers (ondernemers met 1 werkzame persoon) dat zij een deel van de belastingzaken uitbesteden.
- Het percentage dat alles zelfstandig afhandelt of juist alles uitbesteedt schommelde tot 2020 sterk, maar sindsdien zijn de resultaten redelijk stabiel.
- In 2023 handelde 30% van de zzp'ers alle belastingzaken zelfstandig af, besteedde 35% een deel en eveneens 35% alles uit.



### Zelfredzaamheid Particulieren, 2012-2023



- Bij particulieren is sinds 2017 globaal een positieve trend zichtbaar in hoe goed men vindt de belastingzaken voor elkaar te hebben, of men een goede afweging kan maken of hulp noodzakelijk is en of men iemand in in het sociale netwerk heeft om op terug te vallen.
- De hulpbehoefte nam tussen 2014 en 2023 langzaam af, met enige schommelingen sinds 2020.
- Het percentage particulieren dat *geen* inzicht heeft in mogelijkheden hulp in te schakelen, is sinds 2017 redelijk stabiel.

# ACHTERGROND

## KENGETALLEN EN BELEVINGSINDICATOREN



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*

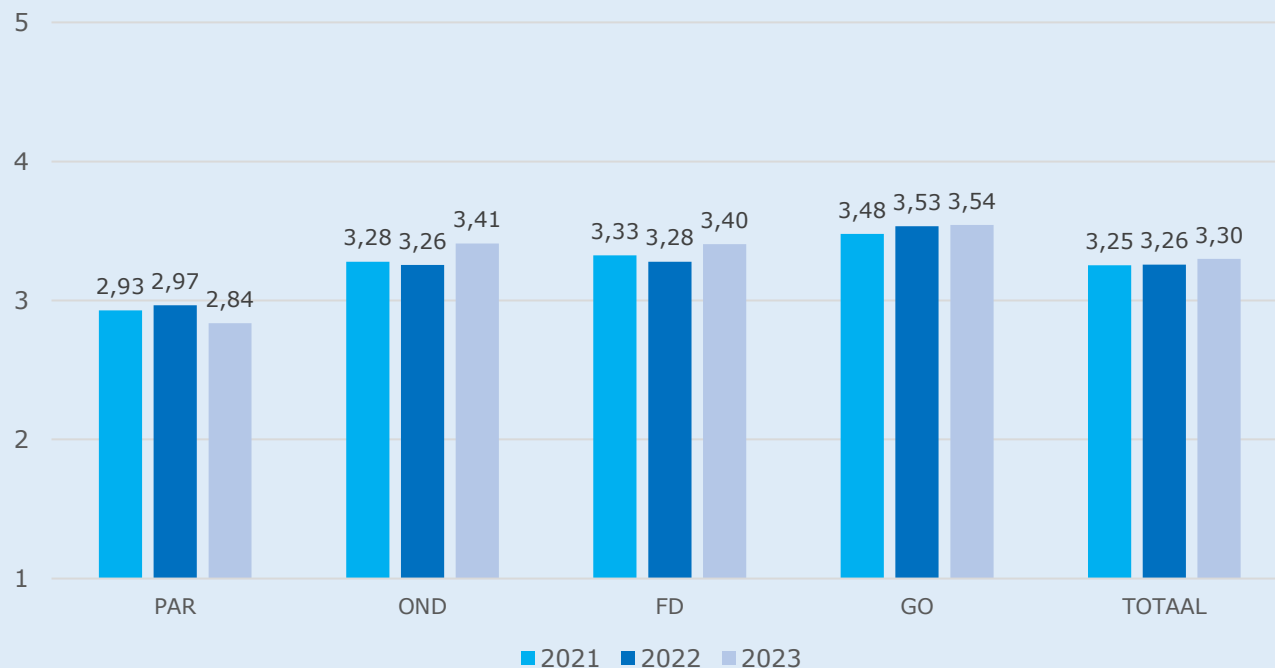
- Corrigerend optreden

*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

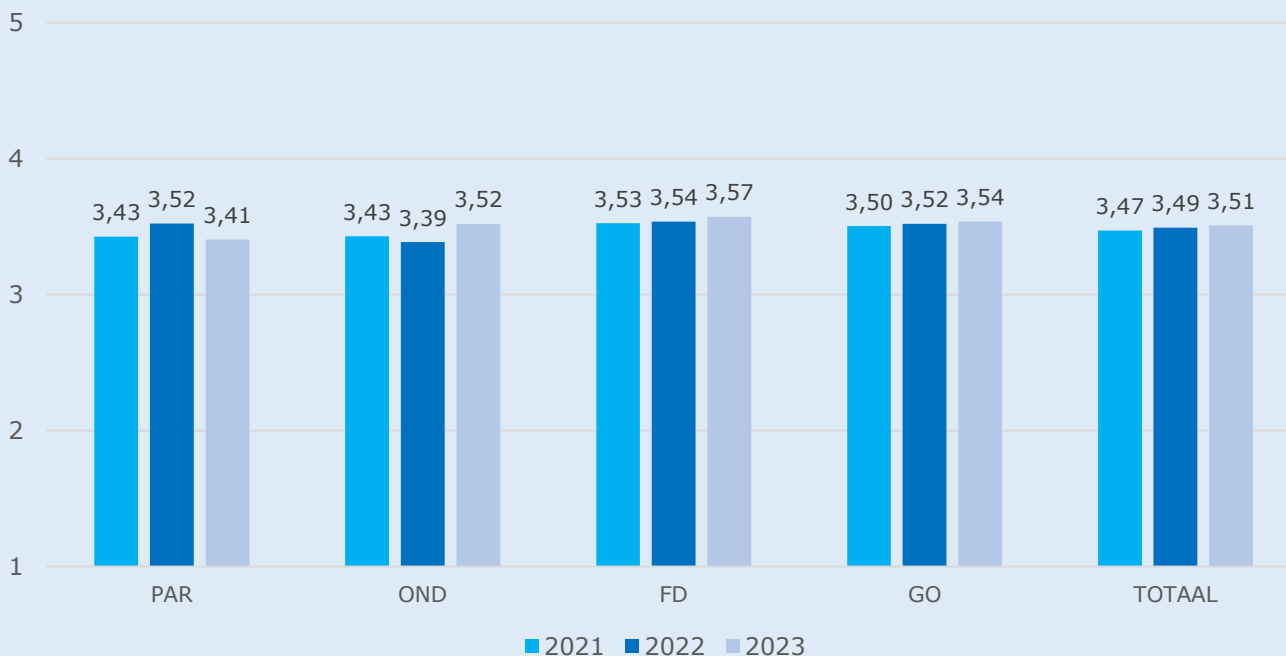
- De Belastingdienst behandelt mensen/bedrijven rechtvaardig
- De Belastingdienst past geldende rechtsregels juist en consequent toe
- De Belastingdienst zorgt ervoor dat hij alle benodigde informatie heeft voordat hij een beslissing neemt
- De Belastingdienst houdt voldoende rekening met de omstandigheden 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.
- Ten opzichte van 2022 is er bij particulieren een daling, bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners een stijging en bij grote ondernemingen - en in het totaal van alle groepen samen - geen verschil in de gemiddelde score.



### Effectief informeren



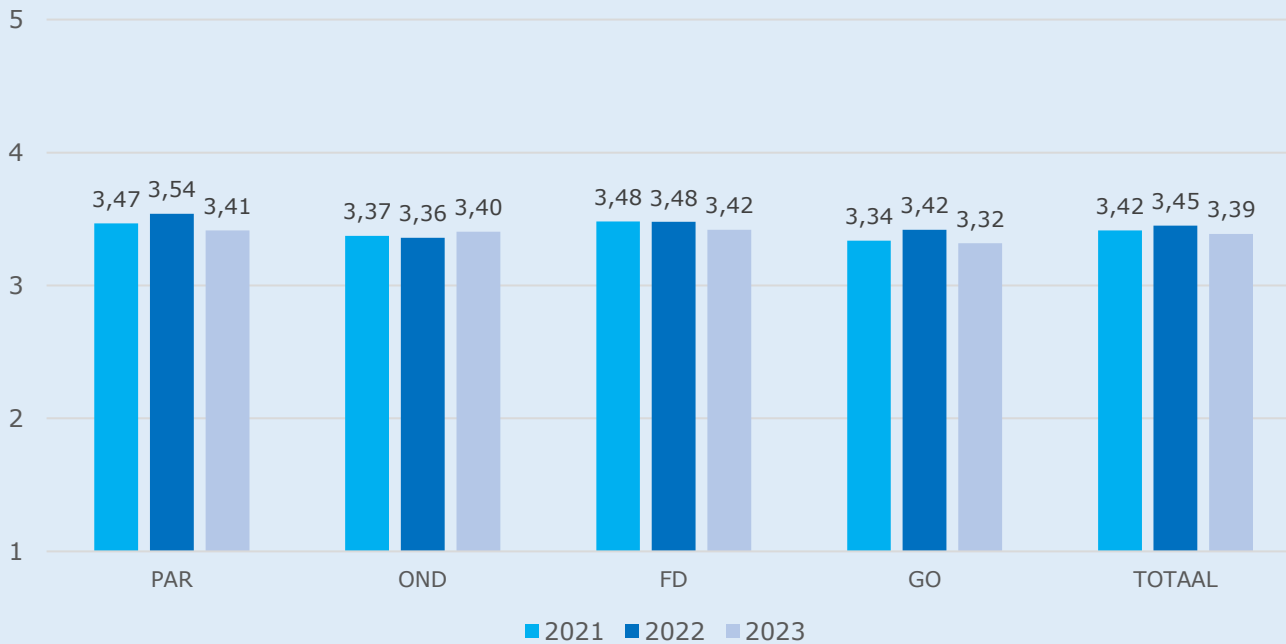
#### Stellingen Effectief informeren

- 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-Toeslagen

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 in 2023 wat lager dan het totaalgemiddelde.
- Vergeleken met 2022 is de score bij particulieren iets gedaald, bij MKB-ondernemingen iets gestegen en bij de overige doelgroepen en in totaal ongeveer gelijk gebleven.

### Gemak bieden en fouten voorkomen



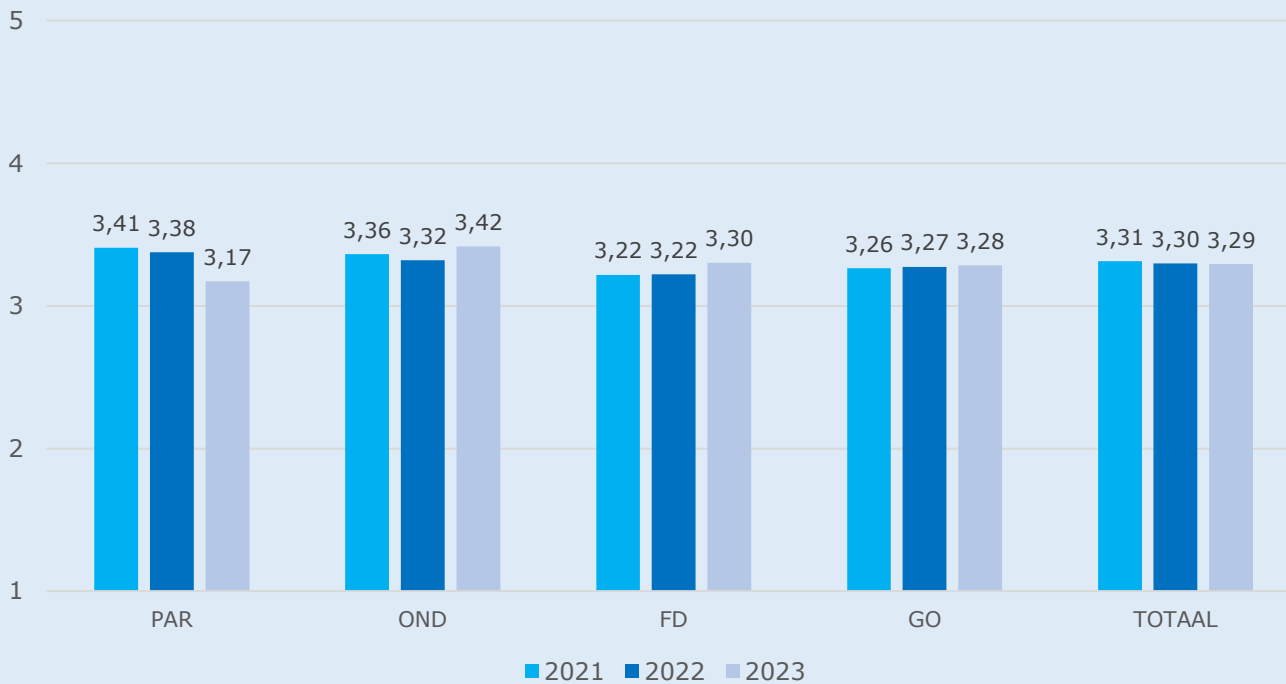
#### Stellingen Gemak bieden en fouten voorkomen

- 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 2023 iets lager dan het totaalgemiddelde.
- Vergeleken met 2022 is de gemiddelde score bij particulieren, grote ondernemingen en in totaal iets gedaald. Bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners zijn geen significante ontwikkelingen.

## 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 particulieren iets lager, bij MKB-ondernemingen iets hoger dan het gemiddelde voor de vier doelgroepen.
- Het ervaren Corrigerend optreden door de Belastingdienst is bij particulieren lager dan in 2022, bij MKB-ondernemingen hoger.



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'.



### Vertrouwen in de Belastingdienst



- Op het kengetal Vertrouwen liggen de gemiddelde scores bij particulieren lager dan bij MKB-ondernemingen, fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- Vergeleken met 2022 is de gemiddelde score op dit kengetal bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners duidelijk gestegen. Daardoor ligt ook het totaal over de vier doelgroepen nu significant hoger.



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’.

- 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)?*

De stellingen zijn gemeten op een 5-puntsschaal van 1 – ‘in zijn geheel niet’ tot 5 – ‘zeker wel’.

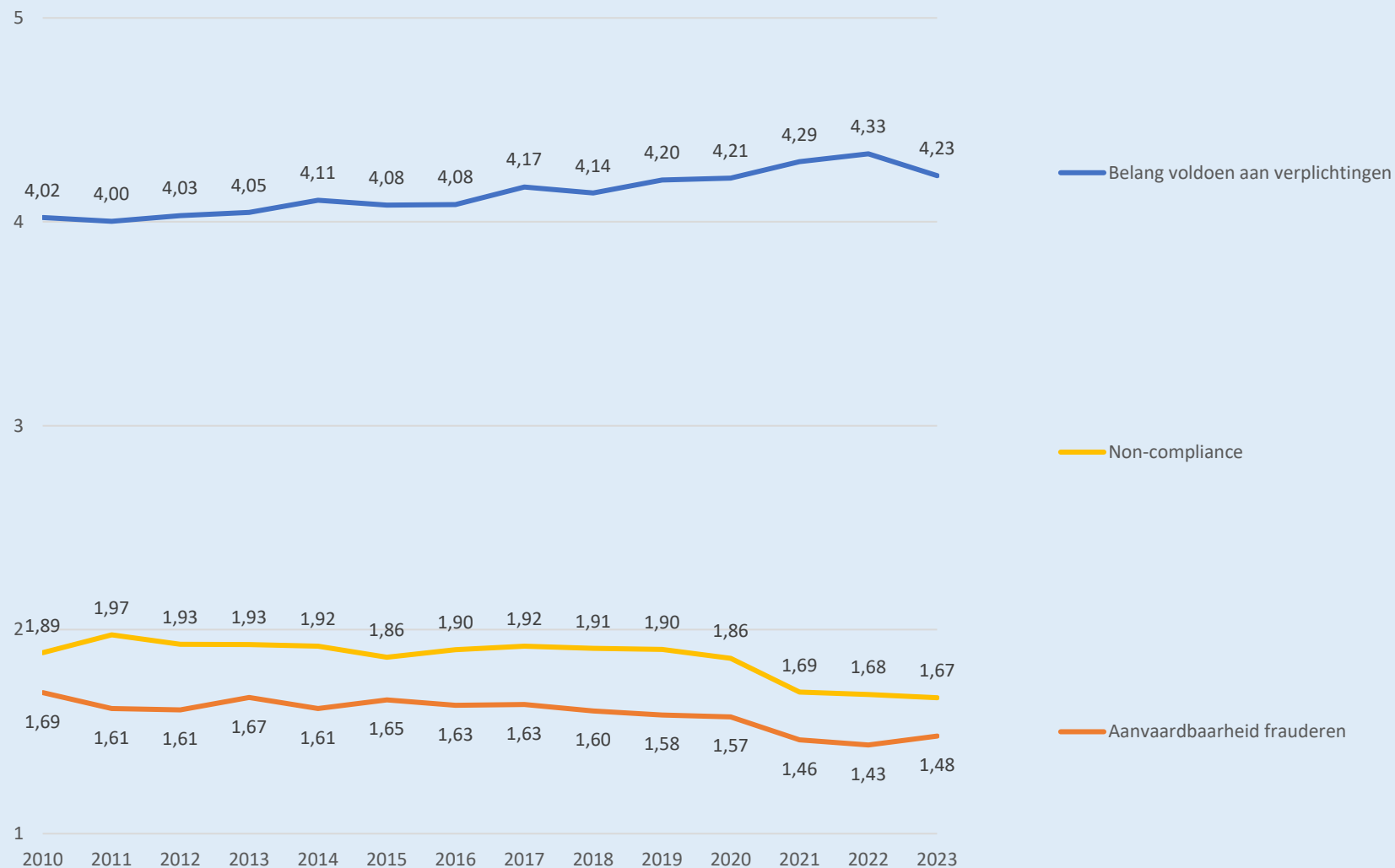
- Aanvaardbaarheid van frauderen

- *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’.



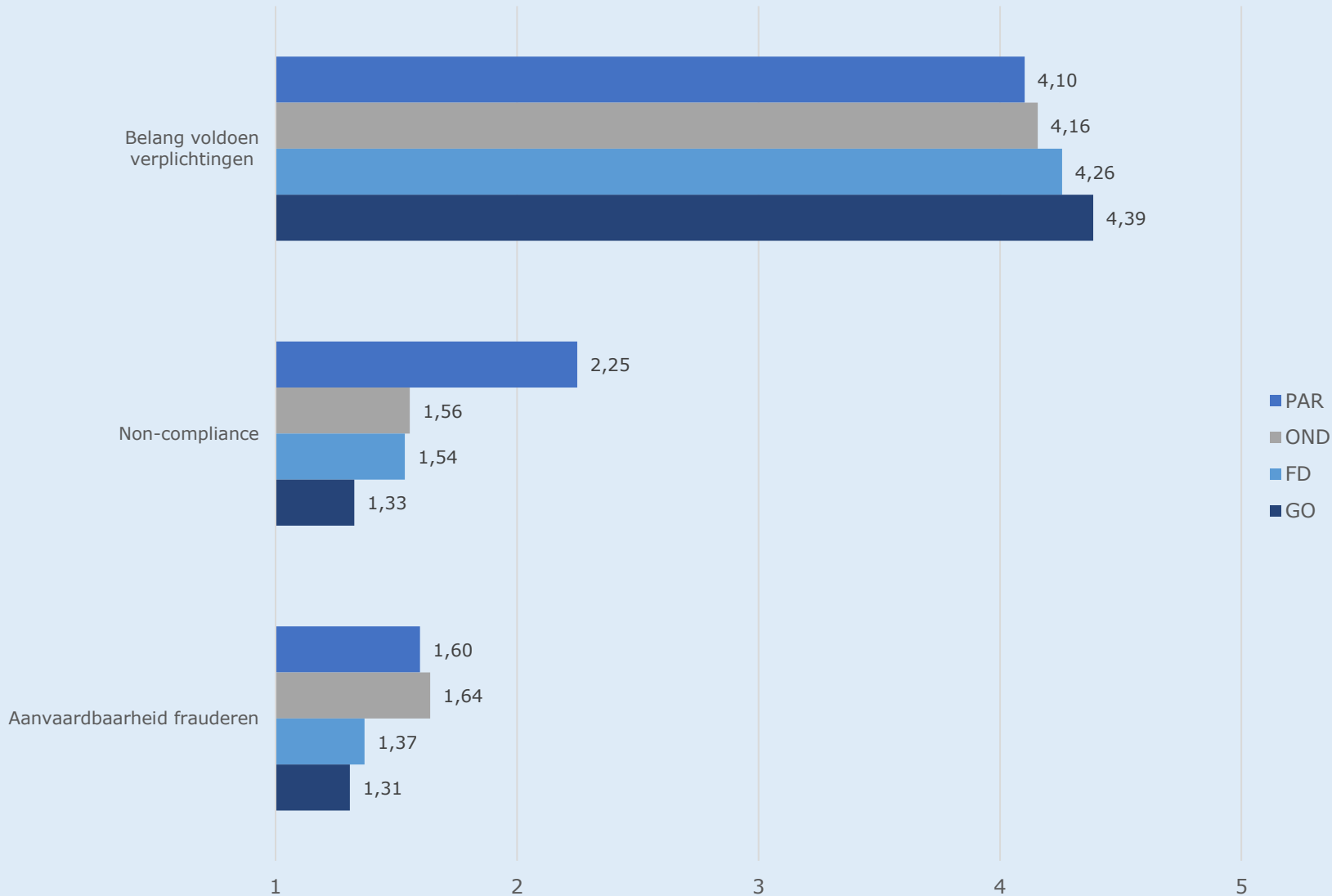
Indicatoren Compliance 2010-2023



- De score op ‘Belang voldoen aan verplichtingen’ is tussen 2011 en 2022, met enige fluctuaties, langzaam gestegen. Tussen 2022 en 2023 is de score gedaald.
- De score voor Non-compliance (in hoeverre men zich kan voorstellen bepaalde fiscale regels niet na te leven) is sinds 2011 iets gedaald.
- De score voor voor Aanvaardbaarheid frauderen is sinds 2010 redelijk stabiel: gemiddeld zeggen respondenten doelbewuste belastingontduiking ‘onaanvaardbaar’ tot ‘volstrekt onaanvaardbaar’ te vinden.
- Sinds 2021 zijn de scores voor grote ondernemingen opgenomen in de totalen. Zonder GO zouden de totaalscores vanaf 2021 bij Belang voldoen aan verplichtingen ongeveer 0,05 lager liggen (4,17 in 2023), bij Non-compliance ongeveer 0,1 hoger (1,78 in 2023), bij aanvaardbaarheid frauderen ongeveer 0,05 hoger (1,54 in 2023).



## Indicatoren compliance



- Grote ondernemingen hebben op Belang te voldoen aan verplichtingen de hoogste, en op Non-compliance en Aanvaardbaarheid frauderen de laagste score van de vier doelgroepen.
- Op Aanvaardbaarheid frauderen is de score van particulieren en MKB ondernemingen hoger dan van fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen.
- Op Non-compliance is het gemiddelde van particulieren het hoogst.



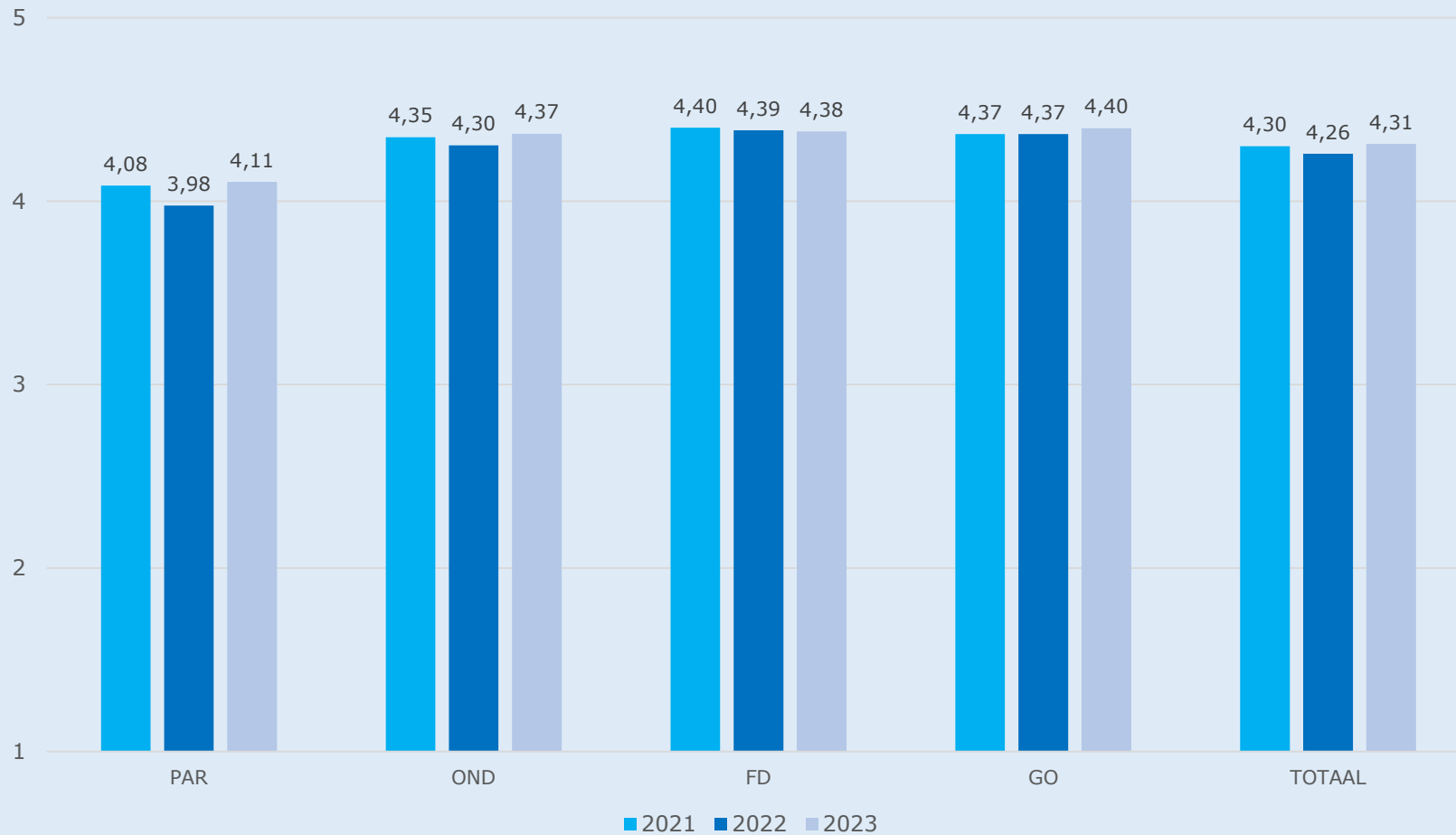


Sinds 2021 wordt het kengetal Belastingmoraal gemeten aan de hand van de volgende negen stellingen:

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 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.
- De score op Belastingmoraal is bij particulieren wel significant gestegen ten opzichte van 2022, evenals bij MKB-ondernemingen. Daardoor ligt ook het totaalgemiddelde nu iets hoger dan vorig jaar.



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 (.53 - .60): betrouwbaar, deskundig, zorgvuldig, geloofwaardig, verantwoordelijk, dienstverlenend en transparant
  - het kengetal Vertrouwen in de Belastingdienst (.61)
  - de belevingsindicator Adequate behandeling (.57)
  - de belevingsindicator Effectief informeren (.53) en
  - de belevingsindicator Gemak bieden en fouten voorkomen (.48)
  - 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 3,7; wie veel tot zeer veel vertrouwen heeft (score boven 4 op Vertrouwen), geeft gemiddeld een 7,5 voor het algemeen functioneren van de dienst.
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak positief samen met
  - het kengetal Belastingmoraal (.23) en belang voldoen aan verplichtingen (.21)
  - de belevingsindicator Corrigerend optreden (.23)
- Het **algemene rapportcijfer** hangt zwak *negatief* samen met
  - de mate waarin men het imagokenmerk 'streng' van toepassing vindt (-.12)
  - de indicator Non-compliance (-.17)
  - Ter illustratie: de groep die 'streng' helemaal niet van toepassing vindt op de Belastingdienst, geeft als algemeen rapportcijfer gemiddeld een 6,6, de groep die 'streng' helemaal wel van toepassing vindt, een 6,0.

\*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 (.87) en tussen Effectief informeren en Gemak bieden en fouten voorkomen (.78).
- De kengetallen Belastingmoraal en Vertrouwen in de Belastingdienst hangen redelijk sterk met elkaar samen (.41).
- 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.
- De **8 imagokenmerken** hebben onderling een redelijk sterke samenhang, behalve streng, dat zwak negatief samenhangt met betrouwbaar, zorgvuldig, geloofwaardig, transparant en dienstverlenend (en niet samenhangt met 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.





JAAR	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
2010	6,36	6,48	6,52			<b>6,45</b>
2011	6,30	6,46	6,41			<b>6,39</b>
2012	6,34	6,62	6,58			<b>6,51</b>
2013	6,41	6,67	6,60			<b>6,56</b>
2014	6,35	6,66	6,45			<b>6,49</b>
2015	6,27	6,75	6,50			<b>6,51</b>
2016	6,16	6,62	6,40			<b>6,39</b>
2017	6,35	6,61	6,36			<b>6,44</b>
2018	6,38	6,83	6,31			<b>6,51</b>
2019	6,60	6,77	6,51			<b>6,63</b>
2020	6,45	6,66	6,58			<b>6,56</b>
2021	6,08	6,50	6,62	7,09	<b>6,57</b>	<b>6,40</b>
2022	6,12	6,38	6,45	7,05	<b>6,50</b>	<b>6,32</b>
2023	5,92	6,58	6,43	6,95	<b>6,47</b>	<b>6,31</b>

- Door de relatief hoge score bij grote ondernemingen (opgenomen sinds 2021), is het totaal gemiddelde inclusief GO duidelijk hoger.
- In de cijfers zonder GO is tussen 2020 en 2021 een vrij forse daling te zien, groter dan in de jaren ervoor en erna.
- Ten opzichte van 2022 is het gemiddelde rapportcijfer in 2023 gestegen onder MKB-ondernemingen en gedaald onder particulieren. Bij grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners is er geen verschil met 2022.
- Zowel exclusief als inclusief grote ondernemingen is het totale gemiddelde rapportcijfer voor het algemeen functioneren van de Belastingdienst in 2023 ongeveer even hoog als in 2022.



kenmerk	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL
Betrouwbaar	3,20	3,63	3,57	3,79	3,55
Zorgvuldig	3,18	3,53	3,46	3,68	3,46
Geloofwaardig	3,14	3,51	3,44	3,70	3,45
Verantwoordelijk	3,16	3,44	3,49	3,65	3,44
Streng	3,63	3,62	3,51	3,60	3,59
Transparant	2,54	3,09	3,05	3,19	2,97
Deskundig	3,25	3,54	3,48	3,65	3,48
Dienstverlenend	2,98	3,22	3,25	3,31	3,19

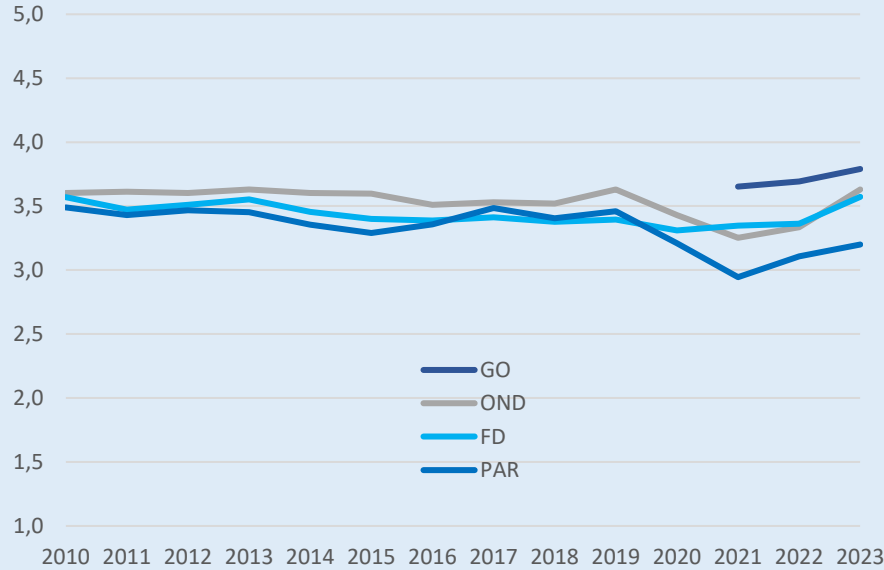
- Van 8 voorgelegde imagokenmerken, vindt men in totaal 'streng' (totaal 3,59 op de 5-puntsschaal) en 'betrouwbaar' (3,55) het meest van toepassing op de Belastingdienst.
- MKB-ondernemingen, fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen vinden 'betrouwbaar' het meest van toepassing. Bij particulieren scoort 'streng' veruit het hoogst.
- 'Transparant' vindt men in alle doelgroepen veruit het minst passen van alle kenmerken.
- Voor 'streng' zijn de verschillen in gemiddelden tussen de doelgroepen klein.
- Alle andere imagokenmerken vinden particulieren gemiddeld duidelijk minder van toepassing op de Belastingdienst dan de andere doelgroepen. Het verschil is het grootst bij 'transparant' (2,54 bij PAR, 3,05 – 3,19 bij de andere drie groepen).

# Bijlage: Scores Imagokenmerken 2010-2023

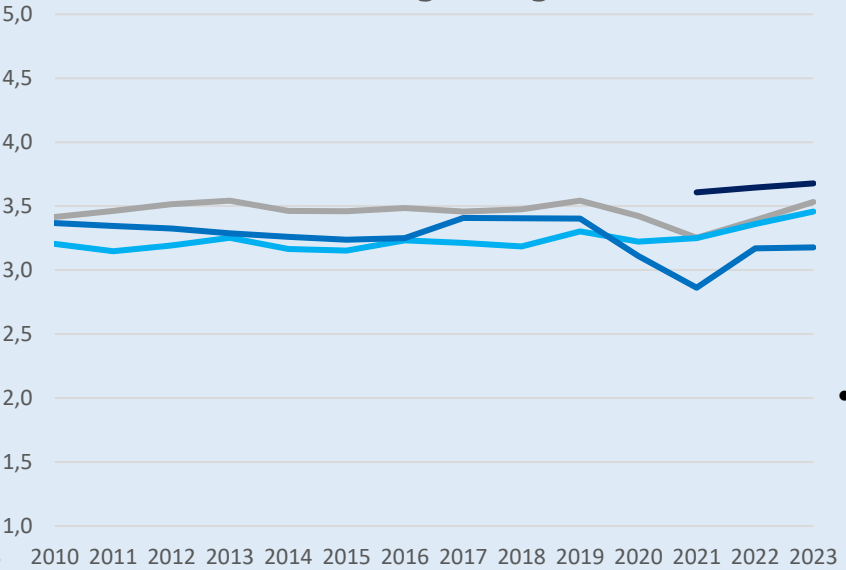


## trend - doelgroepen

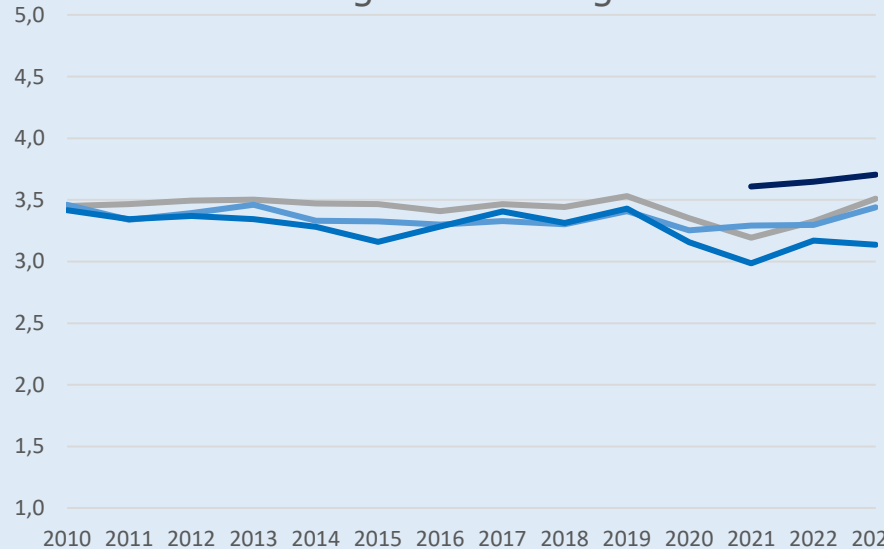
### 'betrouwbaar'



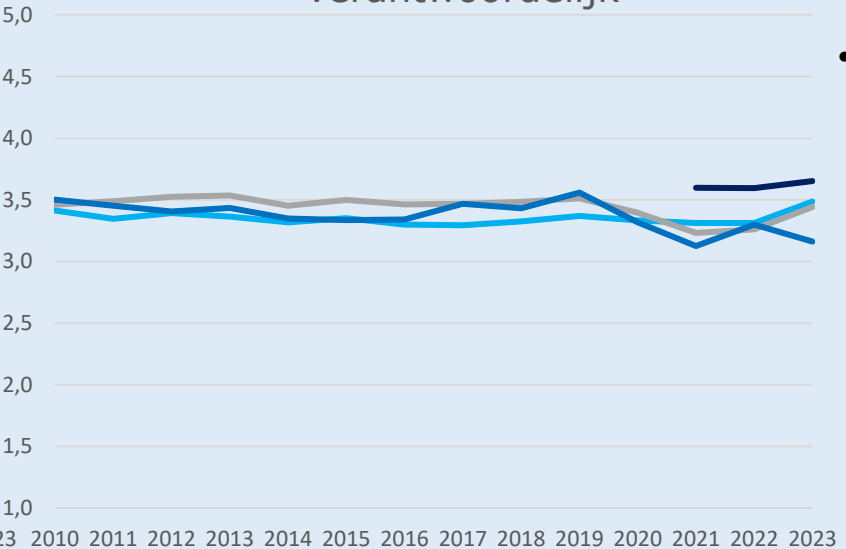
### 'zorgvuldig'



### 'geloofwaardig'



### 'verantwoordelijk'



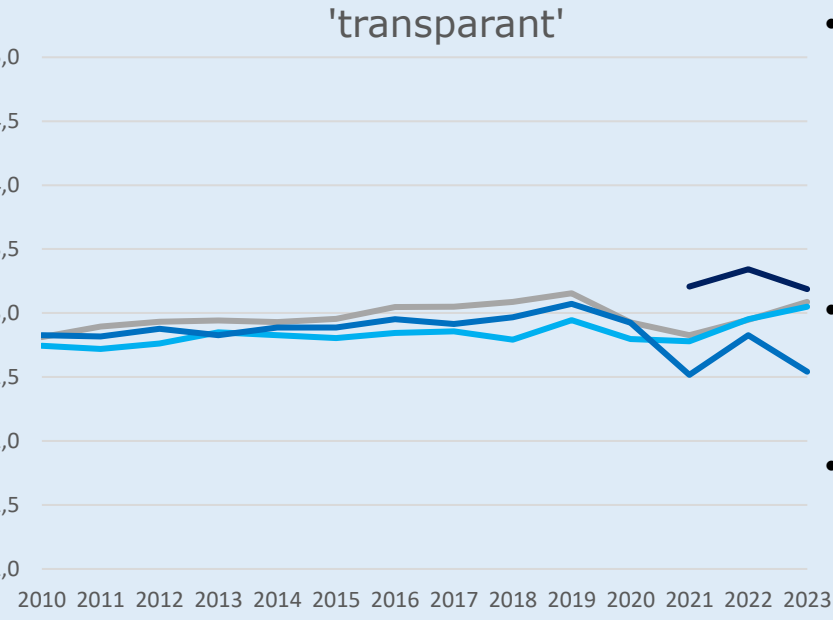
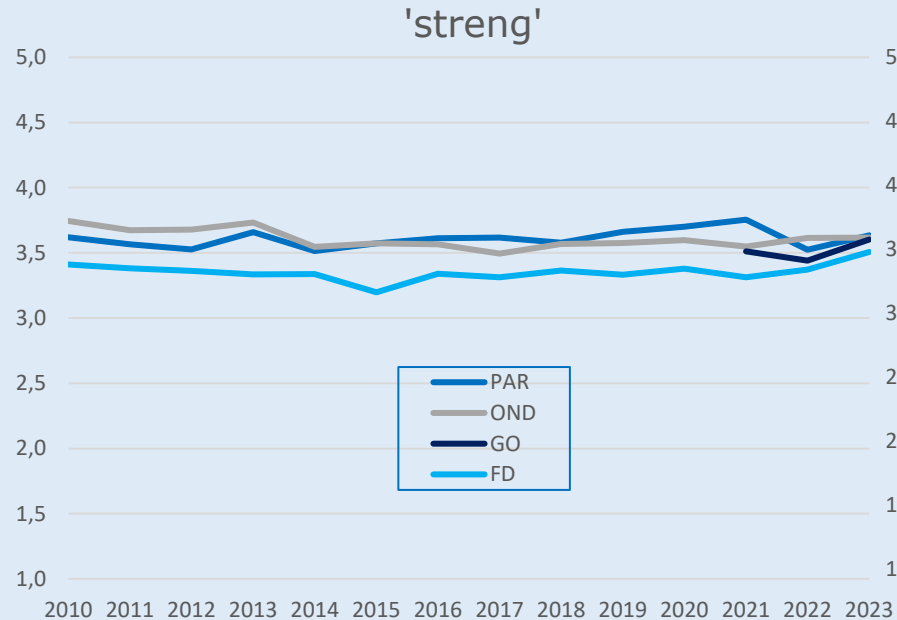
- De mate waarin men 'betrouwbaar', 'zorgvuldig', geloofwaardig' en 'verantwoordelijk' van toepassing vindt op de Belastingdienst, daalde bij MKB-ondernemingen en particulieren tussen 2019 en 2021. Daarna nam het bij MKB-ondernemingen weer toe, bij particulieren alleen voor 'betrouwbaar' en 'zorgvuldig'.
- Tussen 2022 en 2023 is voor 'betrouwbaar' een stijging te zien MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners; voor 'zorgvuldig' en 'geloofwaardig' alleen bij MKB-ondernemingen.
- Voor 'verantwoordelijk' is tussen 2022 en 2023 bij particulieren een daling te zien in de mate waarin men dat kenmerk op de Belastingdienst van toepassing acht.



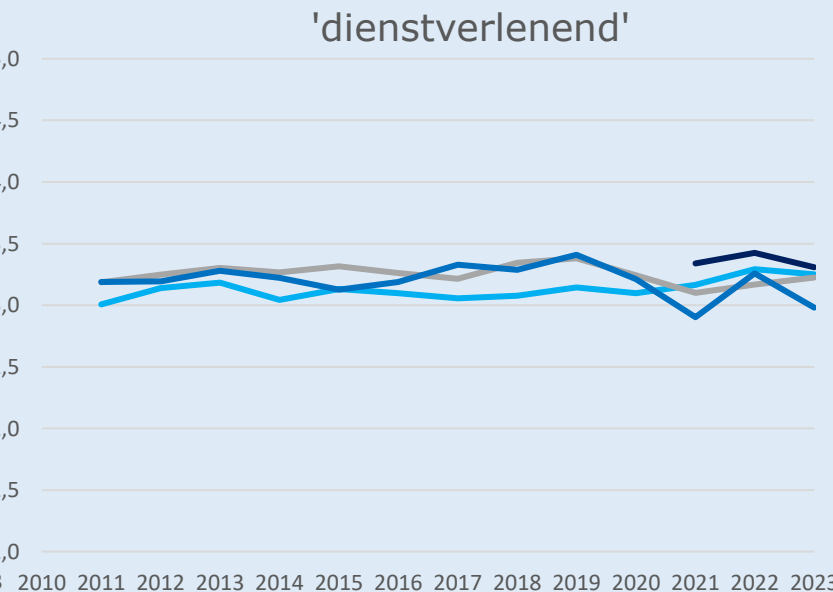
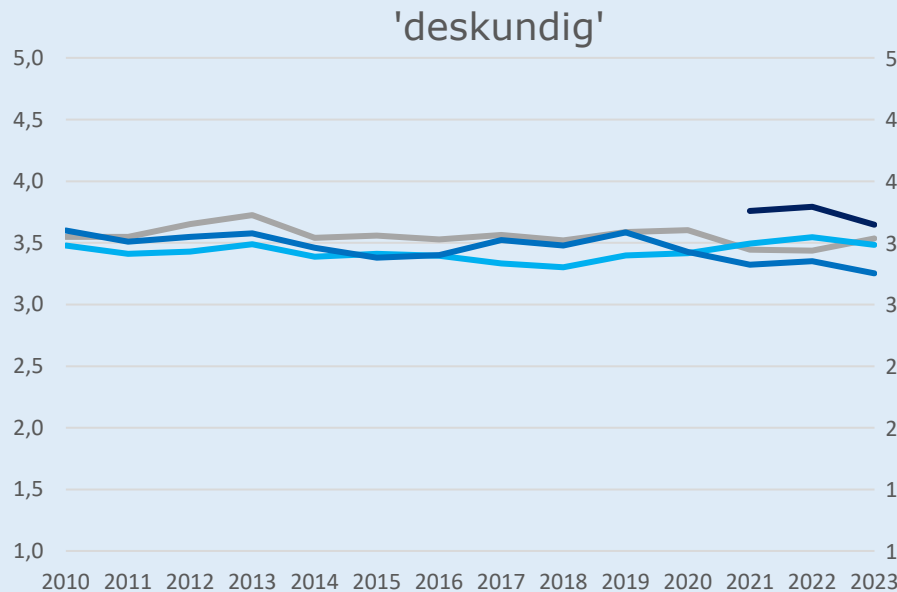
# Bijlage: Scores Imagokenmerken 2010-2023



## trend - doelgroepen



- Bij particulieren is voor 'transparant' en 'dienstverlenend' is tussen 2021 en 2022 een stijging te zien in de mate waarin men dat kenmerk op de Belastingdienst van toepassing acht, en tussen 2022 en 2023 weer een daling.
- Bij MKB-ondernemingen is het gemiddelde voor 'transparant' tussen 2022 en 2023 gestegen.
- Bij fiscaal dienstverleners en grote ondernemingen steeg de score voor 'streng' tussen 2022 en 2023. Bij grote ondernemingen daalde de score voor 'transparant'.





jaar	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
2010	3,44	3,09	2,96			<b>3,14</b>
2011	3,53	3,15	2,81			<b>3,12</b>
2012	3,40	3,30	3,10			<b>3,25</b>
2013	3,50	3,50	2,97			<b>3,31</b>
2014	3,44	3,12	2,65			<b>3,04</b>
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>

- 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.
- Binnen elke doelgroep zijn vrij grote fluctuaties over de jaren te zien. Dat houdt verband met het lage aantal respondenten per groep (in 2023 tussen n=72 bij fiscaal dienstverleners en n=339 bij MKB-ondernemingen).
- Grote ondernemingen zijn sinds 2021 opgenomen. In 2021 was de tevredenheid bij grote ondernemingen (3,28) vrijwel gelijk aan het gemiddelde voor de andere drie doelgroepen (3,31), sindsdien is de tevredenheid bij grote ondernemingen gedaald. Het totaalgemiddelde inclusief GO is daarom nu lager dan exclusief GO.



jaar	PAR	OND	FD	GO	TOTAAL incl. GO	TOTAAL excl. GO
<b>2010</b>	3,46	3,30	3,38			<b>3,37</b>
<b>2011</b>	3,37	3,26	3,31			<b>3,31</b>
<b>2012</b>	3,39	3,32	3,15			<b>3,26</b>
<b>2013</b>	3,39	3,37	3,29			<b>3,34</b>
<b>2014</b>	3,52	3,50	3,46			<b>3,48</b>
<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>

- Grote ondernemingen zijn gemiddeld iets meer 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 is de tevredenheid gedaald.
- 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 (in 2023 tussen n=305 bij GO en 748 bij OND).



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	Non-compliance
Algemeen rapportcijfer	1,00	0,60	0,57	0,58	0,56	-0,11	0,53	0,53	0,56	0,23	0,62	0,57	0,53	0,48	0,23	ns	0,21	-0,17
Betrouwbaar	0,60	1,00	0,73	0,77	0,69	-0,10	0,59	0,61	0,56	0,29	0,69	0,66	0,56	0,47	0,27	-0,04	0,24	-0,16
Zorgvuldig	0,57	0,73	1,00	0,74	0,68	-0,05	0,56	0,63	0,55	0,26	0,66	0,62	0,53	0,45	0,30	ns	0,24	-0,15
Geloofwaardig	0,58	0,77	0,74	1,00	0,73	-0,07	0,61	0,66	0,58	0,30	0,71	0,65	0,56	0,48	0,30	ns	0,25	-0,15
Verantwoordelijk	0,56	0,69	0,68	0,73	1,00	ns	0,58	0,65	0,59	0,29	0,67	0,63	0,55	0,48	0,29	-0,06	0,24	-0,14
Streng	-0,11	-0,10	-0,05	-0,07	ns	1,00	-0,08	ns	-0,12	ns	-0,12	-0,14	-0,08	-0,10	0,12	0,07	ns	0,05
Transparant	0,53	0,59	0,56	0,61	0,58	-0,08	1,00	0,58	0,60	0,22	0,62	0,60	0,52	0,46	0,32	ns	0,21	-0,17
Deskundig	0,53	0,61	0,63	0,66	0,65	ns	0,58	1,00	0,61	0,27	0,64	0,59	0,54	0,43	0,34	-0,05	0,21	-0,13
Dienstverlenend	0,56	0,56	0,55	0,58	0,59	-0,12	0,60	0,61	1,00	0,22	0,64	0,59	0,56	0,52	0,30	ns	0,21	-0,11
Kengetal Belastingmoraal	0,23	0,29	0,26	0,30	0,29	ns	0,22	0,27	0,22	1,00	0,41	0,39	0,39	0,32	0,18	-0,14	0,32	-0,18
Kengetal Vertrouwen	0,62	0,69	0,66	0,71	0,67	-0,12	0,62	0,64	0,64	0,41	1,00	0,87	0,71	0,63	0,41	-0,08	0,31	-0,19
Indicator Adequate behandeling	0,57	0,66	0,62	0,65	0,63	-0,14	0,60	0,59	0,59	0,39	0,87	1,00	0,71	0,61	0,40	-0,08	0,31	-0,23
Indicator Effectief informeren	0,53	0,56	0,53	0,56	0,55	-0,08	0,52	0,54	0,56	0,39	0,71	0,71	1,00	0,78	0,39	-0,07	0,31	-0,15
Indicator Gemak bieden en fouten voorkomen	0,48	0,47	0,45	0,48	0,48	-0,10	0,46	0,43	0,52	0,32	0,63	0,61	0,78	1,00	0,36	-0,07	0,27	-0,11
Indicator Corrigerend optreden	0,23	0,27	0,30	0,30	0,29	0,12	0,32	0,34	0,30	0,18	0,41	0,40	0,39	0,36	1,00	ns	0,17	-0,12
Oordeel over aanvaardbaarheid frauderen	ns	-0,04	ns	ns	-0,06	0,07	ns	-0,05	ns	-0,14	-0,08	-0,08	-0,07	-0,07	ns	1,00	-0,11	0,21
Belang voldoen aan verplichtingen	0,21	0,24	0,24	0,25	0,24	ns	0,21	0,21	0,21	0,32	0,31	0,31	0,31	0,27	0,17	-0,11	1,00	-0,18
Non-compliance	-0,17	-0,16	-0,15	-0,15	-0,14	0,05	-0,17	-0,13	-0,11	-0,18	-0,19	-0,23	-0,15	-0,11	-0,12	0,21	-0,18	1,00