



Belastingdienst

Resultaten Fiscale Monitor 2022



Management samenvatting

Sinds 1994 voert de Belastingdienst de Fiscale Monitor uit: een jaarlijkse survey waarbij verschillende doelgroepen worden bevraagd over onder andere functioneren en imago van de Belastingdienst, waardering van de dienstverlening, belastingmoraal, vertrouwen en compliance. Doordat er een hoge mate van continuïteit zit in de vraagstellingen, zijn de bevindingen goed te vergelijken in de tijd.

Deze rapportage bevat de kernbevindingen uit de Fiscale Monitor 2022 voor de Belastingdienst-doelgroepen. Dat wil zeggen: Burgers die belastingaangifte hebben gedaan, MKB-ondernemingen, grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners.

De belangrijkste conclusies zijn:

- De belastingmoraal blijft onder alle doelgroepen op hetzelfde niveau, alleen bij burgers is er een lichte daling ten opzichte van 2021.
- Het vertrouwen staat nog steeds onder druk.
- Bij MKB-ondernemingen nemen het algemene oordeel over en het vertrouwen in de Belastingdienst de afgelopen jaren telkens iets af.
- De belevingsindicatoren adequate behandeling, effectief informeren, gemak en corrigerend optreden zijn in 2022 voor de tweede keer gemeten. Ten opzichte van 2021 is het beeld onveranderd.
- Het imago vertoont enig herstel, vooral onder burgers en MKB-ondernemingen waar dit oordeel de afgelopen jaren ook het meest achteruit was gegaan. Burgers scoren in 2022 hoger op alle kenmerken behalve deskundigheid (en de mate waarin de Belastingdienst als streng wordt gezien daalt). Ook MKB-ondernemingen beoordelen de Belastingdienst op een aantal kenmerken beter dan in 2021 (betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, geloofwaardigheid en transparantie), waarbij de grootte van de verschillen wel kleiner is dan onder burgers en de scores – net als bij burgers – nog onder het niveau van 2011-2019 liggen.
- Met betrekking tot rechtvaardige en respectvolle behandeling zoals ervaren door burgers is er na een daling in 2020 nauwelijks verbetering opgetreden.

Opzet en methode

De (belevings)indicatoren (adequate behandeling, effectief informeren, gemak en corrigerend optreden) en kengetallen (belastingmoraal en vertrouwen) die in de Rijksbegroting zijn opgenomen om te meten hoe externe doelgroepen het handelen van de Belastingdienst ervaren, zijn sinds 2021 onderdeel van de Fiscale Monitor.

Het veldwerk voor de Fiscale Monitor is van begin mei tot begin juli 2022 uitgevoerd onder zeven verschillende doelgroepen, namelijk: Burgers die belastingaangifte hebben gedaan (n=607), MKB-ondernemingen (n=1.081), grote ondernemingen (n=425)¹, fiscaal dienstverleners (n=409), toeslaggerechtigden (n=820), maatschappelijk dienstverleners (n=374) en ondernemingen die met de Douane te maken hebben (n=586). Grote ondernemingen maken dit jaar voor de tweede keer deel uit van de Fiscale Monitor.

Particuliere belastingplichtigen en toeslaggerechtigden worden via een panel benaderd, voor de overige doelgroepen worden steekproeven aangeleverd door de Belastingdienst. Bij het uitvoeren van het veldwerk wordt er gestreefd naar een zo representatief mogelijke respons. Daarnaast worden de resultaten ten behoeve van de representativiteit gewogen op relevante achtergrondkenmerken.²

Voor de duiding van verschillen tussen doelgroepen en veranderingen door de tijd is gekeken naar de (absolute) grootte van verschillen, de trend over de jaren en of de resultaten in lijn zijn met verwachtingen en/of de maatschappelijke context.

1 Ondernemingen uit de categorieën Groot en Middelgroot.

2 Bij belastingplichtige burgers zijn dat leeftijd en geslacht, bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners is dat het aantal werknemers en bij grote ondernemingen is dat de categorie waar de onderneming onderdeel van uitmaakt (Groot of Middelgroot).



Onderwerpen rapportage

- 1 Oordeel algemeen functioneren
- 2 Belastingmoraal stabiel
- 3 Vertrouwen blijft onder druk staan
- 4 Belevingsindicatoren: Adequate behandeling, informeren, ervaren gemak, corrigerend optreden³
- 5 Imago-kenmerken vertonen enig herstel
- 6 Oordeel dienstverleningskanalen stabiel
- 7 Conclusie

Bijlage: Overzicht stellingen

³ Aan het eind van het document is een overzicht opgenomen met de gebruikte stellingen om belastingmoraal, vertrouwen en de belevingsindicatoren te meten.

1 Oordeel algemeen functioneren

Het algemeen functioneren van de Belastingdienst wordt met een rapportcijfer beoordeeld (Figuur 1).

De waardering onder burgers schommelde tussen 2011 en 2018 tussen de 6,2 en 6,4. In 2019 was de waardering op het hoogste punt (6,6), maar is daarna gedaald tot 6,1 in 2021, het laagste niveau sinds 2011. In 2022 is de waardering niet verder gedaald.

Bij MKB-ondernemingen is de waardering gemiddeld hoger dan bij burgers, maar deze is tussen 2018 en 2022 gedaald van 6,8 naar 6,4. De waardering in 2022 (6,4) ligt net onder het niveau van 2011 (6,5).

Bij fiscaal dienstverleners is de waardering relatief constant. Er is een toename van de waardering zichtbaar tussen 2018 en 2021. Tussen 2021 en 2022 is er sprake van een lichte daling (van 6,6 naar 6,4).

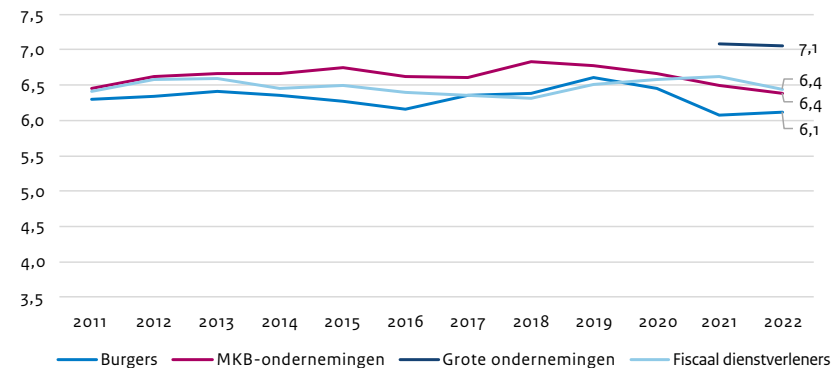
Sinds 2021 wordt het algemeen functioneren ook onder grote ondernemingen gemeten. De waardering is hoger dan die van de andere doelgroepen en ligt net als in 2021 op 7,1.

Het oordeel over het algemeen functioneren van de Belastingdienst ligt onder grote ondernemingen (7,1) bijna een vol punt hoger dan onder burgers, die het laagste cijfer geven en het functioneren van de Belastingdienst beoordelen met een 6,1.

Het gemiddelde geeft weinig inzicht in de mate waarin er hele lage of hoge cijfers worden gegeven. Het is daarvoor relevant om de verdeling over de schaal te bekijken; welk deel van de ondervraagden geeft een (on)voldoende en hoe verschilt dit tussen doelgroepen (Figuur 2).

Figuur 1: Ontwikkeling algemeen oordeel (cijfer 1-10)

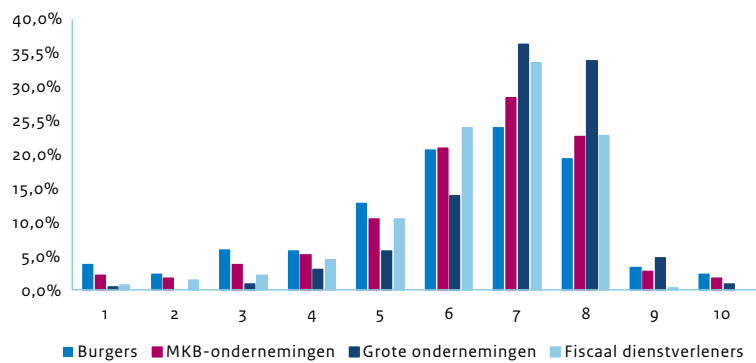
Algemeen functioneren Belastingdienst (rapportcijfer)



Bij alle vier de doelgroepen komen de rapportcijfers 6, 7 en 8 het meest voor. Maar er worden ook onvoldoendes uitgedeeld, vooral door burgers. Eén op de acht burgers (12,8%) geeft de Belastingdienst een vijf en ruim één op de zes burgers (17,6%) beoordeelt de Belastingdienst met een rapportcijfer van vier of lager. Ook MKB-ondernemingen beoordelen het algemeen functioneren van de Belastingdienst relatief vaak als onvoldoende; ruim 10% geeft een 5 en 13% geeft een vier of lager. Onder grote ondernemingen komen lage cijfers minder vaak voor en hoge cijfers (8 en 9) relatief vaker.

Figuur 2: Rapportcijfers per doelgroep (meting 2022)

Rapportcijfers per doelgroep



2 Belastingmoraal stabiel

De belastingmoraal is een bepalende factor voor bereidwillige naleving van belastingverplichtingen door belastingplichtigen. Een hogere belastingmoraal draagt bij aan een hogere compliance.

Toelichting op de wijze van meten van de belastingmoraal

Vanaf 2021 zijn in de Rijksbegroting (belevings-)indicatoren en kengetallen opgenomen. De belastingmoraal is een van deze kengetallen. Het nieuwe kengetal meet meer aspecten van de belastingmoraal dan het kengetal dat voorheen in de Fiscale Monitor werd gemeten (zie de bijlage voor een overzicht van de stellingen).

Het cijfer dat als ‘belastingmoraal’ wordt gepresenteerd is de gemiddelde score op de stellingen, die worden gemeten op een vijfpuntsschaal van ‘helemaal mee oneens (1) tot ‘helemaal mee eens’ (5). De score voor de belastingmoraal ligt daarom tussen de 1 en de 5, waarbij een hogere score staat voor een sterkere belastingmoraal.

In 2021 zijn zowel het oude als het nieuwe kengetal gemeten om te kunnen zien hoe de antwoorden zich tot elkaar verhouden. Het (absolute) verschil tussen het oude en nieuwe kengetal voor de belastingmoraal is niet zo informatief, omdat de formulering van de stellingen bepalend is voor de mate waarin mensen het ergens mee eens of oneens zijn.⁴

Het is wel belangrijk om vast te stellen wat het verschil is tussen het oude en het nieuwe kengetal, zodat de trendbreuk (verschil tussen de beide indicatoren) in kaart kan worden gebracht. Vanaf 2022 wordt alleen het nieuwe kengetal gemeten.

⁴ Scores tussen *verschillende* kengetallen kunnen dus *niet* met elkaar vergeleken worden, maar de (absolute) grootte van verschillen in de tijd is *wel* informatief om ontwikkelingen in een bepaald kengetal te duiden.

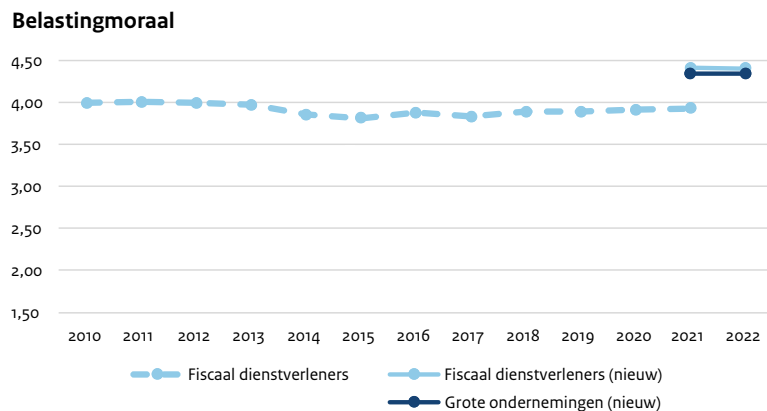
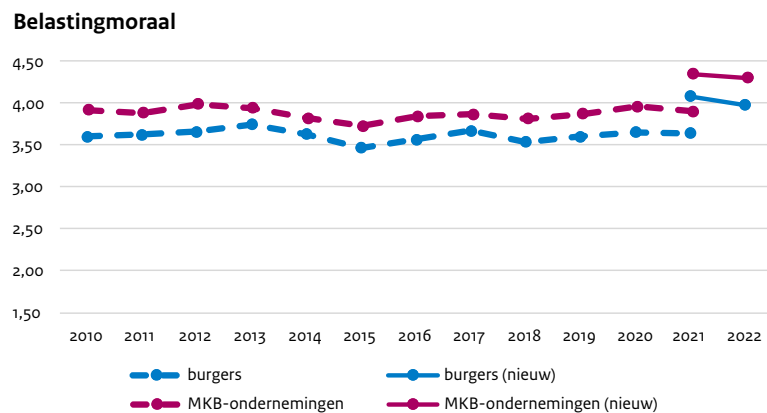
Uitkomsten

In Figuur 3 zijn de uitkomsten op basis van het oude kengetal en het nieuwe kengetal opgenomen. Voor de doelgroep grote ondernemingen, die sinds 2021 onderdeel is van de Fiscale Monitor, is alleen de nieuwe indicator gemeten en is er geen vergelijking mogelijk met de oude indicator.

Voor burgers, MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners, laat de belastingmoraal de afgelopen jaren wat schommelingen zien, maar blijft deze min of meer gelijk. Onder burgers is de belastingmoraal in vergelijking met MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners net als in andere jaren wat lager.

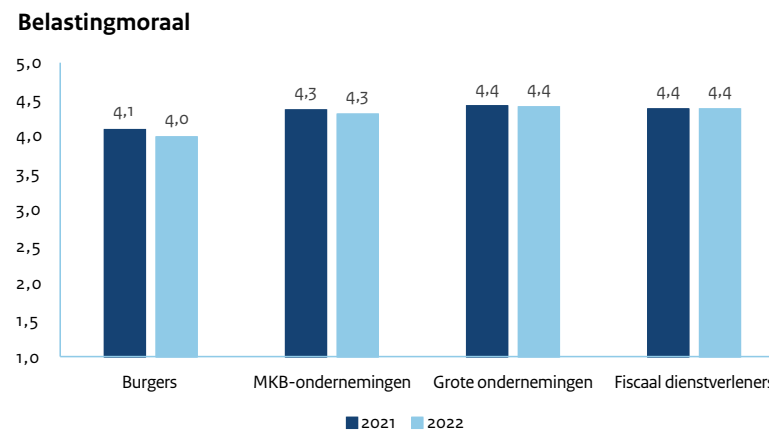
Voor zowel burgers, MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners ligt de gemiddelde score voor de nieuwe indicator bijna een half schaalpunt (0,4-0,5) hoger dan de oude indicator. Tussen 2021 en 2022 zijn er geen grote veranderingen in de belastingmoraal, alleen onder burgers daalt de belastingmoraal licht ten opzichte van 2021.

Figuur 3: Belastingmoraal (oud en nieuw kengetal, schaal 1-5)



In Figuur 4 zijn de resultaten per doelgroep (incl. grote ondernemingen) voor de nieuwe indicator opgenomen. De belastingmoraal bij fiscaal dienstverleners, grote ondernemingen en MKB-ondernemingen ligt ongeveer op hetzelfde niveau. Voor burgers ligt het gemiddelde wat lager.

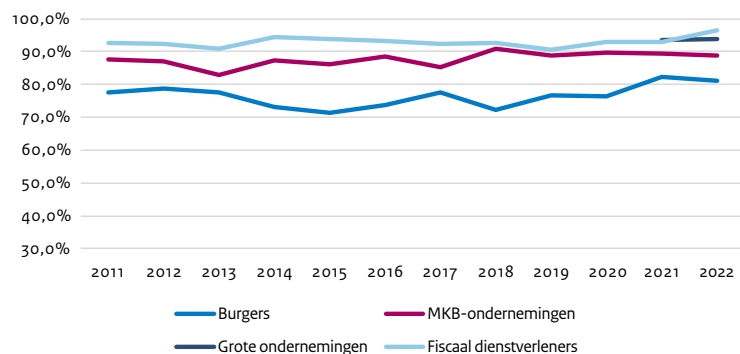
Figuur 4: Belastingmoraal (nieuw kengetal, schaal 1-5)



Een andere vraag die wordt gebruikt om inzicht te geven in de belastingmoraal is: Hoe aanvaardbaar of onaanvaardbaar vindt u het als een onderneming (burgers: iemand) doelbewust belasting ontduikt? (volstrekt onaanvaardbaar – volstrekt aanvaardbaar). Ook hier is een stabiel beeld in de tijd te zien (Figuur 5) en is de belastingmoraal bij bedrijven (fiscaal dienstverleners, MKB-ondernemingen en grote ondernemingen) hoger dan onder burgers.

Figuur 5: Belastingontduiking (percentage (volstrekt) onaanvaardbaar)

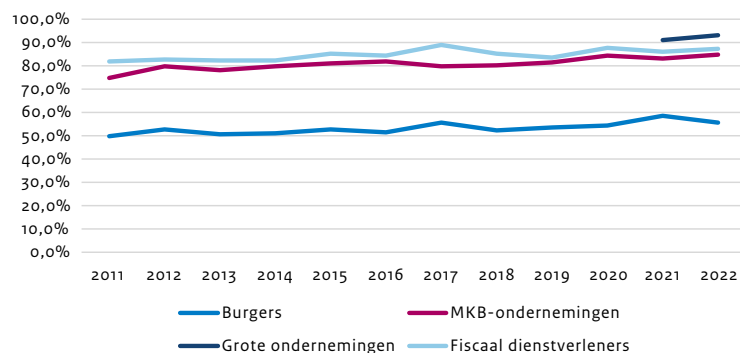
**Doelbewuste belastingontduiking
% (volstrekt) onaanvaardbaar**



In de Fiscale Monitor wordt ook gevraagd in hoeverre mensen zich kunnen voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor zij belasting zouden ontduiken. Het gaat hierbij om het niet aangeven van alle inkomsten in de aangifte, het opvoeren van te veel of niet bestaande aftrekposten in de aangifte of het buiten de boeken houden van contante betalingen.⁵ De mate waarin mensen zich (in het geheel) niet kunnen voorstellen dat zij belasting zouden ontduiken neemt heel geleidelijk iets toe over de afgelopen 11 jaar (Figuur 6). Ruim de helft van de burgers kan het zich (in het geheel) niet voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor ze te veel aftrekposten opvoeren of niet alle inkomsten aangeven. Van de MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners kan meer dan 80% zich (in het geheel) niet voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor ze belasting ontduiken. Bij grote ondernemingen ligt dit percentage zelfs boven de 90%.

Figuur 6: Belastingontduiking (percentage dat zich niet kan voorstellen zelf belasting te ontduiken)

% dat zich niet kan voorstellen zelf belasting te ontduiken



5 De volgende vragen worden gesteld: In hoeverre kunt u zich voorstellen dat er omstandigheden zijn waardoor u 1) ... contante betalingen buiten de boeken houdt? (alleen MKB-ondernemingen en grote ondernemingen), 2) ... teveel of niet bestaande aftrekposten in uw belastingaangifte opvoert? (alle doelgroepen), 3) ... niet alle inkomsten aangeeft in uw belastingaangifte? (burgers, MKB-ondernemingen, grote ondernemingen, 4) ... niet alle inkomsten aangeeft in een belastingaangifte van een cliënt? (fiscaal dienstverleners). Antwoorden worden gegeven op een vijfpuntsschaal lopend van "in zijn geheel niet" tot "zeker wel".

3 Vertrouwen blijft onder druk staan

Vertrouwen is een belangrijke graadmeter in de maatschappij. Het vertrouwen in de politiek is en blijft laag. Uit het Continue Onderzoek Burgerperspectieven (COB) van het SCP blijkt dat ongeveer de helft van de Nederlanders geen of weinig vertrouwen heeft in de politiek.⁶ Ook voor de Belastingdienst is vertrouwen een belangrijk kengetal om te meten.

Oordelen over de vertrouwenswaardigheid van de Belastingdienst worden niet alleen gekleurd door persoonlijke ervaringen, maar ook door bijvoorbeeld berichtgeving in de media en ervaringen van vrienden en kennissen.

Toelichting op de wijze van meten van vertrouwen

Net als belastingmoraal is vertrouwen een kengetal dat in de Rijksbegroting is opgenomen. Het kengetal meet drie aspecten van vertrouwen, namelijk competentie (zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als capabel en in staat om zijn taken goed uit te voeren), welwillendheid (zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als betrokken en oog hebbend voor hun belangen) en integriteit (zien burgers en bedrijven de Belastingdienst als eerlijk, rechtvaardig, consistent en voorspelbaar). Het nieuwe kengetal meet daarmee meer aspecten van vertrouwen dan de indicator die voorheen in de Fiscale Monitor werd gemeten (zie de bijlage voor een overzicht van de stellingen).

Zowel voor de oude en de nieuwe manier van meten geldt dat stellingen worden beantwoord op een vijfpuntsschaal, lopend van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens). De mate van vertrouwen wordt bepaald op basis van de gemiddelde score op de stellingen. De score voor vertrouwen ligt daarom tussen de 1 en de 5, waarbij een hogere score staat voor een hogere mate van vertrouwen.

In 2021 zijn zowel de oude als de nieuwe indicator gemeten om te bepalen hoe de antwoorden zich tot elkaar verhouden en de trendbreuk in kaart te brengen. Vanaf 2022 wordt alleen de nieuwe indicator gemeten.

⁶ <https://www.scp.nl/lopende-onderzoeken/continu-onderzoek-burgerperspectieven>

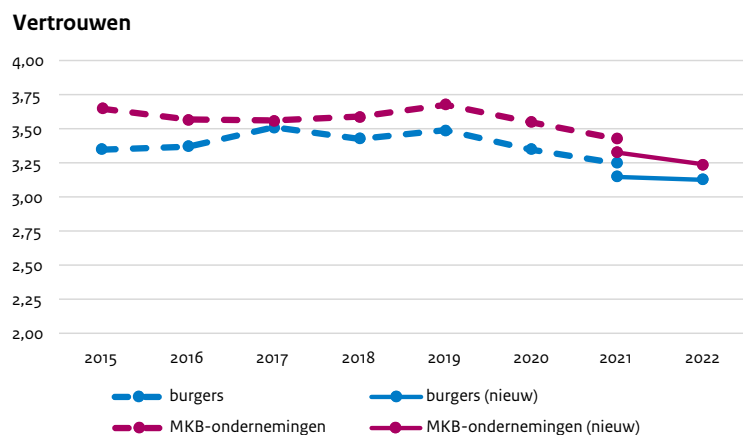
Uitkomsten

In Figuur 7 zijn de uitkomsten op basis van de oude indicator en de nieuwe indicator opgenomen. Voor de doelgroep grote ondernemingen, die sinds 2021 onderdeel is van de Fiscale Monitor, is alleen de nieuwe indicator gemeten en is er geen vergelijking mogelijk met de oude indicator.

Vertrouwen naar doelgroep

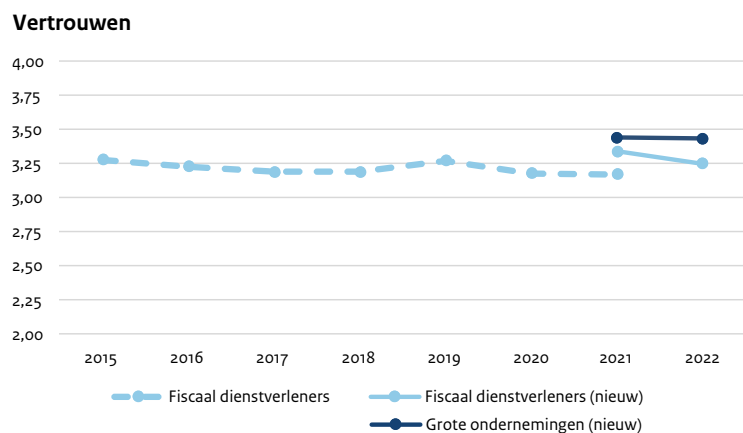
Uitgesplitst naar doelgroep (zie figuur 7) blijkt dat het vertrouwen sinds 2019 daalt. In 2022 heeft deze daling zich bij burgers niet verder doorgezet, bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners is het niveau van vertrouwen wel iets verder afgenomen ten opzichte van 2021. Bij grote ondernemingen is het vertrouwen niet veranderd ten opzichte van 2021.

Figuur 7: Vertrouwen in de afgelopen jaren naar doelgroep (schaal 1-5)

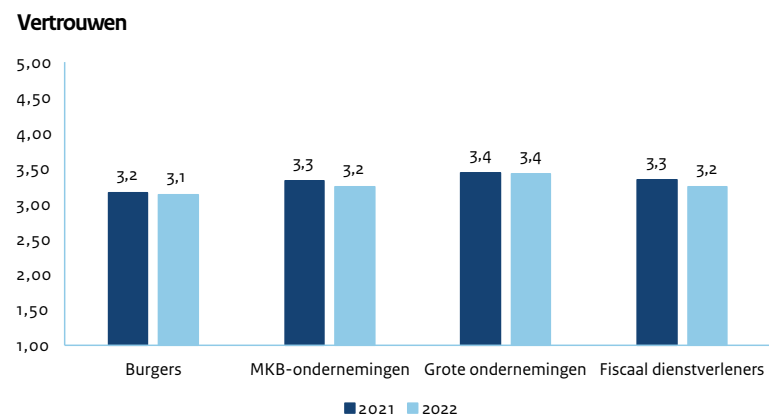


Voor burgers en MKB-ondernemingen ligt de gemiddelde score van de nieuwe indicator ongeveer 0,1 schaalpunt lager dan de oude indicator. Voor fiscaal dienstverleners ligt de gemiddelde score van de nieuwe indicator juist bijna 0,2 schaalpunt hoger dan de oude indicator. Het verschil heeft te maken met de aangepaste vraagstelling.

Het vertrouwen in de Belastingdienst was in het verleden wat lager onder fiscaal dienstverleners dan onder MKB-ondernemingen. Met de nieuwe indicator is dit verschil tussen MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners er niet meer (Figuur 8). Het vertrouwen van grote ondernemingen in de Belastingdienst ligt wat hoger dan het vertrouwen van MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners. Het vertrouwen van burgers in de Belastingdienst is iets lager dan het vertrouwen van MKB-ondernemingen. Dit is met de nieuwe indicator niet veranderd.



Figuur 8: Vertrouwen (nieuw kengetal, schaal 1-5)



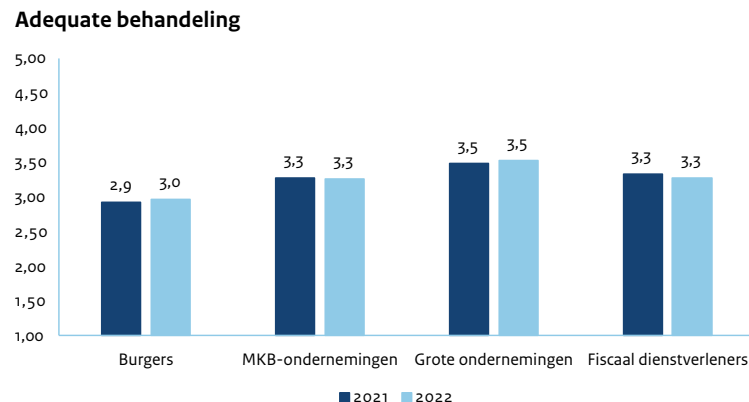
4 Belevingsindicatoren: Adequate behandeling, informeren, ervaren gemak, corrigerend optreden

Tussen 2021 en 2022 zijn er geen grote veranderingen opgetreden en is het beeld stabiel. Doordat de belevingsindicatoren nu twee keer zijn gemeten, zijn er nog te weinig waarnemingen om een ontwikkeling aan te kunnen tonen.

4.1 Adequate behandeling

Adequate behandeling is in 2022 voor de tweede keer gemeten. De mate waarin burgers en bedrijven zich door de Belastingdienst adequaat behandeld voelen, is tussen 2021 en 2022 nauwelijks veranderd (Figuur 9).

Figuur 9. Adequate behandeling (schaal 1-5)



Twee items van deze schaal maken al langer onderdeel uit van de Fiscale Monitor. Om inzicht te hebben in de ontwikkeling in de tijd is voor deze items een aparte figuur opgenomen waarin de gemiddelde scores op de items per doelgroep tussen 2011 en 2022 zijn weergegeven.

- De Belastingdienst behandelt mensen (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en bedrijven) rechtvaardig.⁷
- De Belastingdienst behandelt mensen (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en bedrijven) met respect.⁸

Rechtvaardige en respectvolle behandeling

Respect en rechtvaardigheid raken aan de ervaren procedurele rechtvaardigheid, wat een belangrijk aspect is van adequate behandeling. Het oordeel over een rechtvaardige en respectvolle behandeling door de Belastingdienst was tussen 2019 en 2020 sterk gedaald en hier is sindsdien nauwelijks tot geen verbetering in opgetreden. In figuur 10 zijn de resultaten van beide stellingen opgenomen voor belastingplichtige burgers.⁹

Onder burgers is er sinds 2020 niets veranderd als het gaat om rechtvaardige behandeling. De score ligt beduidend lager dan het niveau van de jaren 2011-2019 en tevens onder het schaal midden. Vanaf 2020 zijn er relatief meer mensen die het (helemaal) niet eens zijn met de stelling dat de Belastingdienst mensen rechtvaardig behandelt dan mensen die het (helemaal) eens zijn met deze stelling. Als het gaat om respectvolle behandeling ligt het oordeel van burgers in 2022, net als in de voorgaande jaren, beduidend lager dan tussen 2011 en 2019. In 2021 vonden per saldo meer mensen dat de Belastingdienst mensen niet met respect behandelt (29%) dan dat de Belastingdienst dat wél doet (27%). In 2022 is de balans nipt omgekeerd; 32% vindt dat de Belastingdienst mensen wel met respect behandelt en 30% vindt van niet. Het gemiddelde ligt onder het schaal midden (2,99).

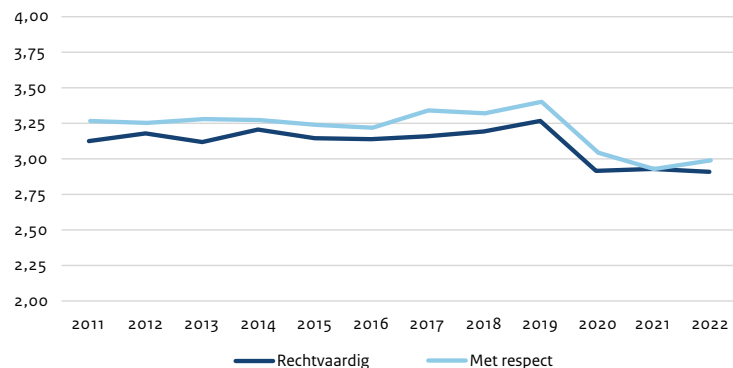
7 Tot en met 2020 was de stelling voor alle doelgroepen geformuleerd als "De Belastingdienst behandelt iedereen rechtvaardig"

8 Tot en met 2021 was de stelling voor alle doelgroepen geformuleerd als "De Belastingdienst behandelt mensen met respect"

9 De vraagstelling is vanaf 2021 iets aangepast voor MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners. Die resultaten zijn daardoor niet meer goed vergelijkbaar met eerdere jaren. Daarom worden hier alleen de resultaten van burgers besproken.

Figuur 10: Rechtvaardige en respectvolle behandeling zoals beoordeeld door burgers (schaal 1-5)

De Belastingdienst behandelt mensen rechtvaardig / met respect

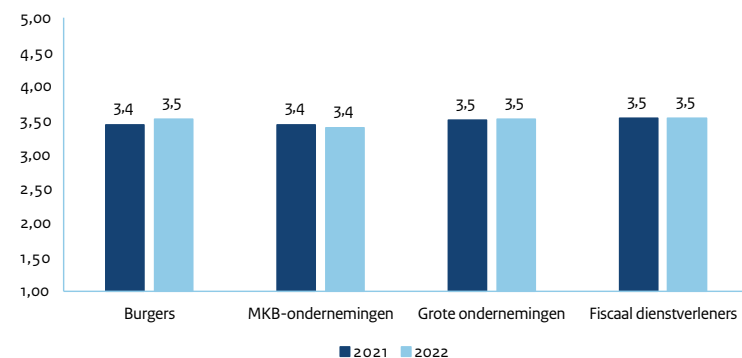


4.2 Informeren

De mate waarin burgers en bedrijven zich voldoende door de Belastingdienst geïnformeerd voelen is in 2022 voor de tweede keer gemeten. Het beeld is stabiel; het beeld in 2022 is vrijwel gelijk aan dat van 2021 (Figuur 11).

Figuur 11: Informeren (schaal 1-5)

Informeren

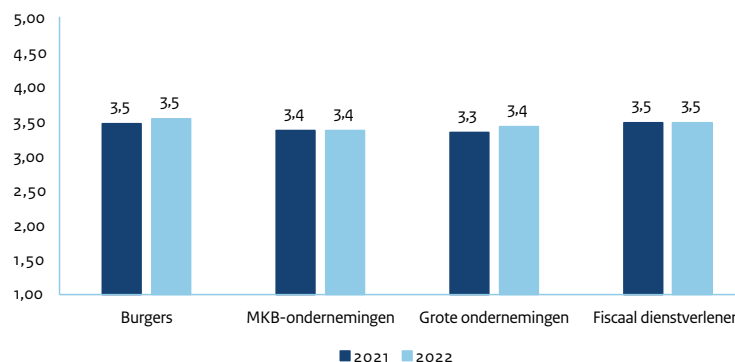


4.3 Gemak

De mate waarin burgers en bedrijven gemak ervaren bij het voldoen aan hun fiscale verplichtingen is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2021 (Figuur 12).

Figuur 12: Gemak (schaal 1-5)

Gemak

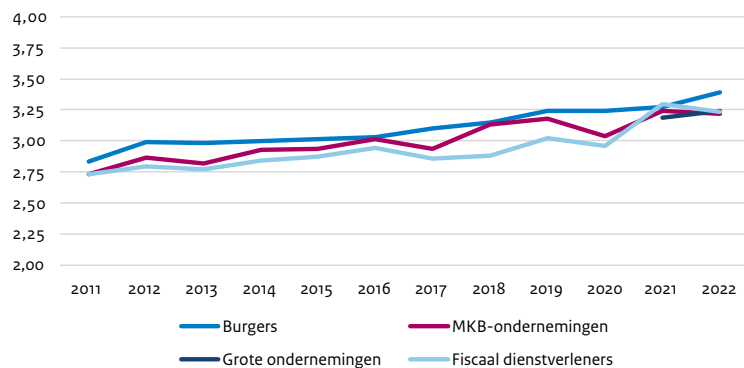


Eén item van deze schaal maakt al langer onderdeel uit van de Fiscale Monitor. Om inzicht te hebben in de ontwikkeling in de tijd is voor dit item een aparte figuur opgenomen. De gemiddelde score is voor alle vier de doelgroepen gestegen tussen 2011 en 2022 (Figuur 13a). Bijna 40% van de (grote) ondernemingen en fiscaal dienstverleners vindt dat belastingzaken eenvoudig af te handelen zijn (Figuur 13b). Bij burgers ligt dat percentage nog hoger (47%).

Figuur 13: Stelling: Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen (schaal 1-5)

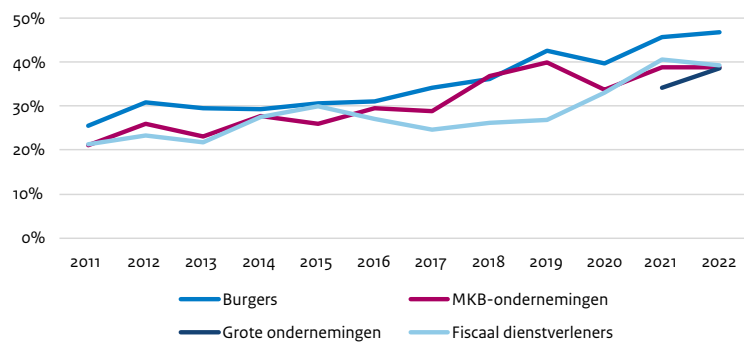
a) Gemiddelde score

Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen



b) % (helemaal) eens met de stelling

**Belastingzaken zijn eenvoudig af te handelen
(% (helemaal) eens)**

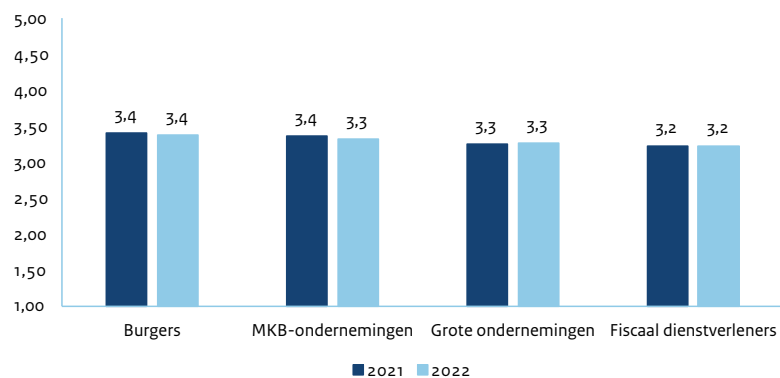


4.4 Corrigerend optreden

De mate waarin burgers en bedrijven corrigerend optreden ervaren is in 2022 gelijk aan 2021 (Figuur 14).

Figuur 14: Mate waarin corrigerend optreden wordt ervaren (schaal 1-5)

Corrigerend optreden



5 Imago-kenmerken vertonen enig herstel

Het imago van de Belastingdienst wordt gemeten aan de hand van acht kenmerken. Respondenten geven op een schaal van 1 ‘helemaal niet’ tot 5 ‘helemaal wel’ aan in welke mate ze het betreffende kenmerk van toepassing vinden op de Belastingdienst. De resultaten staan in figuur 15.

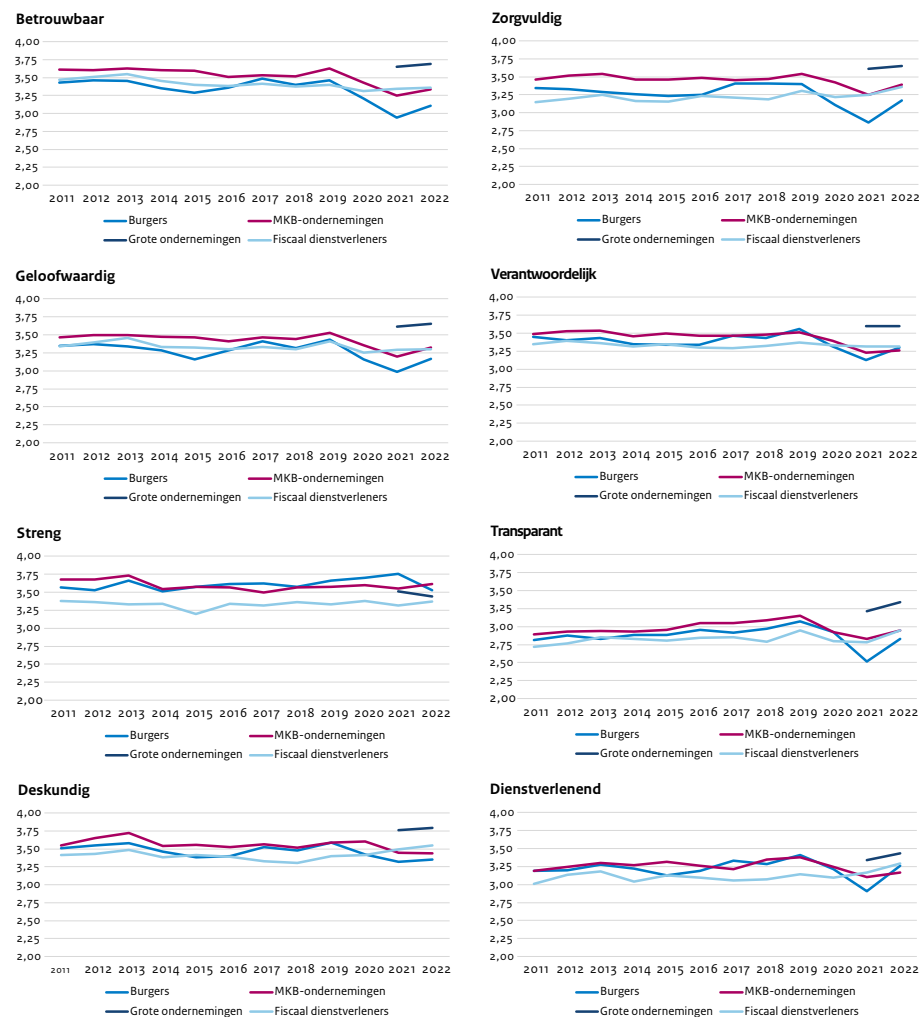
De resultaten laten zien dat het minder positieve oordeel over de Belastingdienst in 2020 en 2021 onder met name burgers en MKB-ondernemingen weer wat herstelt. Hoewel nog steeds onder het niveau van 2011-2019 wordt de Belastingdienst in 2022 door burgers beter beoordeeld op betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, geloofwaardigheid en verantwoordelijkheid dan in 2021. Voor de kenmerken betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en geloofwaardigheid geldt dit – in mindere mate - ook voor MKB-ondernemingen. In 2022 wordt de Belastingdienst door burgers als minder streng beoordeeld dan de voorgaande jaren.

De mate waarin respondenten de Belastingdienst transparant vinden is onder alle doelgroepen toegenomen, vooral onder burgers. De mate waarin de Belastingdienst wordt gezien als dienstverlenend is toegenomen onder met name burgers en fiscaal dienstverleners. Bij fiscaal dienstverleners is sprake van een positieve trend, waarbij het dienstverlenende karakter in 2022 op het hoogste niveau is sinds 2011.

Het oordeel over de deskundigheid van de Belastingdienst is niet veranderd ten opzichte van 2021. Opvallend is wel een lichte stijging in het oordeel over de deskundigheid door fiscaal dienstverleners sinds 2018.

Grote ondernemingen hebben relatief het meest positieve oordeel over de kenmerken van de Belastingdienst. Grote ondernemingen scoren het hoogst op betrouwbaar, zorgvuldig, geloofwaardig, verantwoordelijk, transparant, deskundig en dienstverlenend.

Figuur 15: Imago-aspecten (gemiddelde op een vijfpuntsschaal)



6 Oordeel dienstverleningskanalen stabiel

Welke kanalen de afgelopen 12 maanden zijn gebruikt om in contact te treden met de Belastingdienst staat weergegeven in Tabel 1. Het kanalengebruik in 2022 is nagenoeg gelijk aan dat in 2021.

De website en de BelastingTelefoon worden door alle doelgroepen gebruikt bij het contact met de Belastingdienst. Overige kanalen of manieren om in contact te treden met de Belastingdienst worden door bepaalde doelgroepen meer gebruikt dan door andere. Fiscaal dienstverleners kunnen bijvoorbeeld bellen met de Helpdesk Intermediairs en grote ondernemingen kunnen terecht bij hun klantcoördinator. Vrijwel alle grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners hebben de afgelopen 12 maanden contact gehad met de Belastingdienst, tegenover ruim tweederde van de MKB-ondernemingen en minder dan de helft van de burgers.

Tabel 1: Wijze van contact met de Belastingdienst in de afgelopen 12 maanden

	Burgers	MKB-ondernemingen	Grote ondernemingen	Fiscaal dienstverleners
Website	31%	51%	57%	69%
BelastingTelefoon	14%	25%	33%	22%
Bezwaarschrift ingediend (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	5%	14%	22%	76%
Brief geschreven (ongeacht zelf ingediend of uitbesteed)	3%	15%	37%	73%
Helpdesk Intermediairs gebeld (alleen FD)	-	-	-	75%
Klantcoördinator (alleen GO)	-	-	65%	-
(Balie van een) belastingkantoor [Burgers: balie/servicepunt van de Belastingdienst] bezocht	2%	1%	1%	2%
Geen contact in de afgelopen 12 maanden	57%	31%	5%	1%

Noot: Een burger of bedrijf kan gebruik hebben gemaakt van meerdere kanalen, waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%.

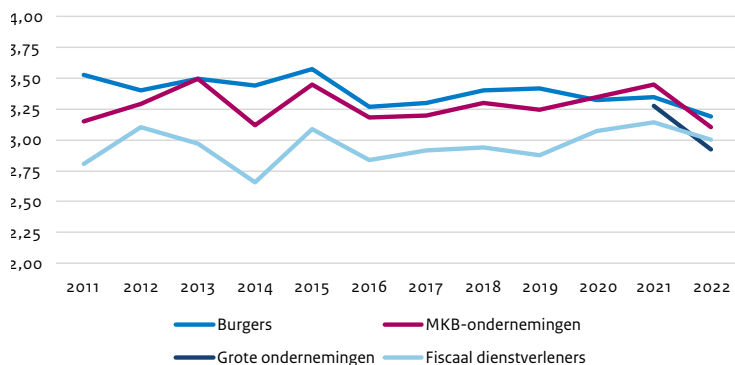
Indien men aangaf de website geraadpleegd te hebben of gebeld te hebben met de BelastingTelefoon of de telefonische Helpdesk Intermediairs (fiscaal dienstverleners) is gevraagd naar de tevredenheid over het kanaal. Tevredenheid over de website van de Belastingdienst, de BelastingTelefoon en de telefonische Helpdesk Intermediairs is gemeten op een vijfpuntsschaal van 'zeer ontevreden' (1) tot en met 'zeer tevreden' (5).

In 2022 is de tevredenheid over de BelastingTelefoon gedaald (Figuur 16). Dit geldt voor alle doelgroepen, maar in het bijzonder voor MKB-ondernemingen en grote ondernemingen. Onder MKB-ondernemingen is de tevredenheid na een geleidelijke stijging sinds 2016 op het laagste punt sinds 2011. Ook onder burgers is de tevredenheid op het laagste punt sinds 2011.¹⁰

¹⁰ Het beeld op basis van de Fiscale Monitor is gebaseerd op de ervaringen van respondenten ten aanzien van het meest recente contact voorafgaand aan de meting (niet langer dan 12 maanden geleden). Het veldwerk van de Fiscale Monitor vond plaats van begin mei tot begin juli; de tevredenheid over de BelastingTelefoon is waarschijnlijk vooral gebaseerd op contact in de periode vóór mei 2022. Uit het Continu Klanttevredenheidsonderzoek (CKTO), waarmee de Belastingdienst de tevredenheid van burgers en bedrijven over zijn interactiekanalen meet, blijkt dat de (cumulatieve) tevredenheidsscore tussen de periode januari-mei 2021 en de periode januari-mei 2022 is teruggelopen van 83% naar 75% en in de maanden daarna verder is gedaald (over de periode januari-augustus 2022 is de cumulatieve tevredenheidsscore 70%, over de periode januari-november 2022: 68%).

Figuur 16: Tevredenheid BelastingTelefoon (schaal 1-5)

Tevredenheid BelastingTelefoon

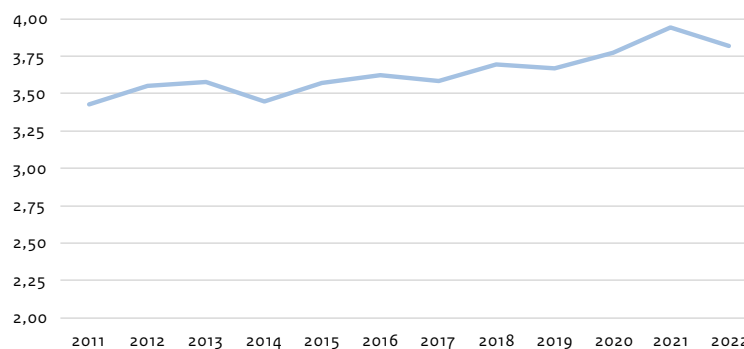


De tevredenheid over de telefonische Helpdesk Intermediairs vertoont een stijgende trend over de afgelopen elf jaar, maar wordt in 2022 wel iets minder goed beoordeeld dan in 2021 (Figuur 17).

De tevredenheid over de website vertoont een stijgende trend in de tijd (Figuur 18) en is de laatste jaren vrij stabiel.

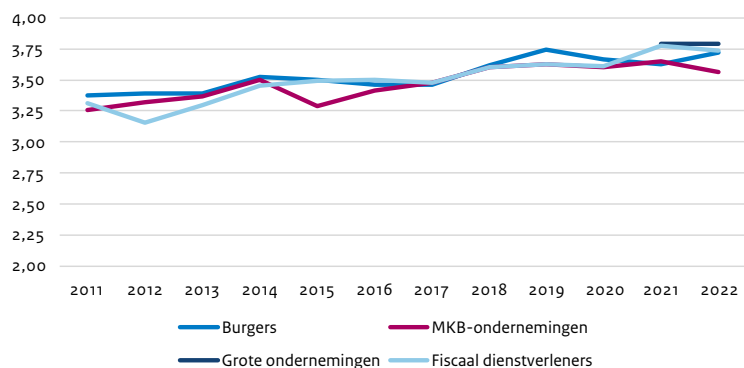
Figuur 17: Tevredenheid telefonische Helpdesk Intermediairs (schaal 1-5)

Tevredenheid telefonische Helpdesk Intermediairs (Fiscaal dienstverleners)



Figuur 18: Tevredenheid website (schaal 1-5)

Tevredenheid website



7 Conclusie

De waardering is in 2022 niet verder gedaald. Uit de Fiscale Monitor van 2022 blijkt dat de waardering over het algemeen functioneren van de Belastingdienst net als in 2021 het laagst is onder burgers. Onder MKB-ondernemingen is een verdere daling van de waardering zichtbaar. Het algemeen functioneren wordt het best beoordeeld door grote ondernemingen.

Het vertrouwen in de Belastingdienst staat nog steeds onder druk. De daling in het vertrouwen sinds 2019 heeft zich bij burgers niet verder doorgezet. Bij grote ondernemingen is het vertrouwen niet veranderd ten opzichte van 2021. Bij MKB-ondernemingen en fiscaal dienstverleners is het niveau van vertrouwen wel iets verder afgenomen ten opzichte van 2021.

Het imago van de Belastingdienst was met name onder burgers en MKB-ondernemingen minder positief in 2020 en 2021. Dit lijkt zich in 2022 onder deze doelgroepen wat te herstellen, hoewel de beoordeling minder positief is dan in de periode 2011-2019.

De mate waarin de Belastingdienst wordt gezien als dienstverlenend is in 2022 toegenomen onder burgers en (in mindere mate) onder fiscaal dienstverleners. Bij fiscaal dienstverleners is sprake van een geleidelijke stijging in de tijd, waarbij het dienstverlenende karakter in 2022 op het hoogste niveau is sinds 2011.

De tevredenheid over de website neemt geleidelijk toe onder alle doelgroepen. Ook de tevredenheid over de telefonische Helpdesk Intermediairs vertoont een stijgende trend over de afgelopen jaren. In 2022 is de tevredenheid over de BelastingTelefoon gedaald. Dit geldt voor alle doelgroepen, maar in het bijzonder voor MKB-ondernemingen en grote ondernemingen. Onder MKB-ondernemingen is de tevredenheid na een geleidelijke stijging sinds 2016 op het laagste punt sinds 2014. Bij burgers is de tevredenheid iets gedaald ten opzichte van 2021 en is er (over een langere periode bezien) sprake van een licht negatieve trend.

De kengetallen voor vertrouwen en belastingmoraal en de belevingsindicatoren zijn in 2022 voor de tweede keer gemeten. De belastingmoraal laat de afgelopen jaren geen duidelijke ontwikkeling zien en blijft in 2022 op peil. Ten opzichte van 2021 zijn er geen duidelijke veranderingen in de mate waarin burgers en bedrijven vinden dat de Belastingdienst belastingplichtigen adequaat behandelt, effectief informeert, gemak biedt en corrigerend optreedt. Voor de nieuwe indicatoren kunnen we nog niet ver terugkijken in de tijd, maar de belevingsindicatoren bevatten wel enkele vraagstellingen die al langer worden gemeten in de Fiscale Monitor.

- Het oordeel van burgers over een rechtvaardige en respectvolle behandeling door de Belastingdienst is tussen 2019 en 2020 sterk gedaald en hier is sindsdien nauwelijks tot geen verbetering in opgetreden.
- Tussen 2011 en 2022 is er een positieve ontwikkeling in de mate waarin men vindt dat belastingzaken eenvoudig af te handelen zijn. Dit geldt voor alle vier de doelgroepen. Bijna 40% van de (grote) ondernemingen en fiscaal dienstverleners vindt dat belastingzaken eenvoudig af te handelen zijn. Bij burgers ligt dat percentage in 2022 op 47%, de hoogste waarde sinds 2011.

Over de hele linie bezien lijkt de achteruitgang in de beeldvorming in 2022 enigszins een halt toegeroepen, maar het vertrouwen staat nog steeds onder druk en het oordeel over de Belastingdienst is op een aantal vlakken minder positief dan in de periode 2011-2019.

Bijlage: Overzicht stellingen

Belastingmoraal

Nieuw kengetal:

Gemeten op een vijfpuntsschaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5).

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

Oud kengetal:

Gemeten op een vijfpuntsschaal van 'helemaal oneens' (1) tot 'helemaal eens' (5).

- Ik zou me schuldig voelen als ik niet mijn volledige deel aan belastingen zou betalen.
- Mensen in mijn omgeving zouden het sterk afkeuren als ik mijn belastingverplichtingen niet zou nakomen.
- Nederlanders vinden belastingontduiking over het algemeen niet acceptabel.

De oude en de nieuwe indicator hangen positief met elkaar samen (Gegevens 2021: Pearson correlatie 0,4 (alle doelgroepen)). Iemand met een hogere score op de oude indicator heeft dus vaak ook een hogere score op de nieuwe indicator.

Dit is in de lijn der verwachting, aangezien beide indicatoren de belastingmoraal meten. De samenhang tussen de indicatoren is echter niet heel erg sterk, wat aangeeft dat de indicatoren niet exact hetzelfde meten. Dit is niet verrassend, omdat de nieuwe indicator meer aspecten van de belastingmoraal meet.

Vertrouwen

Nieuw kengetal:

Het kengetal voor vertrouwen bestaat uit negen stellingen. De vraagstelling is voor alle doelgroepen hetzelfde. De stellingen konden beantwoord worden op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5):

- Ik denk dat de medewerkers van de Belastingdienst deskundig zijn.
- Ik denk dat de Belastingdienst zijn taken goed uitvoert.
- Ik denk dat de Belastingdienst zijn best doet om te helpen als iemand hulp nodig heeft.
- Ik denk dat het algemeen belang bij de Belastingdienst voorop staat.
- Ik denk dat de Belastingdienst oprecht betrokken is bij belastingplichtigen.
- Ik denk dat de Belastingdienst zijn toezeggingen nakomt.
- Ik denk dat de Belastingdienst eerlijk is.
- Ik denk dat de Belastingdienst gelijke gevallen gelijk behandelt.
- Ik heb er vertrouwen in dat de Belastingdienst zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaat.

Oud kengetal:

De oude indicator voor vertrouwen, die in 2021 voor het laatste is gemeten, bestaat uit:

Drie stellingen die konden beantwoord worden op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5):

- De Belastingdienst vertrouwt de onderneming (FD: de belastingplichtige; burgers: mij)
- Ik vertrouw de Belastingdienst in zijn beslissingen

- Tussen de Belastingdienst en de onderneming (FD: de belastingplichtige; burgers: mij) is weinig wederzijds vertrouwen
- De mate waarin respondenten het kenmerk 'betrouwbaar' van toepassing vinden op de Belastingdienst, op een schaal van 'helemaal niet' (1) tot 'helemaal wel' (5)
- De Belastingdienst is betrouwbaar

De oude en de nieuwe indicator hangen positief met elkaar samen (Gegevens meting 2021: Pearson correlatie 0,7 (MKB-ondernemingen), 0,8 (fiscaal dienstverleners), 0,8 (burgers)). Een hogere score op de oude indicator hangt dus samen met een hogere score op de nieuwe indicator. Dit is in de lijn der verwachting, aangezien beide indicatoren de mate van vertrouwen in de Belastingdienst meten.

Belevingsindicatoren

Adequate behandeling

De mate waarin burgers en bedrijven zich adequaat behandeld voelen door de Belastingdienst wordt gemeten met de volgende stellingen die konden worden beantwoord op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5):

- De Belastingdienst behandelt mensen (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en 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 (MKB/ GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en bedrijven)
- De Belastingdienst doet al het mogelijke om mensen (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en bedrijven) te helpen
- De Belastingdienst behandelt mensen (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en 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 (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en bedrijven) uit
- De Belastingdienst gaat uit van de eerlijkheid van mensen (MKB/GO: bedrijven, FD: belastingplichtige burgers en bedrijven) tenzij hun gedrag het tegendeel bewijst

Informereren

De mate waarin burgers en bedrijven zich door de Belastingdienst goed geïnformeerd voelen wordt gemeten met de volgende stellingen die konden worden beantwoord op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5):

- De informatie die ik van de Belastingdienst krijg is juist
- De Belastingdienst geeft duidelijk aan wat ik (MKB: mijn bedrijf, GO: het bedrijf) moet doen
- De Belastingdienst legt belastingwetgeving goed uit
- Als ik berichten ontvang van de Belastingdienst dan snap ik wat dit voor mijn situatie (MKB: mijn bedrijf, GO: het bedrijf) betekent (FD: Als ik voor mijn klant berichten ontvang van de Belastingdienst dan snap ik wat dit voor mijn 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 wanneer er dingen voor mij (MKB: mijn bedrijf, GO: het bedrijf) veranderen (FD: De Belastingdienst informeert belastingplichtige burgers en bedrijven wanneer er dingen voor hen veranderen)
- Met de informatie van de Belastingdienst ben ik in staat mijn aangifte (MKB: de aangifte van mijn bedrijf, GO: de aangifte van het bedrijf, FD: de aangifte van mijn klant) juist in te vullen
- Problemen die ik tegenkom bij het doen van mijn belastingzaken (MKB: de belastingzaken van mijn bedrijf, GO: de belastingzaken van het bedrijf, FD: de belastingzaken van mijn klant) kan ik gemakkelijk oplossen met de informatie van de Belastingdienst

Gemak

De mate waarin burgers en bedrijven gemak ervaren bij het voldoen aan hun fiscale verplichtingen wordt gemeten met de volgende stellingen die konden worden beantwoord op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5):

- Het kost mij niet veel tijd om mijn belastingzaken (MKB: de belastingzaken van mijn bedrijf, GO: de belastingzaken van het bedrijf, FD: de belastingzaken van 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 belastingzaken (MKB: van mijn bedrijf, GO: van het bedrijf, FD: van mijn klant) in één keer goed te doen
- De Belastingdienst maakt het makkelijk om fouten te voorkomen
- Als ik een fout in mijn belastingzaken (MKB: de belastingzaken van mijn bedrijf, GO: de belastingzaken van het bedrijf, FD: de belastingzaken van 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

Corrigerend optreden

De mate waarin burgers en bedrijven corrigerend optreden ervaren is gemeten met negen stellingen.

De volgende stellingen konden beantwoord worden op een schaal van 'helemaal mee oneens' (1) tot 'helemaal mee eens' (5):

- De Belastingdienst heeft verregaande bevoegdheden om mensen (MKB: ondernemers, GO: ondernemingen, FD: 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

De volgende stellingen konden beantwoord worden op een schaal van 'heel klein' (1) tot 'heel groot' (5):

- Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand (MKB, GO: bij een bedrijf ontdekt dat deze) onterechte kostenposten of aftrekposten in de belastingaangifte opvoert?
- Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst ontdekt dat iemand (MKB, GO: een bedrijf) niet alle inkomsten heeft opgegeven in een belastingaangifte?
- (Niet gesteld aan burgers) Hoe groot of klein is volgens jou de kans dat de Belastingdienst bij een ondernemer (MKB, GO: een bedrijf) ontdekt dat deze gebruik maakt van onwettige fiscale constructies?

