

Onderzoek doenvermogen en knelpunten bij de IB-aangifte

Ministerie van Financiën, 2023

Inhoud

Samenvatting	3
Achtergrond	4
Onderzoeksvragen	5
Methodologie	5
Steekproef	5
Vragenlijst.....	7
Analyse.....	7
Resultaten	8
Kennis over belastingen	8
Doenvermogen	8
Lees- en digitale vaardigheden	9
Aangifte knelpunten	9
Regressieanalyses	12
Conclusie	14
Bevindingen	14
Beperkingen en vervolgonderzoek	14
Beleidsimplicaties.....	14
Bijlage 1: methodologie	16

Samenvatting

Om succesvol te navigeren door ons fiscale stelsel hebben burgers en ondernemers niet alleen kennis en inzicht nodig, ze moeten hierop ook acteren. Tijdig een wijziging doorgeven, informatie opzoeken, een administratie bijhouden, aangifte doen – bij al deze taken wordt een beroep gedaan op het doenvermogen. Wanneer mensen bijvoorbeeld niet de administratie van hun zorguitgaven goed op orde houden kan dit leiden tot niet-gebruik van de aftrek specifieke zorgkosten, waardoor mensen geld mislopen.

Gegeven de inherente begrenzings van het menselijk doenvermogen wordt bij nieuwe fiscale maatregelen zodoende sinds enige tijd een inschatting gemaakt van de mate van doenlijkheid. Er is echter nog minder bekend over de doenlijkheid van de bestaande elementen en processen van ons belastingstelsel. Doel van dit onderzoek is om de belangrijkste “ondoeligheden” rondom de inkomstenbelasting scherper in kaart te brengen, om hierop gerichte maatregelen te kunnen ontwikkelen in beleid en uitvoering.

Met een vragenlijstonderzoek onder circa 2.200 respondenten is een inventarisatie gemaakt van de knelpunten die mensen ervaren rondom hun IB-aangifte over 2021 en de mate waarin deze samenhangen met het doenvermogen en overige factoren zoals fiscale kennis en digitale en leesvaardigheid. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt:

- *Aantal en type knelpunten*: De meeste respondenten geven aan geen van de voorgelegde knelpunten te hebben ervaren en een klein deel ervaart meerdere knelpunten. De meest voorkomende knelpunten zijn: (i) moeite met verzamelen van de benodigde informatie, (ii) moeite met de benodigde berekeningen en (iii) onzekerheid na afloop van de aangifte.
- *Rol van doenvermogen*: mensen met minder zelfcontrole, meer financiële stress en meer recente life events ervaren significant meer knelpunten.
- *Rol van fiscale kennis*: mensen die hun fiscale kennis lager inschatten ervaren niet significant meer knelpunten.
- *Rol van lees- en digitale vaardigheid*: mensen met beperkte digitale en leesvaardigheid rapporteren significant meer knelpunten.

Deze resultaten onderschrijven het belang van aandacht voor het begrensde doenvermogen en de digitale en leesvaardigheden van belastingplichtigen, zowel bij kleinere aanpassingen binnen het huidige stelsel als bij grotere stelselaanpassingen. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan het beperken van het aantal acties dat wordt gevraagd van belastingplichtigen. Dit kan bijvoorbeeld door het vereenvoudigen van fiscale regelingen. Zo blijkt uit het recente rapport Aanpak Fiscale Regelingen dat verschillende fiscale regelingen niet altijd doenlijk zijn. Het gaat om onder andere de aftrek specifieke zorgkosten, de eigenwoningregeling, de giftenaftrek, de startersaftrek en de onderhoudsverplichtingenaftrek.

Ook onderstrepen deze resultaten het belang van initiatieven vanuit de uitvoering waardoor er een kleiner beroep wordt gedaan op het doenvermogen. Voorbeelden hiervan zijn: (i) de jaarlijkse geld-teruggaaf brieven, waarbij mensen die nog geen aangifte hebben gedaan erop worden geattendeerd dat ze mogelijk geld terugkrijgen wanneer ze dit alsnog doen en (ii) de recent gelanceerde verkorte aangifte voor mensen met relatief eenvoudig fiscale situaties waarbij alle relevante gegevens zijn vooringevuld en mensen geen vragen hoeven te beantwoorden die niet op hen van toepassing zijn. Ten slotte accentueren de resultaten ook het belang van initiatieven voor heldere communicatie, zoals het programma begrijpelijke brieven.

Achtergrond

Het belang van doenvermogen: Er is in beleid en uitvoering steeds meer aandacht voor het concept doenvermogen. Centraal hierbij is de notie dat mensen – ook wanneer zij over voldoende kennis en begrip beschikken – niet altijd in staat zijn om de benodigde acties te nemen om aan hun plichten te voldoen en hun rechten te behalen. Zoals de WRR het treffend samenvat: “weten is nog geen doen”¹.

Doenvermogen is – net als het menselijk denkvermogen – begrensd. Ook hebben sommige mensen van nature een hoger basisoniveau van doenvermogen dan andere mensen. Daarnaast kunnen factoren zoals mentale belasting en stress, bijvoorbeeld door armoede, echtscheiding of verhuizing, het doenvermogen tijdelijk of langdurig inperken. In zulke omstandigheden kunnen ogenschijnlijk eenvoudige acties, zoals het tijdig doorgeven van een wijziging aan de overheid, een groot struikelblok worden.

Wanneer de overheid veel vergt van het doenvermogen van burgers en/of te streng omgaat met resulterende situaties kan dit tot persoonlijke en maatschappelijke problemen leiden. Het is dus belangrijk dat overheidsbeleid niet te veel vergt van het doenvermogen: het moet doenlijk zijn.

Doenvermogen en belastingen: doenvermogen is ook zeer relevant in het fiscale domein². Zo blijkt uit diverse academische studies in binnen- en buitenland dat veel belastingplichtigen moeite hebben met acties die van hen gevergd worden, bijvoorbeeld bij het gebruik van aftrekposten en bij het tijdig versturen van hun belastingaangifte³.

Tegen deze achtergrond is in 2021 een zogenaamde doenvermogenscan gelanceerd om bij het ontwerp van *nieuwe* fiscale wet- en regelgeving een inschatting te maken van de doenlijkheid hiervan voor burgers en ondernemers, en de mogelijkheden om deze te verhogen. De belangrijkste uitkomsten deelt het kabinet bij indiening van een wetsvoorstel met de Kamer. Ook zijn er de afgelopen jaren verschillende ambtelijke studies gedaan waaruit naar voren komt dat verschillende onderdelen van het belastingstelsel voor sommige mensen en in sommige situaties beperkt doenlijk zijn⁴. Zo zijn in het recente rapport Aanpak Fiscale Regelingen meer dan honderd regelingen op diverse criteria beoordeeld, waaronder de doenlijkheid voor burgers en ondernemers⁵. Uit eerdere evaluaties komt naar voren dat een aantal fiscale regelingen in sommige gevallen behoorlijk complex zijn en veel kunnen vergen van het doenvermogen, dit zijn o.a. de aftrek specifieke zorgkosten en de eigenwoningregeling^{6,7}.

¹ Bovens, M., Keizer, A. G., & Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR Rapporten aan de Regering, (97).

² De doenlijkheid van het Toeslagenstelsel zal in dit project niet nader worden onderzocht. Er zijn in het recente verleden al diverse onderzoeken en verkenningen gedaan hieromtrent, zoals de 2020 studie “Alternatieven voor het toeslagenstelsel” waarbij een inschatting is gemaakt van de doenlijkheid.

³ Zie o.a. de volgende wetenschappelijke publicaties:

- Benzarti, Y. (2020). How taxing is tax filing? using revealed preferences to estimate compliance costs. *American Economic Journal: Economic Policy*, 12(4), 38-57.
- van Dijk, W. W., Goslinga, S., Terwel, B. W., & van Dijk, E. (2020). How choice architecture can promote and undermine tax compliance: Testing the effects of prepopulated tax returns and accuracy confirmation. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 87, 101574
- Goldin, J., Homonoff, T., Javaid, R., & Schafer, B. (2022). Tax filing and take-up: Experimental evidence on tax preparation outreach and benefit claiming. *Journal of Public Economics*, 206, 104550.
- Martinez, S. K., Meier, S., & Sprenger, C. (2017). Procrastination in the field: Evidence from tax filing.
- Gillitzer, C., & Skov, P. E. (2018). The use of third-party information reporting for tax deductions. *Oxford Economic Papers*, 70(3), 892-916.
- Chetty, R., & Saez, E. (2013). Teaching the tax code: Earnings responses to an experiment with EITC recipients. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), 1-31.

⁴⁻⁷ Er zijn de afgelopen jaren diverse ambtelijke studies gedaan waaruit naar voren komt dat verschillende onderdelen van het belastingstelsel beperkt doenlijk zijn voor sommige burgers en ondernemers, zie o.a.:

- Ambtelijk rapport aanpak fiscale regelingen, 30-06-2023
- Dialogic: Evaluatie aftrek specifieke zorgkosten, 03-08-2023
- Panteia: Evaluatie complexiteit fiscale eigenwoningregeling, 01-01-2020
- EY Rapportage Knelpunten dienstverlening, 14-09-2020
- Stand van de uitvoering 2022, 15-12-2022

Kunnen en kennen: ook is minder bekend over de rol van fiscale kennis bij het optreden van knelpunten die belastingplichtigen ervaren. Alhoewel weten *nog* geen doen is, kan het soms wel degelijk belangrijk zijn voor belastingplichtigen om hun fiscale plichten en rechten te kennen en te begrijpen, zodat zij hun gedrag hierop kunnen afstemmen.

Ter illustratie hiervan kan worden gedacht aan de giftenaftrek. Voor het gebruik van deze fiscale regeling is het allereerst belangrijk dat belastingplichtigen weten van het bestaan en de werking ervan. Met deze kennis kunnen zij namelijk gedurende het jaar besluiten om een (hogere) gift te doen, omdat zij al weten dat hier bepaalde fiscale voordelen aan zijn verbonden. En om deze kennis te vergaren helpt het als mensen goed kunnen lezen en digitaal vaardig zijn, bijvoorbeeld om op de website van de Belastingdienst te kunnen opzoeken hoe de giftenaftrek werkt. Om vervolgens ook de giftenaftrek te gebruiken moeten belastingplichtigen acties nemen, d.w.z. zij moeten hun doenvermogen aanwenden: zo moeten een overzicht maken van hun giften.

Alhoewel dit gaat om ogenschijnlijk eenvoudige handelingen – zoals giften netjes bijhouden of deze terugzoeken in de online bankafschriften ten tijde van de aangifte – kan dit voor bepaalde mensen in bepaalde omstandigheden een grote psychologische drempel zijn, bijvoorbeeld wanneer iemand is recent is verhuisd of een echtscheiding heeft meegemaakt. Daarnaast vragen sommige fiscale kwesties sowieso vrij veel van het doenvermogen, ook voor mensen die niet te maken hebben met stressvolle omstandigheden en life events.

Focus op IB, box 1: De focus van dit onderzoek ligt op de knelpunten bij de aangifte inkomstenbelasting (IB), in het bijzonder box 1. Deze focus heeft een aantal redenen. Ten eerste is de IB-aangifte van belang voor een groot aantal mensen en vergt ook de nodige acties, in tegenstelling tot belastingen die van de meeste mensen geen acties vergen, zoals de BTW en energiebelasting. Zo werden voor de IB 2022 tot dusverre bijna 9.5 miljoen aangiften gedaan. Daarmee raakt dit onderdeel van ons belastingstelsel ook veel mensen die te maken hebben met financiële stress, life events en andere factoren die het doenvermogen kunnen beperken. Ten slotte kent dit onderdeel van ons belastingstelsel ook diverse fiscale regelingen die relevant kunnen zijn bij stressvolle situaties en life events, zoals de eigenwoningregeling bij verhuizing, de aftrek partneralimentatie bij echtscheiding en de aftrek specifieke zorgkosten bij ziekte.

Oplossingsrichtingen: Het uiteindelijke doel van deze studie is om te komen tot aanknopingspunten voor het doenlijker maken van de inkomstenbelasting. Hierbij kan worden gekeken naar beleidsvorming, wet- en regelgeving en de uitvoering en dienstverlening. Afhankelijk van de type knelpunten en de invloed van doenvermogen, kennis en lees- en schrijfvaardigheden zal de oplossingsrichting eerder liggen op het terrein van beleid en wet- en regelgeving of juist op het terrein van uitvoering en dienstverlening. De focus van deze studie ligt op het in kaart brengen van de knelpunten en de mate waarin deze samenhangen met doenvermogen, kennis en lees- en schrijfvaardigheden. Er zijn wel enkele reflecties gegeven op mogelijke oplossingsrichtingen en suggesties voor vervolgonderzoek om de effectiviteit hiervan te testen.

Onderzoeksvragen

Dit onderzoek ziet op de volgende vragen:

- Wat zijn de meest voorkomende knelpunten die mensen ervaren rondom het aangifteproces voor box 1 van de inkomstenbelasting?
- In hoeverre hangen deze knelpunten samen met (i) het doenvermogen, (ii) de fiscale kennis en (iii) de lees- en digitale vaardigheden van belastingplichtigen?

Methodologie

Steekproef

Voor dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet via het zogenaamde LISS-panel (Langlopende Internet Studies voor de Sociale wetenschappen). Dit panel bestaat uit ongeveer 5.000

huishoudens, verspreid over heel Nederland. Huishoudens die kunnen meedoen worden door Centerdata en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) uitgekozen. Het panel is een representatieve afspiegeling van het bevolkingsregister van het CBS.

Alle N=6.888 panelleden van 18 jaar en ouder zijn in januari 2023 uitgenodigd voor een korte vragenlijst. Op deze uitnodiging hebben N=5.464 panelleden gereageerd. Hen is gevraagd of zij in 2022 IB aangifte hebben gedaan en zo ja - in hoeverre zij hierbij moeilijkheden, stress en/of andere problemen hebben ervaren, op een schaal van 1 (heel veel) tot 7 (heel weinig). Mensen die geen IB-aangifte hadden gedaan, bijvoorbeeld omdat zij hiertoe niet verplicht waren, vallen hiermee buiten deze steekproef. Zodoende geeft dit onderzoek ook ons geen inzicht op de rol van doenvermogen en andere factoren bij het überhaupt doen van IB-aangifte. Circa 80% van de respondenten die in 2022 wel IB-aangifte had gedaan gaf aan dat zij hierbij geen of weinig moeite hadden ervaren, d.w.z. hadden een score van 5 of hoger. Circa 10% had (relatief) veel moeite ervaren. Voor meer details zie bijlage 1.

De volledige vragenlijst is uitgezet in februari 2023. Hierbij zijn de N=466 panelleden uitgenodigd die bij de screeningvragenlijst aangaven (heel) veel moeilijkheden, stress en/of andere problemen te ervaren bij hun 2021 IB-aangifte, d.w.z. een score van 1, 2 of 3. De reden voor het volledig includeren van deze groep is de focus op de knelpunten die mensen ervaren rondom hun IB-aangifte. Gegeven dat een groot deel van de populatie hierbij juist weinig of geen moeite, stress en/of andere problemen heeft, zou een representatieve steekproef tot minder inzichten op de problematiek hebben geleid. Hiernaast zijn er ook 218 ondernemers en zelfstandigen uitgenodigd voor de volledige vragenlijst. Hiermee is deze populatie van ondernemers sterker vertegenwoordigd in onze steekproef dan in het algehele panel. Wij vermoedden dat deze groep vaker met knelpunten rondom hun IB-aangifte te maken heeft, o.a. omdat zij niet de voordelen genieten van een werkgever die voor hen de loonbelasting afdraagt, omdat zij vaak met meer wisselende inkomens te maken hebben en omdat zij gebruik kunnen maken van een ondernemersregelingen waarbij er ook een beroep wordt gedaan op het doenvermogen, zoals het bijhouden van een urenadministratie. Gezien de relatief beperkte omvang van deze twee groepen is de steekproef vervolgens aangevuld met overige panelleden die bij de screening hadden aangegeven geen of weinig knelpunten te hebben ervaren. Dit resulteerde in een steekproef van N=2.697 burgers en ondernemers. Deze groep is dus om bovengenoemde redenen niet volledig representatief. Van deze groep hebben vervolgens N=2.244 panelleden deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek, waarvan N=2.202 de volledige vragenlijst hebben ingevuld.

De gemiddelde leeftijd van deze respondenten was 56 jaar, waarvan circa 20% jonger dan 40 jaar, circa 30% tussen de 40-60 jaar en circa 50% ouder dan 60 jaar. Het gemiddelde bruto maandinkomen was circa €2.900, circa 75% van de respondenten heeft een koopwoning en circa 50% heeft een afgeronde HBO of WO-opleiding. Verder geeft circa 40% van de respondenten aan de IB-aangifte helemaal zelfstandig te hebben gedaan. Circa 20% had deze gedaan samen met zijn/haar partner, circa 25% had deze (deels) laten doen door een belastingadviseur, circa 10% had de aangifte (deels) laten doen door familie en/of vrienden en circa 10% had hulp gehad van de Belastingdienst (telefonisch en/of bij een Belastingdienst kantoor). Voor details zie bijlage 1⁸.

⁸ Van de mensen die de aangifte door een adviseur hadden laten doen gaf circa 80% aan dat deze adviseur de aangifte volledig had gedaan. Van de mensen die de aangifte met hun partner (vrienden en/of familie) hadden gedaan gaf circa 48% (50%) aan dat de partner (vrienden en/of familie) de aangifte volledig had gedaan.

Vragenlijst

Naast enkele algemene vragen zag de vragenlijst de volgende onderwerpen⁹:

Doenvermogen

- *Financiële stress*: hoe makkelijk/moeilijk mensen kunnen rondkomen
- *Zelfcontrole*: in hoeverre mensen over zelfcontrole (denken te) beschikken¹⁰
- *Life events*: of mensen de afgelopen twee jaar bepaalde life events hebben doorgemaakt, zoals een echtscheiding, verhuizing of ontslag

Kennis over belastingen en aangifte

- *Subjectieve kennis*: hoeveel mensen *denken* te weten over belastingzaken.
- *Objectieve kennis*: feitelijke kennis over belastingen o.b.v. enkele quizvragen

Digitale en taalvaardigheden¹¹

- *Digitale vaardigheden*: in hoeverre mensen zelfstandig digitale taken kunnen uitvoeren, zoals het e-mailen, internetbankieren en inloggen met DigiD
- *Taalvaardigheden*: in hoeverre mensen goed kunnen lezen (zoals brieven van de gemeente) en schrijven (zoals documenten voor werk of uitkeringen)

Knelpunten: of/in hoeverre mensen rondom hun aangifte de volgende knelpunten ervaren:

- Moeite met verzamelen/vinden van de benodigde informatie
- Moeite met het maken van de benodigde berekeningen
- Niet doen van uitgaven, vanwege misperceptie dat deze niet aftrekbaar waren
- Wel doen van uitgaven, vanwege misperceptie dat deze wel aftrekbaar waren
- Stress vanwege de hoogte van de aanslag
- Te laat aangifte gedaan
- Iets misgegaan bij het inkomen op bepaalde post
- Iets misgegaan bij het invullen van een aftrekpost
- Iets misgegaan bij het verdelen van aftrekposten
- Geen aanpassing gemaakt¹²
- Geen bezwaar gemaakt¹³
- Te laat aanslag betaald
- Moeite bij betalen van aanslag
- Onzekerheid achteraf¹⁴

Analyse

Voor de beantwoording van onderzoeksvraag 1 – over de meest voorkomende knelpunten – is gebruik gemaakt van beschrijvende statistieken in de vorm van tabellen en grafieken. Voor de beantwoording van vraag 2 – over de invloed van doenvermogen, kennis en lees- en digitale vaardigheden op knelpunten – is gebruik gemaakt van regressieanalyses¹⁵.

⁹ Er is o.a. gevraagd wanneer en op welke manier de aangifte is gedaan, zie voor meer details bijlage 1.

¹⁰ De survey items over zelfcontrole zijn afkomstig uit de "Brief Self-Control Scale", zie: Tangney, J. P., Boone, A. L., & Baumeister, R. F. (2018). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. In *Self-regulation and self-control* (pp. 173-212). Routledge.

¹¹ Bij deze onderwerpen werd respondenten een reeks taken voorgelegd waarbij lees- en/of digitale vaardigheden benodigd zijn en werd hen gevraagd om bij elk van deze taken aan te geven of zij deze de afgelopen drie maanden zelfstandig hadden uitgevoerd.

¹² Dit gaat om situaties waarbij mensen ontdekten dat er iets was misgegaan met hun aangifte maar ze dit achteraf niet hadden aangepast.

¹³ Dit gaat om situaties waarbij mensen niet op tijd bezwaar maakten toen zij een bepaald bedrag moesten betalen of een boete kregen, terwijl dit volgens hen eigenlijk niet klopte.

¹⁴ Dit gaat om onzekerheid die mensen na het indienen van hun aangifte kunnen ervaren.

¹⁵ Hierbij is de volgende modelspecificatie toegepast: $Y_{ip} = \beta_0 + \beta_1 D_i + \beta_2 K_i + \beta_3 V_i + \beta_3 X_i + \epsilon_i$

Waarbij: Y_i = uitkomstmaat: gerapporteerd(e) knelpunt(en) door persoon i ¹⁵, D_i = proxies voor doenvermogen van persoon i (financiële stress, zelfcontrole en life events), K_i = proxies voor fiscale kennis van persoon i (objectieve en subjectieve kennis), V_i = proxies voor digitale- en leesvaardigheden van persoon i , X_i = vector van demografische en sociaaleconomische eigenschappen van persoon i

Resultaten

Kennis over belastingen

Er werden drie vragen gesteld over de mate waarin mensen denken te beschikken over fiscale kennis. Bij elk onderdeel kon men aangeven hoeveel kennis zij hierover hadden, waarbij 1=heel weinig en 5=heel veel. De gemiddelde score op deze kennisvragen is 2.6, waarbij circa 25% een gemiddelde subjectieve kennisscore heeft van minder dan 2, en circa 12.5% een score van meer dan 4. Voor details zie bijlage 1¹⁶. Ook werden vier quizvragen gesteld over belasting-gerelateerde zaken, bijvoorbeeld "wat is een aftrekpost?". Doel hiervan was om een objectieve maatstaf te komen van fiscale kennis. Respondenten hadden gemiddeld de helft van de quizvragen juist, waarbij circa 30% geen enkele of slechts één vraag juist hadden. Voor details zie bijlage 1¹⁷.

Doenvermogen

Vervolgens werden enkele vragen gesteld over verschillende facetten die samenhangen met doenvermogen: (i) de mate waarin mensen beschikken over zelfcontrole, (ii) de mate waarin mensen makkelijk/moeilijk kunnen rondkomen van hun inkomen en (iii) het aantal life events – zoals verhuizing, echtscheiding, ontslag etc. – waarmee mensen in de afgelopen twee jaar te maken hebben gehad. Hierbij kan zelfcontrole worden gezien als een facet van doenvermogen waarop mensen van elkaar verschillen vanwege verschillen in o.a. aanleg en omgevingsfactoren waaraan mensen in hun (vroege) leven zijn blootgesteld. Alhoewel de term zelfcontrole verschillende associaties kan oproepen wordt hierbij bedoeld op een persoonlijkheidskenmerk waarop mensen maar zeer beperkt invloed hebben. Financiële stress en life events daarentegen zijn factoren die op dit basisniveau van doenvermogen kunnen inwerken; zo kan bijvoorbeeld iemand die van nature relatief veel zelfcontrole heeft vanwege baanverlies en de resulterende psychologische en financiële stress toch moeite hebben om tijdig zijn/haar belastingaangifte te doen. Bij de dimensie life events in het belangrijk om te noemen dat life events die mensen hebben ervaren in het jaar voor de aangifte niet alleen kunnen doorwerken in hun doenvermogen – bijvoorbeeld door stress vanwege een echtscheiding – maar dat deze events ook hun fiscale situatie kunnen compliceren. Zodoende zijn de variabelen "life events 2021" en "life events 2022" apart in het model opgenomen. Bij de vier vragen over zelfcontrole is een gemiddelde berekend¹⁸. Bij de vragen over life events is apart gekeken naar (i) het aantal life events in 2021; (ii) het aantal life events in 2022. De reden hiervoor is dat life events in 2021 een andere uitwerking kunnen hebben bij de IB-aangifte dan life events in 2022; de eerste categorie kan ervoor zorgen dat de aangifte complexer wordt, terwijl life events in 2022 ervoor kunnen zorgen dat mensen gedurende hun IB-aangifte periode veel stress en mentale druk ervaren waardoor het nemen van de benodigde acties kan worden bemoeilijkt.

Bij de analyse van de gemiddelde knelpuntscore maken we gebruik van een zogenaamde Ordinary Least Squares regressieanalyse met de verschillende knelpunten als afhankelijke variabelen. Bij de analyse van de separate knelpunten maken we gebruik van een logistische regressie. Wij benadrukken hierbij dat we hierbij een poging doen tot het schatten van de causale effecten maar dat we hierbij niet kunnen uitsluiten dat er ook andere niet-geobserveerde factoren zijn die hierbij een rol spelen, alhoewel we controleren voor een aantal demografische en sociaaleconomische eigenschappen van de respondenten. Zo is het mogelijk dat optimistische mensen minder financiële stress ervaren, en dat de correlatie tussen financiële stress en fiscale knelpunten vooral deze onderliggende invloed van optimisme weerspiegelt, en niet/minder ziet op de rol van financiële stress en de resulterende impact op doenvermogen.

Per knelpunt zijn er drie uitkomsten mogelijk: (i) niet ervaren, (ii) misschien ervaren, (iii) wel ervaren. We construeren een variabele "KPtot" die aangeeft hoeveel knelpunten iemand in totaal heeft ervaren. Hierbij gebruiken we twee varianten. Bij de eerste variant coderen we per knelpunt "niet ervaren" als 0, "misschien ervaren" als 0.5 en "wel ervaren" als 1. Hierbij wordt dus een "misschien ervaren" knelpunt half meegerekend in de totaalscore. Bij de tweede variant coderen we per knelpunt "niet ervaren" als 0, "misschien ervaren" als 1 en "wel ervaren" als 1. Hierbij wordt een "misschien ervaren" knelpunt volledig meegerekend in de totaalscore. Vervolgens schatten we met bovengenoemd model hoe de verschillende facetten van doenvermogen, fiscale kennis en lees- en digitale vaardigheden samenhangen met deze uitkomstmaten.

¹⁶ De Cronbach's alpha bij deze items is 0.8775, wat erop duidt dat de verschillende items goed het onderliggende construct van subjectieve fiscale kennis weerspiegelen.

¹⁷ De Cronbach's alpha bij deze items is 0.3145, wat erop duidt dat de verschillende quiz vragen gezamenlijk niet goed het onderliggende construct van objectieve fiscale kennis weerspiegelen. Zodoende zijn deze items niet meegenomen in de verklarende analyses.

¹⁸ De Cronbach's alpha bij deze items is 0.7141, wat erop duidt dat de verschillende items redelijk tot goed hetzelfde onderliggende construct (zelfcontrole) weerspiegelen.

Uit de resultaten komt naar voren dat circa 20 procent van de respondenten (veel) moeite heeft om rond te komen. Bij de vragen over zelfcontrole komt naar voren dat er enige variatie is in de mate waarin mensen hierover denken te beschikken, met een gemiddelde van 3.7 op de vijfpuntsschaal. Ten slotte blijkt dat respondenten in 2021 gemiddeld 0.56 life events hadden en in 2022 gemiddeld 0.79. De meest voorkomende life events zijn overlijdensgevallen, ziekte van een naaste, een nieuwe baan en verhuizingen. Verder correleert makkelijk kunnen rondkomen positief met zelfcontrole, terwijl het aantal life events juist negatief correleert met zelfcontrole en makkelijk kunnen rondkomen. Voor details zie bijlage 1.

Lees- en digitale vaardigheden

Vervolgens kregen respondenten enkele vragen over hun lees- en digitale vaardigheden. Bij leesvaardigheid is de gemiddelde score 8.5 op een schaal van 1-10, waarbij 7% van de respondenten een score lager dan 6 heeft. Bij het onderdeel digitale vaardigheden werd respondenten een lijst van taken voorgelegd, zoals een e-mail versturen. Respondenten hadden gemiddeld 57% van deze taken zelfstandig uitgevoerd¹⁹. Voor meer details zie bijlage 1.

Aangifte knelpunten

Vervolgens is de respondenten een lijst van knelpunten voorgelegd die kunnen voorkomen rondom of na de IB-aangifte. Per knelpunt is gevraagd of deze bij hun IB-aangifte over 2021 van toepassing was. De antwoordopties waren: (i) niet van toepassing, (ii) misschien van toepassing, (iii) wel van toepassing. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel. Bij de analyse van het totaal aantal gerapporteerde knelpunten is een variabele geconstrueerd die de gemiddelde score weergeeft van alle knelpunten, waarbij er per knelpunten drie antwoordopties mogelijk waren: (i) nee, (ii) misschien, (iii) ja. Deze variabele is gebruikt bij de OLS-regressie toegepast. Bij de logistische regressieanalyse voor de separate knelpunten is gebruik gemaakt van een aangepaste variabele, waarbij "nee" en "misschien" als 0 zijn gecodeerd en "ja" als 1.

Tabel 1: totaal aantal knelpunten²⁰

Knelpunten totaal	Aantal	%
0	1.351	61,61
1	332	15,14
2-4	343	15,63
>4	167	7,62
Totaal	2.193	100

¹⁹ De Cronbach's alpha bij deze items is 0.9007, wat erop duidt dat de verschillende items goed hetzelfde onderliggende construct (digitale vaardigheid) weerspiegelen.

²⁰ Waarbij per knelpunten de volgende codering is gebruikt: nee=0, misschien=1, ja=1

Tabel 2: knelpunten rondom en na aangifte

Moeite met info verzamelen	Aantal	%	Fout met aftrekpost	Aantal	%
i (nee)	1.767	80.6	i (nee)	2.066	94.3
ii (misschien)	297	13.5	ii (misschien)	95	4.3
iii (ja)	129	5.9	iii (ja)	31	1.4
Totaal	2.193	100.0	Totaal	2.192	100.0
Moeite met berekening			Fout bij verdelen aftrekpost		
i (nee)	1.767	80.6	i (nee)	2.077	94.8
ii (misschien)	277	12.6	ii (misschien)	85	3.9
iii (ja)	149	6.8	iii (ja)	30	1.4
Totaal	2.193	100.0	Totaal	2.192	100.0
Uitgave ontrecht niet gedaan			Geen aanpassing gemaakt		
i (nee)	1.878	85.6	i (nee)	2.064	94.2
ii (misschien)	254	11.6	ii (misschien)	106	4.8
iii (ja)	61	2.8	iii (ja)	22	1.0
Totaal	2.193	100.0	Totaal	2.192	100.0
Uitgave ontrecht wel gedaan			Geen bezwaar gemaakt		
i (nee)	2.010	91.7	i (nee)	2.088	95.3
ii (misschien)	148	6.8	ii (misschien)	86	3.9
iii (ja)	34	1.6	iii (ja)	18	0.8
Totaal	2.192	100.0	Totaal	2.192	100.0
Stress over aanslag			Te laat betaald		
i (nee)	1.996	91.1	i (nee)	2.102	95.9
ii (misschien)	140	6.4	ii (misschien)	76	3.5
iii (ja)	56	2.6	iii (ja)	14	0.6
Totaal	2.192	100.0	Totaal	2.192	100.0
Te laat aangifte			Moeite met betalen		
i (nee)	2.076	94.7	i (nee)	2.072	94.5
ii (misschien)	87	4.0	ii (misschien)	94	4.3
iii (ja)	29	1.3	iii (ja)	26	1.2
Totaal	2.192	100.0	Totaal	2.192	100.0
Fout met inkomen			Onzekerheid achteraf		
i (nee)	2.064	94.2	i (nee)	1.851	84.4
ii (misschien)	89	4.1	ii (misschien)	271	12.4
iii (ja)	39	1.8	iii (ja)	70	3.2
Totaal	2.192	100.0	Totaal	2.192	100.0

Tabel 3: uitgaven niet gedaan omdat ik niet wist dat deze aftrekbaar waren

<i>Onder welke aftrekpost had u deze uitgaven kunnen aftrekken?</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Zorgkosten	23	37,70%
Uitgaven voor studie of opleiding	9	14,80%
Giften	8	13,10%
Uitgaven die u voor 2021 hebt gedaan maar eerder niet kon aftrekken i.v.m. te laag inkomen	7	11,50%
Reiskosten woon-werkverkeer die niet vergoed zijn door werkgever	6	9,80%
Hypotheekrente	5	8,20%
Anders, namelijk	5	8,00%
Lijfrente	4	6,60%
Uitgaven arbeidsongeschiktheidsverzekering of uitkering invalide (klein)kind	4	6,60%
Aftrekposten voor ondernemers	3	4,90%
Aankoopkosten eigen woning	2	3,30%
Uitgaven voor tijdelijk verblijf thuis gehandicapte	1	1,60%
Partneralimentatie	0	0,00%
Ik weet het niet	13	21,30%
Totaal	61	100%

- *Meeste mensen ervaren geen of weinig knelpunten:* Circa 60% van de respondenten heeft geen enkel knelpunt ervaren. Circa 7,5% van de respondenten rapporteert meer dan 4 knelpunten te hebben ervaren of misschien te hebben ervaren.
- *Bepaalde knelpunten komen vaker voor:* De knelpunten die het vaakst gerapporteerd worden zijn: (i) moeite hebben om de benodigde informatie te verzamelen/vinden; (ii) moeite hebben met de benodigde berekeningen; (iii) bepaalde uitgaven niet doen omdat men niet wist dat deze aftrekbaar waren en (iv) onzekerheid na de aangifte.
- *Onzekerheid over knelpunten:* Het is belangrijk om te benoemen dat er veel respondenten waren die aangeven bepaalde knelpunten misschien hebben ervaren. Dit kan te maken hebben met het feit dat mensen zich niet meer exact konden herinneren of zij dit knelpunt bij hadden ervaren, en/of dat zij niet meer exact konden herinneren in welke mate zij dit hadden ervaren. Een andere mogelijkheid hierbij is dat mensen de antwoordoptie "misschien" gebruikten wanneer ze een knelpunt slechts in beperkte mate hadden ervaren.
- *Beperkte kennis over aftrekposten:* Er waren N=61 respondenten die rapporteerden dat zij bepaalde uitgaven niet hadden gedaan omdat zij dachten dat deze niet aftrekbaar waren. Dit knelpunt komt het vaakste voor bij zorgkosten (N=23), uitgaven voor studie of opleiding (N=9) en giften (N=8). Gezien de kleine aantallen is voorzichtigheid geboden bij de interpretatie van dit resultaat.

Regressieanalyses

In deze sectie beschreven we de resultaten van regressieanalyses over de rol van doenvermogen, fiscale kennis en lees- en digitale vaardigheden bij de knelpunten rondom de IB-aangifte²¹.

Tabel 4: Regressie analyse knelpunten

		(i)	(ii)
		Knelpunten totaal	Knelpunten totaal
		(nee=0, misschien=0.5, ja=1)	(nee=0, misschien=1, ja=1)
Doenvermogen	Moeilijk rondkomen	1.137*** (0.192)	1.616*** (0.298)
	Weinig zelfcontrole	0.713*** (0.238)	1.137*** (0.369)
	Life events 2021	0.782 (0.710)	0.810 (1.102)
	Life events 2022	4.290*** (0.516)	6.947*** (0.800)
Kennis	Kennis subjectief	-0.00577 (0.143)	0.114 (0.221)
Lees- en digitaal	Digitale vaardigheid	-0.475*** (0.165)	-0.719*** (0.256)
	Leesvaardigheid	-0.286*** (0.0269)	-0.474*** (0.0418)
Achtergrond	Leeftijd (jaar)	-0.00736** (0.00320)	-0.0108** (0.00497)
	Geslacht (vrouw=1)	-0.154** (0.0756)	-0.239** (0.117)
	Partner (ja=1)	-0.180** (0.0798)	-0.239* (0.124)
	Aantal kinderen	-0.00551 (0.0389)	0.0772 (0.0604)
	Woning (koophuis=1)	-0.0260 (0.0641)	0.0162 (0.0995)
	Woongebied (stedelijk=1)	0.0206 (0.0262)	0.0483 (0.0407)
	Bruto inkomen (log)	0.0856 (0.0680)	0.0721 (0.106)
	Opleiding HBO/WO (ja=1)	0.166** (0.0773)	0.272** (0.120)
	Bezigheid_loondienst	-0.0763 (0.178)	0.0251 (0.276)
	Bezigheid_zelfstandig	0.121 (0.194)	0.293 (0.301)
	Bezigheid_pensioen	-0.0852 (0.170)	-0.0111 (0.265)
	Bezigheid_arbeidsongeschikt	-0.0277 (0.242)	0.0350 (0.376)
	Constant	2.537*** (0.639)	4.300*** (0.992)
	Observations	1,962	1,962
	R-squared	0.195	0.204

De variabelen bij doenvermogen, fiscale kennis, en lees- en digitale vaardigheden zijn uitgedrukt op een schaal van 0-1.

Standaardfouten in haakjes

*** p<0.01, ** p<0.05, *p<0.05

²¹ Hierbij is de variabele "objectieve kennis" niet meegenomen in de analyse omdat de onderliggende items niet sterk met elkaar correleren en dus geen consistent beeld geven van dit construct.

Zoals weergegeven in tabel 4 correleert het aantal knelpunten met de volgende factoren:

- *Doenvermogen*: Alle facetten van doenvermogen (financiële stress, beperkte zelfcontrole, life events in het jaar van aangifte) hebben een significante correlatie met het aantal knelpunten. Zo rapporteert iemand die heel moeilijk kan rondkomen ceteris paribus circa 1-1.5 meer knelpunten dan iemand die heel makkelijk kan rondkomen. De correlatie met het aantal recente life events is hierbij het sterkst: iemand met het maximale aantal life events ervaart ceteris paribus circa 4-7 meer knelpunten dan iemand die geen life events had in het aangiftejaar. Hierbij valt op dat het enkel het aantal life events in het 2021 niet significant correleert met het totaal aantal knelpunten. Een mogelijke interpretatie is dat het effect vooral psychologisch is: life events die optreden gedurende het jaar van aangifte zullen een sterkere mentale impact hebben dan life events die eerder optraden, alhoewel deze eerdere life events juist vaker tot extra fiscale verplichtingen zullen leiden in het daaropvolgende jaar²².
- *Fiscale kennis*: Subjectieve kennis – d.w.z. hoeveel mensen denken te weten van fiscale kwesties – correleert niet met het aantal gerapporteerde knelpunten. Omdat we geen valide maatstaf van objectieve fiscale kennis hebben is voorzichtigheid geboden bij het interpreteren van dit resultaat. We kunnen dus niet uitsluiten dat objectieve fiscale kennis wel een rol speelt bij knelpunten rondom de aangifte²³.
- *Digitale en leesvaardigheid*: Mensen met meer digitale- en leesvaardigheden rapporteren significant minder knelpunten rondom de aangifte. Zo rapporteert iemand met de maximale score op leesvaardigheid ceteris paribus circa 0.5-0.7 minder knelpunten dan iemand met de minimale score.
- *Demografisch*: Mannen, jongeren en alleenstaanden rapporteren significant meer knelpunten rondom de aangifte dan vrouwen, ouderen en mensen met een partner. De regressie coëfficiënten hierbij zijn wel substantieel kleiner dan die bij de facetten van doenvermogen. Zo ervaart een man, ceteris paribus, circa 0.15-0.25 meer knelpunten dan een vrouw.
- *Opleidingsniveau*: Mensen met een HBO of WO-opleiding ervaren, ceteris paribus, 0.15-0.25 meer knelpunten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat zij een complexere fiscale situatie hebben en/of zich meer bewust zijn van bepaalde knelpunten.

Vervolgens kijken we per knelpunt naar de samenhang met de bovengenoemde factoren²⁴. Er zijn hierbij een aantal opvallende resultaten. Voor meer details zie bijlage 1.

- *Doenvermogen*: de verschillende facetten van doenvermogen correleren significant met de meeste knelpunten, in het bijzonder met de variabelen “makkelijk/moeilijk rondkomen” en “life events 2022”.
- *Fiscale kennis*: de meeste knelpunten correleren niet significant met zelf-gerapporteerde fiscale kennis, behalve: (i) moeite met berekeningen, (ii) iets misgegaan met inkomen bij bepaalde post.

²² Uit aanvullende analyses komt naar voren dat de variabele “life events 2021” wel significant correleert met het aantal knelpunten in een modelspecificatie waarbij de variabele “life events 2022” niet wordt meegenomen. Dit impliceert dat ook eerdere life events kunnen zorgen voor fiscale knelpunten wanneer deze tot een meer complexe fiscale situatie en aangifte leiden, maar dat dit effect wordt gedomineerd door het psychologische effect van meer recente life events die nog niet doorwerken in de complexiteit van de aangifte.

²³ Het verschijnsel dat mensen met beperkte competentie in een bepaald domein eerder ten prooi vallen aan zelfoverschatting is binnen de psychologie bekend als het Dunning-Kruger effect

²⁴ Omdat deze analyses zien op een dichotome uitkomstmaat – d.w.z. een knelpunt is wel of niet voorgekomen – maken we hierbij gebruik van een logistisch model. Hierbij heeft elk knelpunt de waarde=1 als de respondent heeft aangeven dat hij/zij dit knelpunt wel of misschien heeft ervaren en waarde=0 indien hij/zij dit knelpunt niet heeft ervaren.

- *Digitale en leesvaardigheid*: alle knelpunten komen significant vaker voor bij minder leesvaardige mensen. Digitale vaardigheid correleert significant met de meeste knelpunten, behalve (i) moeite met informatie verzamelen, (ii) moeite met berekeningen, (iii) uitgaven niet gedaan, (v) stress en/of financiële problemen bij betalen van aanslag.

Conclusie

Bevindingen

Van de mensen die in 2022 IB-aangifte hadden gedaan rapporteert circa 60% geen enkele van de voorgelegde knelpunten te hebben ervaren. Circa 7.5% rapporteert meer dan vier knelpunten te hebben ervaren. De meest gerapporteerde knelpunten zijn: (i) moeite hebben om de benodigde informatie te verzamelen/vinden; (ii) moeite hebben met de benodigde berekeningen; (iii) bepaalde uitgaven niet doen omdat men niet wist dat deze aftrekbaar waren en (iv) onzekerheid na de aangifte. Verschillende factoren die samenhangen met doenvermogen – financiële stress, zelfcontrole en life events – correleren significant met het aantal gerapporteerde knelpunten.

Deze bevindingen onderstrepen dat het belangrijk is om bij zowel nieuwe fiscale maatregelen en processen als in het bestaande belastingstelsel aandacht te hebben voor de doenlijkheid voor burgers en ondernemers. Ook relevant is de bevinding dat het aantal gerapporteerde knelpunten significant hoger is bij mensen met meer beperkte digitale- en leesvaardigheden. Omdat een deel van de Nederlanders moeite heeft met lezen, rekenen en het gebruik van computers en smartphones is het dus belangrijk dat ons belastingstelsel een zo klein mogelijk beroep doet op deze vermogens.

Beperkingen en vervolgonderzoek

Deze studie kent een aantal beperkingen. Gezien de observationele aard van het onderzoek is voorzichtigheid geboden bij het interpreteren van de correlaties tussen variabelen. Om betere schattingen te maken van causale effecten van aanpassingen in beleid en uitvoering zou aanvullend lab- en veldexperimenteel onderzoek waardevol zijn.

Een andere beperking van dit onderzoek is dat zowel de knelpunten als voorspellers zijn gebaseerd op subjectieve inschattingen. Hierdoor is niet uit te sluiten dat mensen een incorrecte inschatting hebben van hun zelfcontrole en/of dat ze ten onrechte denken dat een bepaald knelpunt bij hen niet of juist wel van toepassing was, bijvoorbeeld omdat ze iets niet goed hebben herinnerd of het simpelweg niet weten. De vragenlijst is immers ingevuld een geruime tijd na de daadwerkelijke aangifte en de daaraan voorafgaande periode. Ook zou een toekomstige vragenlijst korter na de daadwerkelijke aangifte kunnen worden uitgezet.

Daarnaast zou het bij vervolgonderzoek waardevol kunnen zijn om met aangiftegegevens te toetsen of bepaalde knelpunten daadwerkelijk zijn opgetreden. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat sommige knelpunten psychologisch van aard zijn, zoals stress rondom het betalen van een aanslag, en zodoende niet kunnen worden afgeleid uit aangiftegegevens. Daarnaast zijn sommige andere knelpunten, zoals onterecht niet-gebruik van aftrekposten, niet direct uit de aangiftegegevens af te leiden, hiervoor is aanvullende data nodig. Hierbij zou door triangulatie met aanvullende data over uitgaven mogelijk een inschatting gemaakt kunnen worden van de aard en omvang van het niet-gebruik van fiscale regelingen.

Beleidsimplicaties

De samenhang tussen de verschillende facetten van doenvermogen met fiscale knelpunten onderstreept dat het belangrijk is om de doenlijkheid van het belastingstelsel te verhogen. Zo zijn in het rapport Aanpak Fiscale Regelingen een aantal regelingen geïdentificeerd die geregeld een significant beroep doen op het doenvermogen, o.a. de aftrek specifieke zorgkosten, de eigenwoningregeling, de onderhoudsverplichtingenaftrek, de reisaf trek en de giftenaftrek.

Een andere oplossingsrichting is het verder uitbreiden van het voorinvullen van gegevens in de aangifte en het beperken van het aantal acties dat mensen bij de aangifte hoeven nemen. Een relevante ontwikkeling op dit terrein is de verkorte aangifte die sinds 2022 beschikbaar is voor mensen met een relatief eenvoudig fiscale situatie. Hierbij zijn alle gegevens voorgevuld en hoeft de belastingplichtige enkel te controleren of alles klopt. Een aandachtspunt hierbij is dat wanneer de voorgevulde gegevens niet compleet of accuraat zijn dit ook kan leiden tot lagere compliantie of zelfbenadeling.²⁵

Ook onderstrepen de resultaten het belang van initiatieven waarbij belastingplichtigen worden geïnformeerd en geattendeerd op hun rechten, zodat zij voor het behalen hiervan minder afhankelijk zijn van hun eigen oplettendheid en vermogen om de benodigde informatie te verzamelen. Een goed voorbeeld hiervan is de jaarlijkse "Geld Teruggaaf" brief, waarbij circa een half miljoen mensen erop worden geattendeerd dat ze teveel ingehouden belastingen kunnen terugkrijgen door het doen van IB-aangifte.

De bevinding dat mensen met minder digitale vaardigheid en leesvaardigheid meer knelpunten rapporteren suggereert dat het ook belangrijk is om de communicatie en processen rondom de aangifte hierop af te stemmen. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan verdere vereenvoudiging van communicatie, zoals het programma Begrijpelijke Brieven.

²⁵ van Dijk, W. W., Goslinga, S., Terwel, B. W., & van Dijk, E. (2020). How choice architecture can promote and undermine tax compliance: Testing the effects of prepopulated tax returns and accuracy confirmation. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 87, 101574.

Bijlage 1: methodologie

Figuur 1: constructie van steekproef



Tabel 1: resultaten screening

Moeite, stress en/of andere problemen met IB-aangifte	Aantal	Percentage
1 (heel veel)	73	1.47
2	134	2.69
3	259	5.20
4	457	9.18
5	604	12.13
6	1.392	27.95
7 (heel weinig)	2.061	41.39
Totaal	4.980	100.00

Tabel 2: achtergrondkenmerken respondenten

Variable	Obs	Gem.	Std. Dev.	Min	Max
Leeftijd (jaar)	2242	56.41	17.34	16	96
Vrouw (1=ja)	2242	.511	.5	0	1
Bruto maaninkomen (*1000€)	2119	2.90	1.96	0	19
Koopwoning (1=ja)	2242	.753	.431	0	1
HBO/WO (1=ja)	2242	.505	.5	0	1

Tabel 3: bruto maandinkomen respondenten

Bruto maandinkomen (euro's)	Aantal	Percentage
<1.500	488	23.01
1.500-2.000	249	11.74
2.000-2.500	223	10.51
2.500-3.000	254	11.98
3.000-4.000	417	19.66
4.000-5.000	218	10.28
5.000-7.500	217	10.23
>7.500	55	2.59
Totaal	2121	100.00

Tabel 4: Leeftijd respondenten

Leeftijd (jaar)	Aantal	Percentage
16-20	30	1.34
21-40	426	18.98
41-60	682	30.39
61-80	952	42.42
>80	154	6.86
Totaal	2244	100.00

Tabel 5: Manier van aangifte

Variable	Obs.	Gem.	Min	Max
helemaal zelf	2244	.397	0	1
met partner	2244	.19	0	1
met familie/vrienden	2244	.092	0	1
met hulp Belastingdienst	2244	.012	0	1
met betaalde hulp	2244	.273	0	1
met gratis hulp	2244	.004	0	1
met hulp, overig	2244	.03	0	1

Tabel 6: subjectieve Kennis

Variable	Obs.	Gem.	Std. Dev.	Min	Max
V1A	2244	3.016	1.099	1	5
V1B	2243	2.574	1.205	1	5
V1C	2243	2.340	1.199	1	5

- V1A: Hoeveel weet u van het doen van aangifte inkomstenbelasting in het algemeen? (1=heel weinig, 5=heel veel)
- V1B: Hoeveel weet u van het aanvragen van een voorlopige aanslag (1=heel weinig, 5=heel veel)
- V1C: Hoeveel weet u van het wijzigen van een aangifte na de definitieve aanslag? (1=heel weinig, 5=heel veel)

Tabel 7: Subjectieve kennis, gemiddeld

Gemiddelde score subjectieve kennis (1=heel weinig, 5=heel veel)	Aantal	Percentage
<2	536	24.73
2-3	655	30.23
3-4	700	32.30
>4	276	12.74
Totaal	2167	100.00

Tabel 8: objectieve Kennis

Variable	Obs.	Gem.	Std. Dev.	Min	Max
V1D_juist	2244	.833	.373	0	1
V1E_juist	2244	.41	.492	0	1
V1F_juist	2244	.567	.496	0	1
V1G_juist	2244	.327	.469	0	1

- V1D: Wat is een aftrekpost?
- V1E: Aangifte inkomstenbelasting doen is verplicht wanneer... (meerdere antwoorden mogelijk)
- V1F: Vanaf welke datum kon/kan u aangifte inkomstenbelasting doen over het jaar 2022?
- V1G: Als je een toeslag ontvangt, moet je dan ook aangifte inkomstenbelasting doen?

Tabel 9: objectieve kennis, gemiddeld

	Aantal	Percentage
0	122	6.08
.25	500	24.94
.5	808	40.30
.75	575	28.68
Totaal	2005	100.00

Tabel 10: facetten van doenvermogen

Variable	Obs.	Gem.	Std. Dev.	Min	Max
Makkelijk rondkomen	2227	7.047	2.037	0	10
Zelfcontrole	2226	3.7	.763	1	5
Life events '21	2244	.558	.954	0	8
Life events '22	2244	.791	1.482	0	19

Tabel 11: meest voorkomende life events

Jaar=2021			Jaar=2022		
Variable	Obs.	Gem.	Variable	Obs.	Gem.
overlijden	2224	0,085	overlijden	2224	0,130
ziektenaast	2224	0,082	ziektenaast	2224	0,128
verhuizing	2224	0,063	nieuwebaan	2223	0,081
samenwonen	2224	0,054	ziektezelf	2224	0,067
nieuwebaan	2223	0,047	samenwonen	2224	0,055
ziektezelf	2224	0,039	ontslag	2223	0,054
ontslag	2223	0,031	verhuizing	2224	0,051
erfenisgift	2223	0,028	erfenisgift	2223	0,045
pensioen	2223	0,025	pensioen	2223	0,033

Tabel 12: correlatie doenvermogen indicatoren

Variables	(1)	(2)	(3)	(4)
(1) Makkelijk rondkomen	1.000			
(2) Zelfcontrole	0.222 (0.000)	1.000		
(3) Life events 2021	-0.053 (0.013)	-0.068 (0.001)	1.000	
(4) Life events 2022	-0.098 (0.000)	-0.089 (0.000)	0.240 (0.000)	1.000

Leesvaardigheden

Hoe vaak hebt u hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folder of andere teksten?
(1=nooit, 5=heel vaak)

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken (1=helemaal mee oneens, 10=helemaal eens)

- Ik heb moeite met het lezen en begrijpen van informatie van de gemeente.
- Ik vind het moeilijk om formulieren over werk of uitkering in te vullen.
- Ik vind het lastig om op mijn bankrekening te lezen wat er is bijgeschreven en wat er is afgeschreven.
- Ik vind het lastig om de vertrektijden van de bus of trein te lezen.

Digitale vaardigheden

Welke van de volgende taken hebt u in de afgelopen 3 maanden zelfstandig (zonder hulp) uitgevoerd?

- Bestanden of mappen kopiëren of verplaatsen
- Bestanden opslaan op een online opslaglocatie
- Online informatie vinden op een overheidswebsite
- Online informatie vinden over goederen en diensten
- Online informatie vinden over gezondheid
- E-mails ontvangen en verzenden
- Meedoen aan online sociale netwerken
- Videobellen of bellen via internet

- Zelfgemaakte inhoud uploaden en delen op een website
- Bestanden overzetten tussen verschillende apparaten
- Software en applicaties (apps) installeren
- De instellingen van software aanpassen (besturingssysteem of beveiligingsprogramma's meegerekend)
- Iets online kopen
- Iets online verkopen
- Online leermiddelen gebruiken (zoals online cursussen en e-learning software)
- Internetbankieren

Tabel 13: digitale en leesvaardigheden

Variable	Obs.	Gem.	Std. Dev.	Min	Max
Leesvaardig	2202	8.524	1.5	1	10
Digi-vaardig	2204	.574	.261	.059	.941

Tabel 14: digitale en leesvaardigheden, correlatie

	(1)	(2)
(1) Leesvaardig	1.000	
(2) Digitaal-vaardig	0.415 (0.000)	1.000

Tabel 15: manier van aangifte

	Aantal	Percentage
Online	1597	72.49
Papier	62	2.81
App	172	7.81
Weet niet (meer)	78	3.54
Weet niet, want uitbesteed	294	13.35
Totaal	2203	100.00

Tabel 16: maand van aangifte

	Aantal	Percentage
Weet niet	327	14.84
3 (maart)	970	44.03
4	595	27.01
5	130	5.90
6	41	1.86
7	17	0.77
8	20	0.91
9	42	1.91
10	17	0.77
11	21	0.95
12 (december)	23	1.04
Totaal	2203	100.00

Tabel 17: Hebt u bij uw aangifte inkomstenbelasting over 2021 gebruik gemaakt van software, rekentools, checklijsten en/of andere digitale hulpmiddelen die niet zijn ingebouwd in het aangifteformulier?

	Aantal	Percentage
Weet niet	365	16.58
Ja	656	29.79
Nee	1181	53.63
Totaal	2202	100.00

Tabel 18: Wat was uw ervaring in het algemeen met het doen van uw eigen aangifte over 2021?

Ervaring aangifte	Aantal	Percentage
1 (zeer negatief)	23	1.05
2	13	0.59
3	31	1.41
4	53	2.42
5	283	12.91
6	333	15.19
7	518	23.63
8	619	28.24
9	185	8.44
10 (zeer positief)	134	6.11
Totaal	2192	100.00

Tabel 19: aantal knelpunten²⁶

Aantal knelpunten	Aantal	Percentage
0	1402	62,48
.5	256	11,41
1	174	7,75
1.5	95	4,23
2	77	3,43
2.5	52	2,32
3	71	3,16
>4	117	5,21
Totaal	2244	100

²⁶ Hierbij is een waarde van (0.5) 1 toegekend bij een knelpunten waarbij iemand had aangeven deze (misschien) te hebben ervaren.

Tabel 20: Logistische regressie analyse van knelpunten rondom aangifte²⁷

		Knelpunten					
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Doenvermogen	Moeilijk rondkomen	1.159*** (0.337)	1.316*** (0.336)	1.552*** (0.374)	1.428*** (0.463)	2.721*** (0.439)	
	Weinig zelfcontrole	2.113*** (0.437)	1.713*** (0.430)	1.972*** (0.492)	0.969 (0.630)	1.064* (0.605)	
	Life events 2021	2.400* (1.226)	1.376 (1.217)	0.154 (-1.430)	0.369 (1.843)	-0.0293 (1.733)	
	Life events 2022	3.904*** (1.002)	3.751*** (0.965)	3.408*** (1.049)	2.311** (1.080)	3.229*** (1.115)	
	Kennis	Kennis subjectief	-0.488* (0.278)	-0.598** (0.276)	-0.0825 (0.312)	-0.183 (0.393)	0.332 (0.384)
Lees- en digitaal	Digitale vaardigheid	0.258 (0.304)	-0.196 (0.299)	-0.155 (0.334)	-1.131*** (0.405)	-0.587 (0.397)	
	Leesvaardigheid	-0.347*** (0.0460)	-0.324*** (0.0456)	-0.377*** (0.0505)	-0.392*** (0.0599)	-0.371*** (0.0600)	
Achtergrond	Leeftijd (jaar)	-0.00195 (0.00590)	-0.0229*** (0.00583)	-0.00347 (0.00662)	0.00295 (0.00858)	-0.00999 (0.00800)	
	Geslacht (vrouw=1)	-0.396*** (0.140)	-0.0598 (0.138)	0.0594 (0.158)	-0.414** (0.205)	-0.161 (0.194)	
	Partner (ja=1)	-0.294** (0.146)	-0.374*** (0.144)	-0.489*** (0.163)	-0.133 (0.215)	-0.327 (0.204)	
	aantal kinderen	0.0722 (0.0710)	-0.0547 (0.0718)	0.216*** (0.0774)	0.0910 (0.100)	0.0459 (0.0966)	
	woning (koophuis=1)	0.0624 (0.106)	-0.0330 (0.109)	0.0818 (0.114)	0.0908 (0.156)	-0.0956 (0.160)	
	woongebied (stedelijk=1)	0.0180 (0.0494)	-0.00336 (0.0490)	0.105* (0.0565)	0.0504 (0.0709)	0.0636 (0.0701)	
	bruto inkomen (log)	-0.0635 (0.125)	-0.0615 (0.125)	0.272* (0.146)	-0.0527 (0.175)	0.167 (0.172)	
	Opleiding HBO/WO (ja=1)	0.492*** (0.149)	0.406*** (0.148)	0.327* (0.170)	0.224 (0.221)	0.258 (0.211)	
	bezigheid_loondienst	0.0779 (0.294)	0.594* (0.311)	-0.0607 (0.331)	0.00993 (0.408)	-0.365 (0.360)	
	bezigheid_zelfstandig	0.0471 (0.336)	0.620* (0.353)	0.221 (0.377)	0.293 (0.459)	0.148 (0.406)	
	bezigheid_pensioen	0.0386 (0.334)	0.868** (0.357)	0.104 (0.378)	-0.212 (0.458)	-0.350 (0.424)	
	bezigheid_huishouden	-0.313 (0.451)	0.413 (0.443)	0.123 (0.473)	0.319 (0.541)	-0.575 (0.588)	
	bezigheid_arbeidsongeschikt	0.315 (0.398)	0.513 (0.416)	0.635 (0.426)	-0.257 (0.568)	-0.980* (0.559)	
	Constant	0.354 (1.112)	1.452 (1.107)	-2.679** (1.303)	0.382 (1.592)	-1.179 (1.541)	
	Observations		1,949	1,949	1,949	1,949	1,949
	Standaardfouten in haakjes						
	*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1						

²⁷ Zie tabel 21 voor een overzicht van de knelpunten.

		Knelpunten					
		(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
Doenvermogen	Moeilijk rondkomen	0.850 (0.600)	1.436** (0.560)	1.269** (0.551)	1.260** (0.598)	1.791*** (0.545)	
	Weinig zelfcontrole	1.813** (0.793)	1.536** (0.744)	1.411* (0.740)	1.022 (0.811)	0.320 (0.748)	
	Life events 2021	-0.105 (2.202)	-1.257 (2.155)	0.196 (2.072)	2.204 (2.129)	-1.362 (2.181)	
	Life events 2022	3.807*** (1.288)	3.928*** (1.285)	3.069*** (1.152)	4.383*** (1.377)	7.570*** (1.700)	
Kennis	Kennis subjectief	0.289 (0.504)	1.338*** (0.461)	0.493 (0.467)	0.652 (0.507)	0.172 (0.474)	
Lees- en digitaal	Digitale vaardigheid	-1.348*** (0.502)	-1.311*** (0.470)	-0.777 (0.474)	-1.163** (0.510)	-1.450*** (0.483)	
	Leesvaardigheid	-0.451*** (0.0778)	-0.439*** (0.0722)	-0.475*** (0.0709)	-0.555*** (0.0772)	-0.388*** (0.0717)	
Achtergrond	Leeftijd (jaar)	-0.0246** (0.0103)	-0.0194** (0.00969)	-0.00693 (0.00976)	0.00586 (0.0103)	-0.0104 (0.00978)	
	Geslacht (vrouw=1)	-0.512** (0.260)	-0.122 (0.242)	-0.422* (0.242)	-0.255 (0.263)	-0.733*** (0.252)	
	Partner (ja=1)	-0.0608 (0.283)	0.0200 (0.258)	-0.328 (0.252)	0.211 (0.287)	-0.138 (0.259)	
	aantal kinderen	-0.0479 (0.123)	-0.0493 (0.120)	0.0710 (0.117)	0.100 (0.122)	0.0587 (0.119)	
	woning (koophuis=1)	-0.142 (0.220)	-0.0233 (0.181)	0.0311 (0.179)	-0.161 (0.245)	0.237 (0.146)	
	woongebied (stedelijk=1)	-0.0535 (0.0911)	-0.0446 (0.0848)	-0.0303 (0.0844)	0.0320 (0.0911)	-0.0445 (0.0849)	
	bruto inkomen (log)	-0.182 (0.204)	0.120 (0.204)	-0.0107 (0.202)	0.109 (0.219)	-0.0114 (0.210)	
	Opleiding HBO/WO (ja=1)	0.154 (0.290)	-0.00581 (0.269)	0.380 (0.264)	0.801*** (0.285)	0.593** (0.268)	
	bezigheid_loondienst	-0.257 (0.458)	-0.521 (0.424)	-0.554 (0.421)	-0.902** (0.428)	-0.221 (0.437)	
	bezigheid_zelfstandig	0.551 (0.503)	0.226 (0.478)	-0.104 (0.482)	-0.532 (0.496)	-0.102 (0.513)	
	bezigheid_pensioen	-0.644 (0.577)	-0.487 (0.513)	-0.710 (0.500)	-1.787*** (0.516)	-0.610 (0.518)	
	bezigheid_huishouden	-0.261 (0.710)	-0.658 (0.690)	-0.438 (0.644)	-0.870 (0.660)	-0.151 (0.683)	
	bezigheid_arbeidsongeschikt	-0.355 (0.637)	-0.952 (0.656)	-0.722 (0.620)	-0.966 (0.630)	-0.258 (0.604)	
	Constant	3.342* (1.861)	0.170 (1.853)	1.069 (1.803)	-0.0300 (2.005)	0.722 (1.868)	
	Observations		1,949	1,949	1,949	1,949	1,949

Standaardfouten in haakjes

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

		Knelpunten				
		(11)	(12)	(13)	(14)	
Doenvermogen	Moeilijk rondkomen	2.391*** (0.611)	1.701** (0.687)	3.299*** (0.548)	1.103*** (0.368)	
	Weinig zelfcontrole	0.719 (0.856)	1.778* (0.950)	1.369* (0.776)	1.198** (0.467)	
	Life events 2021	-1.792 (2.600)	-0.122 (2.591)	0.0192 (2.159)	2.633** (1.255)	
	Life events 2022	5.971*** (1.838)	2.668** (1.285)	4.862*** (1.548)	4.195*** (0.955)	
Kennis	Kennis subjectief	0.893* (0.538)	0.218 (0.590)	0.695 (0.496)	-0.0441 (0.301)	
Lees- en digitaal	Digitale vaardigheid	-1.981*** (0.537)	-2.012*** (0.574)	-1.072** (0.492)	0.605* (0.333)	
	Leesvaardigheid	-0.455*** (0.0815)	-0.525*** (0.0915)	-0.410*** (0.0758)	-0.383*** (0.0498)	
Achtergrond	Leeftijd (jaar)	-0.0195* (0.0111)	-0.0239** (0.0118)	-0.0154 (0.00999)	-0.0148** (0.00636)	
	Geslacht (vrouw=1)	-0.388 (0.283)	-0.659** (0.315)	-0.147 (0.252)	-0.0616 (0.149)	
	Partner (ja=1)	-0.362 (0.297)	0.0211 (0.340)	-0.0661 (0.272)	-0.339** (0.156)	
	aantal kinderen	0.121 (0.134)	0.108 (0.139)	0.116 (0.116)	-0.0737 (0.0791)	
	woning (koophuis=1)	-0.0453 (0.216)	-0.257 (0.277)	-0.0551 (0.195)	-0.0725 (0.121)	
	woongebied (stedelijk=1)	0.130 (0.101)	0.144 (0.110)	0.136 (0.0919)	0.0494 (0.0539)	
	bruto inkomen (log)	0.0338 (0.236)	0.204 (0.245)	0.171 (0.215)	-0.0656 (0.140)	
	Opleiding HBO/WO (ja=1)	0.143 (0.318)	-0.00382 (0.353)	0.166 (0.278)	0.551*** (0.162)	
	bezigheid_loondienst	-0.305 (0.484)	-0.849* (0.499)	0.109 (0.458)	0.708** (0.346)	
	bezigheid_zelfstandig	0.203 (0.558)	0.356 (0.547)	0.945* (0.502)	0.239 (0.402)	
	bezigheid_pensioen	-0.449 (0.596)	-1.313** (0.651)	-0.483 (0.581)	0.781** (0.393)	
	bezigheid_huishouden	-0.408 (0.782)	-1.196 (0.938)	-0.340 (0.779)	0.189 (0.519)	
	bezigheid_arbeidsongeschikt	-0.422 (0.660)	-0.838 (0.709)	-0.405 (0.650)	0.720 (0.451)	
	Constant	0.603 (2.127)	0.503 (2.270)	-2.459 (1.973)	0.573 (1.227)	
	Observations		1,949	1,949	1,949	1,949

Standaardfouten in haakjes

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

Tabel 21 Overzicht knelpunten

Hieronder ziet u een aantal situaties die bij het doen van aangifte inkomstenbelasting kunnen voorkomen. Geeft u aan of onderstaande situaties op u van toepassing waren voor de aangifte over 2021.

Knelpunten	
1	Ik had moeite om de benodigde informatie te verzamelen/vinden (bijvoorbeeld informatie over hoogte aftrekbare zorgkosten)
2	Ik had moeite met het doen van de benodigde berekeningen
3	Ik heb bepaalde uitgaven niet gedaan, omdat ik niet wist dat ik deze kon aftrekken bij het doen van aangifte
4	Ik heb bepaalde uitgaven wel gedaan, omdat ik ten onrechte dacht dat ik deze kon aftrekken bij het doen van aangifte
5	Het bedrag dat ik moest betalen was voor mij zo hoog dat het zorgde voor stress en/of financiële problemen
6	Te laat of geen aangifte gedaan terwijl dit wel moest
7	Er was iets misgegaan met mijn inkomen bij een bepaalde post (bijvoorbeeld te veel of te weinig inkomen opgegeven, of een verkeerde winstberekening gemaakt)
8	Er was iets misgegaan met een of meer aftrekposten (bijvoorbeeld te veel of te weinig aftrekbare kosten opgegeven)
9	Er was iets misgegaan met het verdelen van aftrekposten over de inkomens van mij en mijn fiscaal partner
10	Ontdekt dat er iets was misgegaan, maar heb dit niet (op tijd) aangepast
11	Niet op tijd bezwaar gemaakt toen bleek dat ik volgens de Belastingdienst meer moest betalen of een boete kreeg, terwijl dit volgens mij niet klopte
12	Ik kreeg een belastingaanslag die ik wel kon betalen maar ik had dit niet op tijd gedaan
13	Ik kreeg een belastingaanslag die ik niet (zomaar) kon betalen
14	Ik was na het indienen van mijn aangifte onzeker of alles goed ingevuld was

Tabel 22: knelpunten bij welke posten?

Onder welke aftrekpost zou u deze uitgaven af hebben kunnen trekken?

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Hypotheekrente	5	8,20%
Aankoopkosten eigen woning	2	3,30%
Lijfrente	4	6,60%
Uitgaven voor arbeidsongeschiktheidsverzekering of uitkering meerderjarig invalide (klein)kind	4	6,60%
Zorgkosten	23	37,70%
Giften	8	13,10%
Uitgaven voor studie of opleiding	9	14,80%
Partneralimentatie	0	0%
Uitgaven voor tijdelijk verblijf thuis gehandicapte	1	1,60%
Uitgaven die u voor 2021 hebt gedaan maar eerder niet kon aftrekken i.v.m. te laag inkomen	7	11,50%
Reiskosten woon-werkverkeer die niet vergoed zijn door werkgever	6	9,80%
Aftrekposten voor ondernemers	3	4,90%
Anders, namelijk	5	8,20%
Ik weet het niet	13	21,30%
Totaal	61	100%

Onder welke aftrekpost dacht u deze uitgaven af te kunnen trekken?

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Hypotheekrente	4	16,70%
Aankoopkosten eigen woning	1	4,20%
Lijfrente	6	25%
Uitgaven voor arbeidsongeschiktheidsverzekering of uitkering meerderjarig invalide (klein)kind	2	8,30%
Zorgkosten	7	29,20%
Giften	6	25%
Uitgaven voor studie of opleiding	2	8,30%
Partneralimentatie	0	0%
Uitgaven voor tijdelijk verblijf thuis gehandicapte	1	4,20%
Uitgaven die u voor 2021 hebt gedaan maar eerder niet kon aftrekken i.v.m. te laag inkomen	0	0%
Reiskosten woon-werkverkeer die niet vergoed zijn door werkgever	3	12,50%
Aftrekposten voor ondernemers	0	0%
Anders, namelijk	4	16,70%
Totaal	24	100%