



# BIJLAGE 3 - Beschrijving Werkzaamheden, methode en steekproef

## Belevingsonderzoek Belastingdienst (Fiscale Monitor), Toeslagen (nntb) en Douane (Douane Monitor)

### 1. Achtergrond

Tot en met 2022 was de Belastingdienst/Concerndirectie Innovatie & Strategie (en voorlopers van de directie) verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van de Fiscale Monitor voor alle betrokken doelgroepen; MKB-ondernemingen, grote ondernemingen, fiscaal dienstverleners, particuliere belastingplichtigen, toeslagontvangers, maatschappelijk dienstverleners en bedrijven die te maken hebben met de Douane.

Op 11 januari 2020 besloot de minister van Financiën om Toeslagen en Douane een zelfstandige positie binnen het ministerie te geven als directoraat-generaal (DG). Na een overgangperiode zijn er, als gevolg van de ontvlechting, met ingang van meting 2023 daarom drie DG's betrokken bij de uitvoering van het onderzoek; Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Elke DG zal het onderzoek aansturen voor de doelgroepen waar ze verantwoordelijk voor zijn:

Belastingdienst:	MKB-ondernemingen, Grote ondernemingen, Fiscaal dienstverleners, Particuliere belastingplichtigen,
Toeslagen:	Toeslagontvangers, maatschappelijk dienstverleners
Douane:	Ondernemingen die te maken hebben met de Douane

Iedere DG (Belastingdienst, Toeslagen, Douane) voert zelf projectmanagement over hun deel van het onderzoek. Jaarlijks wordt voorafgaand aan de meting afgestemd over eventuele aanpassingen en wijzigingen en vindt ook een startgesprek plaats met de Opdrachtnemer. De vragenlijsten bevatten deels vragen die gelijk zijn voor alle doelgroepen en zijn deels ook doelgroep-specifiek. Het is mogelijk dat de vragenlijsten voor verschillende doelgroepen meer van elkaar gaan verschillen in de loop van de tijd.

### 2. Werkzaamheden 2023 en verder

Voor de komende jaren willen we de dataverzameling volgens de hieronder omschreven opzet uitvoeren.

#### 2.1 Algemene werkzaamheden

Opdrachtnemer zorgt voor:

- Jaarlijks startoverleg met DG Belastingdienst, DG Douane, DG Toeslagen over de onderzoeksmethode en de voorbereiding van het onderzoek.
- Uitvoeren van kwaliteitschecks op de vragenlijst, waaronder beoordelen van de formulering van vragen en stellingen in de vragenlijst op duidelijkheid, begrijpelijkheid, evenwichtigheid, mogelijke gevoeligheden, et cetera (de opdrachtgever levert de vragenlijst aan).
- Programmeren en testen van de vragenlijsten.
- Afhankelijk van (sub)doelgroep: versturen uitnodigingsbrieven naar respondenten / vooraf bellen (telefonische screening) / via panel benaderen.
- Opzetten, begeleiden, uitvoeren en controleren veldwerk.
- Tijdens veldwerkperiode twee herinneringsmails (wanneer e-mail bekend).

- Tijdens veldwerkperiode wekelijks korte voortgangsrapportage aan de Nadere opdrachtgever (per DG) (telefonisch of per mail).
- Per DG opleveren van (opgeschoond en samengevoegd) databestand in SPSS, inclusief wegingsfactor per doelgroep en, indien gewenst, een gecombineerde factor voor een totaalweging (wanneer er sprake is van meerdere doelgroepen), variabelenindeling en -namen conform standaard.
- Coderen van maximaal 2 open vragen per afzonderlijke vragenlijst en opnemen van deze gecodeerde variabelen in het bestand.
- Opleveren van een veldwerkrapport met daarin de onderzoeksverantwoording met vragenlijsten, responsoverzichten, beschrijving veldwerkmethode per doelgroep, populatiecijfers (worden aangeleverd) en weging per doelgroep, een uitdraai van (gecategoriseerde) antwoorden op de open vragen en een apart tabellendeel (rechte gewogen en ongewogen tellingen) in bestand (zie uitgebreide toelichting onder het kopje Excel tabellen rapportage).
- Tekstrapportage (per DG).
- Jaarlijks evaluatiegesprek met de drie DG's (DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen) om terug te kijken op de meting(en) van dat jaar.

## 2.2 Veldwerk per doelgroep

Het veldwerk voor alle doelgroepen wordt gelijktijdig uitgevoerd in de periode mei/juni. In toekomstige metingen kan besloten worden het moment van het uitvoeren van het veldwerk voor bepaalde doelgroepen aan te passen. Voor de doelgroepen particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen wordt in het najaar (ws. november) een tweede meting uitgevoerd.

Hieronder staat per DG en per doelgroep de beschreven hoe het veldwerk wordt uitgevoerd.

### 2.2.1 DG Belastingdienst

#### *Doelgroep Fiscaal Dienstverleners:*

1. De Belastingdienst levert namen en adressen van Fiscaal Dienstverleners (FD's) aan, plus klasse werkzame personen (5 of minder vs. meer dan 5).
2. De Belastingdienst verrijkt de steekproef m.b.t. grotere FD's met telefoonnummers o.b.v. koppeling met het LISA-bestand ([www.lisa.nl](http://www.lisa.nl)). Koppeling met telefoonnummer voor ruim 80% van de grotere FD's.
3. Opdrachtnemer verrijkt de steekproef (deels) verder met telefoonnummers.
4. Deze bruto steekproef wordt deels telefonisch gescreend (bedrijven met meer dan 5 werknemers) (n=900), en deels ontvangt men een brief met link naar de enquête (n=1.200). De screeningslijst is vergelijkbaar met de bestaande screeningslijst Fiscale Monitor.
5. Voor de telefonisch gescreende respondenten geldt: Wanneer de geschikte functionaris telefonisch is bereikt en deze gaat akkoord met deelname aan het onderzoek, dan wordt per e-mail een link naar de online vragenlijst gestuurd (85% van de steekproef bevat een email-adres, dit is niet altijd een persoonlijk email-adres, bij de telefonische screening wordt het email-adres geverifieerd of opgevraagd).
6. De Belastingdienst levert briefpapier en blauwe enveloppen aan voor de met brief te benaderen respondenten (n=1.200). Deze brief kan ook eventueel op aanvraag via email worden verstuurd.
7. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 80 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst) en een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit een reeks stellingen. Invultijd circa 15 minuten.
8. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de twee sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.

Te verwachten respons voor deze doelgroep: ruim 20%

*Aantallen:* netto 300 fiscaal dienstverleners ( $150 \leq 5$  werknemers,  $150 \geq 6$  werknemers)

*Voor de doelgroep MKB-Ondernemingen:*

1. De Belastingdienst levert namen en adressen van ondernemingen aan, plus klasse werkzame personen (0 medewerkers (ZZP), 1-4 medewerkers, 5-19 medewerkers en 20-99 medewerkers). Omvang bruto steekproef ruim 15.000 ondernemingen.
2. De Belastingdienst verkrijgt ca. een derde van de steekproef (n=5.400) met telefoonnummers o.b.v. koppeling met het LISA-bestand ([www.lisa.nl](http://www.lisa.nl)). Dit resulteert in een gekoppeld telefoonnummer voor ongeveer tweederde van de bedrijven.
3. Opdrachtnemer verkrijgt de steekproef (deels) verder met telefoonnummers.
4. Bedrijven met meer dan 5 medewerkers (n=5.300, bruto) worden telefonisch benaderd en gescreend (bereiken van de juiste functionaris). De screeningslijst is vergelijkbaar met de bestaande screeningslijst Fiscale Monitor. De kleinere ondernemingen (<5 medewerkers) ontvangen een brief met link (n=10.000).
5. Voor de telefonisch gescreende respondenten geldt: Wanneer de geschikte functionaris telefonisch is bereikt en deze gaat akkoord met deelname aan het onderzoek, dan wordt per e-mail een link naar de online vragenlijst gestuurd (de steekproef bevat geen emailadressen; bij de telefonische screening wordt het email-adres opgevraagd).
6. Als responsverhogende maatregel wordt ongeveer een kwart (n=2.500) van de ondernemingen met <5 medewerkers (n=10.050) gebeld (in aanvulling op de brief).
7. Binnen een onderneming wordt de vragenlijst afgenomen bij degene die binnen de organisatie (mede-) verantwoordelijk is voor het afhandelen van belastingzaken en/of voor het contact met de Belastingdienst.
8. De Belastingdienst levert briefpapier en blauwe enveloppen aan voor de met brief te benaderen respondenten en om eventueel op aanvraag via email te versturen.
9. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 90 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst) en een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit een reeks stellingen. Invultijd circa 15 minuten.
10. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de sub-doelgroepen op basis van aantal medewerkers aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.

Te verwachten respons voor deze doelgroep: 6% ≤ 4 medewerkers, 10% ≥ 5 medewerkers

*Aantallen:* netto 1.000 ondernemingen (verdeeld naar 550 ≤ 4 medewerkers, 450 ≥ 5 medewerkers)

#### *Voor de doelgroep grote ondernemingen*

1. De Belastingdienst levert namen en adressen van grote ondernemingen aan voor twee sub-doelgroepen; middelgroot (n=700) en groot (n=700).
2. De Belastingdienst vult de steekproef aan met de contactgegevens van de contactpersoon bij de onderneming, waaronder ook het persoonlijke emailadres van de contactpersoon.
3. Deze bruto steekproef wordt schriftelijk benaderd. Ondernemingen in de steekproef ontvangen een brief met link naar de vragenlijst (n=1.400). Daarnaast ontvangen zij op hun persoonlijke emailadres via email een link naar de vragenlijst.
4. De vragenlijst wordt afgenomen bij de persoon die binnen de onderneming (mede-)verantwoordelijk is voor het afhandelen van belastingzaken.
5. De Belastingdienst levert briefpapier en blauwe enveloppen aan voor de met brief te benaderen respondenten en om eventueel op aanvraag via email te versturen.
6. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 70 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst) en een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit een reeks stellingen. Invultijd circa 15 minuten.
7. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de twee sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.

Te verwachten respons voor deze doelgroep: 32%

*Aantallen:* netto 450 ondernemingen (verdeeld naar n=225 middelgroot en n=225 groot)

#### *Voor de doelgroepen Particulieren:*

1. Opdrachtnemer gebruikt een representatief online onderzoekspanel. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder mensen die in de afgelopen 12 maanden een belastingaangifte hebben gedaan (zelf of laten doen).

2. De Belastingdienst levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 60 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst) en een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit een reeks stellingen. Invultijd circa 15 minuten.
3. De Belastingdienst levert populatiegegevens voor de doelgroep aan (leeftijd x geslacht), zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.

*Aantallen:* netto 800 particulieren

### 2.2.2 DG Toeslagen

*Voor de doelgroep Maatschappelijk Dienstverleners:*

1. Toeslagen levert namen, adressen, telefoonnummers en, voor zover bekend, emailadressen van contactpersonen aan. Het bestand bevat ongeveer 1.900 personen/instanties.
2. De contactpersonen van de organisaties/instanties worden telefonisch benaderd.
3. Wanneer de geschikte functionaris is gevonden en deze gaat akkoord met deelname aan het onderzoek, dan wordt per e-mail een link naar de online vragenlijst gestuurd (voor plm 75% van de organisaties/instanties levert de Opdrachtgever een e-mail adres aan).
4. Aan de groep die wel geschikt is maar niet mee wil werken worden twee vragen gesteld om meer inzicht te krijgen in de non-respons (contactfrequentie Belastingdienst en algemeen oordeel Belastingdienst).
5. Toeslagen levert brieven aan om eventueel op aanvraag elektronisch te versturen.
6. Toeslagen levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 80 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst) en een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit een reeks stellingen. Invultijd circa 15 minuten.

Te verwachten respons voor deze doelgroep: 20-25%

*Aantallen:* netto 300 maatschappelijk dienstverleners

*Voor de doelgroep Toeslagontvangers:*

1. Opdrachtnemer gebruikt een representatief online onderzoekspanel. Toeslagen levert daarvoor een tabel leeftijd x geslacht aan voor de doelgroep (apart per toeslagdoelgroep).
2. De respondenten worden gescreeend, naar de toeslag die men ontvangt. In de totale populatie is de verdeling grofweg als volgt: zorgtoeslag 4,7 miljoen mensen, huurtoeslag 1,5 miljoen mensen, kindgebonden budget 1,0 miljoen mensen, kinderopvangtoeslag 0,7 miljoen mensen (<https://www.overtoeslagen.nl/over-ons-werk/feiten-en-cijfers>).
3. Toeslagen levert de vragenlijst aan. De vragenlijst bestaat uit plm 70 vragen, waarbij een deel van de vragen conditioneel is op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst) en een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit een reeks stellingen. Invultijd circa 15 minuten.
4. Toeslagen levert populatiegegevens voor de doelgroep aan (leeftijd x geslacht, per toeslag doelgroep), zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.

*Aantallen:* netto 800 Toeslagontvangers (200 huurtoeslag, 200 zorgtoeslag, 200 kinderopvangtoeslag, 200 kindgebonden budget), waarbij er in alle sub-groepen voldoende vertegenwoordiging is van mensen met wisselende inkomsten (vraag wordt aan het begin gesteld).

### 2.2.3 DG Douane

1. De Douane levert namen en adresgegevens van bedrijven die te maken hebben met de Douane aan. Dit zijn ondernemingen van diverse omvang en afkomstig uit verschillende branches. In 90% van de gevallen bevat het bestand de naam van een functionaris, in meer dan 95% van de gevallen bevat het een telefoonnummer. Er worden enkele sub-doelgroepen onderscheiden. Voor sub-doelgroepen met beperkte omvang geldt dat (met toepassing van enkele filters, zoals bijvoorbeeld alleen Nederlandse EORI-nummers) de hele populatie wordt benaderd (sensus onderzoek). Voor overige bedrijven geldt dat Douane (met toepassing van enkele filters, zoals bijvoorbeeld alleen Nederlandse EORI-nummers) een steekproef trekt van n=1.000 (en n=500 reserveposten) uit het bestand van ongeveer 10.000 klanten.
2. Opdrachtnemer verrijkt voor zover nodig de steekproef met ontbrekende telefoonnummers.

3. Deze bruto steekproef wordt allereerst telefonisch gescreend, zodat de geschikte functionaris in het onderzoek wordt betrokken. De screeningslijst is vergelijkbaar met de bestaande screeningslijst Fiscale Monitor.
4. Wanneer de geschikte functionaris telefonisch is bereikt en deze akkoord gaat met deelname aan het onderzoek, dan wordt per e-mail een link naar de online vragenlijst gestuurd (65% van de steekproef bevat een e-mail adres, bij de telefonische screening wordt het email-adres geverifieerd of opgevraagd).
5. De Douane levert een introductiebrief aan om eventueel op aanvraag via email te versturen.
6. De Douane levert de vragenlijst aan. Het totale aantal vragen in de vragenlijst is 120. Een deel is voor specifieke sub-groepen die worden bevraagd en een deel is conditioneel op basis van eerdere antwoorden (bijvoorbeeld vragen naar aanleiding van vormen van contact met de Belastingdienst). Een deel van de vragen (plm 7) bestaat uit meerdere stellingen. Invultijd circa 20 minuten.
7. De Douane levert populatiegegevens voor de verschillende sub-doelgroepen aan, zodat de resultaten gewogen kunnen worden ten behoeve van de representativiteit.

Te verwachten respons voor deze doelgroep: 33%

*Aantallen:* netto 600 douaneklanten (totaal over de sub-doelgroepen)

### 3. Eisen aan oplevering resultaten

Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden is het opleveren van de resultaten. Dit betreft (per DG) levering van:

- Beschrijving veldwerkmethode per doelgroep, populatiecijfers (worden aangeleverd) en weging per doelgroep, een uitdraai van (gecategoriseerde) antwoorden op de open vragen, een responsoverzicht per doelgroep uitgesplitst naar sub-doelgroepen die op verschillende manier geworven zijn (bijv. telefonisch vs. schriftelijk).
- De gehanteerde vragenlijst per doelgroep.
- Een onderzoeksbestand (SPSS) met de bevindingen van de relevante doelgroep(en) en eventueel gekoppelde kenmerken vanuit interne systemen (bijvoorbeeld tot welke sub-doelgroep een onderneming behoort of dat met de onderneming wel/geen individueel convenant horizontaal toezicht is afgesloten).
  - Het onderzoeksbestand wordt (per DG) als één bestand opgeleverd, waarin alle onder de betreffende DG vallende doelgroepen opgenomen zijn, en waarin gelijke vragen ook gelijke variabelennamen hebben (met doelgroep-specifieke informatie). Afzonderlijke doelgroepen dienen hierin apart herkenbaar en bruikbaar te zijn middels selectievariabelen.
  - Naast een weegfactor voor iedere doelgroep afzonderlijk, dient er daarnaast (per DG) en alleen wanneer er sprake is van meerdere doelgroepen) nog een weegfactor gemaakt te worden die iedere doelgroep eenzelfde gewicht geeft. De Opdrachtgever zal populatiegegevens verstrekken zodat de weegfactor geconstrueerd kan worden.
  - Het onderzoeksbestand wordt met een duidelijke beschrijving opgeleverd in zowel SPSS als SAS. Wij leveren een beschrijving aan hoe we de data aangeleverd willen hebben (welke codes voor missing we willen hanteren, etc.).
- Een tabellenrapportage in Excel volgens vast format. De tabellenrapportage willen we graag op verschillende manieren aangeleverd krijgen (nadere toelichting onder het kopje Excel tabellen rapportage).
- Naast een beschrijving van het onderzoeksbestand wordt een onderzoeksverantwoording geleverd (beschrijving, respons, vragenlijsten, rechte gewogen en ongewogen tellingen).
- Een tekstrapportage met kernbevindingen (per DG)

#### 3.1 Excel tabellen rapportage

Het belangrijkste deel van de rapportage bestaat uit een Excel-rapportage. Hiervoor hanteren we een vast format. De Excel-rapportage bestaat uit een aantal onderdelen (aan te leveren per DG en de daaronder vallende doelgroepen):

- Per doelgroep: Een tabellenbestand waarin alle vragen zijn opgenomen. Dit komt dus neer op zeven bestanden/rapportages. Elk bestand bevat de trendrapportages voor de betreffende doelgroep. Elke vraag staat op een apart tabblad en na elke meting wordt er een kolom toegevoegd met de uitkomsten van die meting (zie voorbeeld 1 en 2, p9-10).
  - Voor het grootste deel zijn de vragen al bestaand (en is er al een tijdreeks), deels zijn het nieuwe vragen waar de trendreeks nieuw wordt opgebouwd. Wij willen “oude” vragen die niet meer worden gesteld, en waarvan de trendreeks dus stopt, ook in de tabellen opgenomen houden.
  - Voor een deel van de vragen willen we graag een figuur opgenomen hebben bij de tabellen in de tabbladen
  - Het bestand bevat ook een aantal tabbladen met zogenaamde *constructen*. Dit zijn:
    - Bevindingen m.b.t. (gerelateerde) vragen die (voor de duidelijkheid/overzichtelijkheid) op één tabblad worden weergegeven
    - Concepten die worden gemeten door de gemiddelde score over meerdere losse vragen te berekenen, bijvoorbeeld het concept *vertrouwen in de Belastingdienst*. Welke construct opgenomen moeten worden en uit welke vragen deze constructen bestaan wordt aangeleverd.
- Een rapportage waarin de bevindingen m.b.t. de meest recente meting van alle doelgroepen behorend tot dezelfde DG naast elkaar zijn gezet. Alle vragen en constructen zijn in het bestand opgenomen.
  - Belastingdienst: Bestand met vragen voor vier doelgroepen met betrekking tot de laatste meting, inclusief de constructen. Aantal tabbladen: ca. 165 (145 vragen en 20 constructen).
  - Toeslagen: Bestand met vragen voor twee doelgroepen met betrekking tot de laatste meting, inclusief de constructen. Aantal tabbladen: ca. 140 (120 vragen en 20 constructen).
  - Douane: Op dit moment niet van toepassing. Uitgaande van geringe omvang van (sub)groepen wordt er geen onderscheid gemaakt naar meerdere doelgroepen. Mogelijk verandert dit in de toekomst. Het hierboven beschreven bestand per doelgroep (inclusief constructen) is voldoende.

## 4. Jaarplanning

Hieronder is de standaard doorloop van activiteiten/werkzaamheden gedurende het jaar opgenomen. Tot dusver werd het onderzoek centraal gecoördineerd en vond het onderzoek gelijktijdig voor alle doelgroepen plaats. Vanaf 2023 zal in het najaar een extra meting worden gehouden bij particuliere belastingplichtigen en MKB-ondernemingen. Het is ook mogelijk dat DG's een eigen/afwijkende jaarplanning gaan hanteren, maar hier zijn nog geen concrete aanwijzingen voor.

In onderstaand schema zijn de werkzaamheden weergegeven voor 2023. Indien er geen letters in een cel staan dan gelden de werkzaamheden voor alle doelgroepen. De doelgroepen zijn als volgt afgekort:

Belastingdienst: O=Onderneming, G=Grote onderneming, P=Particulier, F=Fiscaal Dienstverlener  
 Toeslagen: T=Toeslagontvanger, M=Maatschappelijk Dienstverlener  
 Douane: D=Ondernemingen die met Douane te maken hebben

Week nr.	Startgesprek en (per DG) offerte aanleveren	Vragenlijst definitief	Trekken steekproef/bestand en aanleveren	Programmeren vragenlijst	Testen vragenlijst	Veldwerk	Concept databestand	Concept tabellen	Databestand definitief	Tabellen definitief	Concept tekst-rapportage	Tekst-rapportage definitief	Veldwerk extra meting (nieuw)	Databestand extra meting (nieuw)	Tabellen extra meting (nieuw)	Optie: Tekst-rapportage extra meting (nieuw)
2023																
1 jan																
2																
3																
4																
5 feb																
6																
7																
8																
9 mrt																
10																
11																
12																
13																
14 apr																
15																
16			O, G, F, M, D													
17																
18 mei																
19																

Week nr.	Startgesprekken offerte aanleveren	Vragenlijst definitief	Trekken steekproef/bestand en aanleveren	Programmeren vragenlijst	Testen vragenlijst	Veldwerk	Concept databestand	Concept tabellen	Databestand definitief	Tabellen definitief	Concept tekst-rapportage	Tekst-rapportage definitief	Veldwerk extra meting (nieuw)	Databestand extra meting (nieuw)	Tabellen extra meting (nieuw)	Optie: Tekst-rapportage extra meting (nieuw)
20																
21																
22 juni																
23																
24																
25																
26																
27 juli																
28																
29																
30																
31 aug																
32																
33																
34																
35 sept																
36																
37																
38																
39																
40 okt																
41																
42																
43																
44 nov																

Week nr.	Startgesprek en offerte aanleveren	Vragenlijst definitief	Trekken steekproef/bestand en aanleveren	Programmeren vragenlijst	Testen vragenlijst	Veldwerk	Concept databestand	Concept tabellen	Databestand definitief	Tabellen definitief	Concept tekst-rapportage	Tekst-rapportage definitief	Veldwerk extra meting (nieuw)	Databestand extra meting (nieuw)	Tabellen extra meting (nieuw)	Optie: Tekst-rapportage extra meting (nieuw)
45													P,O			
46													P,O			
47																
48 dec														P,O	P,O	
49																
50																P,O
51																
52																

**Voorbeeld 1: Tabel jaargangenrapportage doelgroep MKB-ondernemers**

**Vraag: 055 In hoeverre bent u in het algemeen op de hoogte van belastingzaken?  
Aan wie gesteld: Alle Ondernemers (MKB)**

<=

	2011			2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018			2019			2020			2021		
	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.			
Steekproef	753	-	-	1.488	-	-	903	-	-	1186	-	-	559	-	-	921	-	-	490	-	-	955	-	-	820	-	-	858	-	-	1196	-	-
Totaal	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-	1.000	100	-
1 Zeer slecht	41	4	-	37	4	-	40	4	-	19	2	-	37	4	-	36	4	-	41	4	-	31	3	-	42	4	-	28	3	-	17	2	-
2 Slecht	169	17	-	196	20	-	170	17	-	128	13	-	152	15	-	149	15	-	123	12	-	108	11	-	94	9	-	76	8	-	99	10	-
3 Neutraal	462	46	-	438	44	-	437	44	-	440	44	-	480	48	-	398	40	-	387	39	-	373	37	-	369	37	-	415	41	-	420	42	-
4 Goed	263	26	-	283	28	-	281	28	-	342	34	-	270	27	-	334	33	-	370	37	-	380	38	-	392	39	-	374	37	-	349	35	-
5 Zeer goed	65	6	-	46	5	-	72	7	-	71	7	-	61	6	-	82	8	-	79	8	-	108	11	-	103	10	-	107	11	-	116	12	-
Gemiddeld	1.000	100	3,14	1.000	100	3,10	1.000	100	3,17	1.000	100	3,32	1.000	100	3,17	1.000	100	3,28	1.000	100	3,32	1.000	100	3,43	1.000	100	3,42	1.000	100	3,45	1.000	100	3,45
Antwoord 4 en 5	328	33	-	329	33	-	353	35	-	413	41	-	331	33	-	416	42	-	449	45	-	488	49	-	495	49	-	481	48	-	465	46	-
Antwoord 3 (Neutraal)	462	46	-	438	44	-	437	44	-	440	44	-	480	48	-	398	40	-	387	39	-	373	37	-	369	37	-	415	41	-	420	42	-
Antwoord 1 en 2	210	21	-	233	23	-	210	21	-	147	15	-	189	19	-	185	19	-	164	16	-	139	14	-	137	14	-	105	10	-	115	12	-
Antwoord 3 (neutraal) tot en met 5	790	79	-	767	77	-	790	79	-	853	85	-	811	81	-	815	81	-	836	84	-	861	86	-	863	86	-	895	90	-	885	88	-

**Voorbeeld 2: Tabel bevindingen voor alle doelgroepen m.b.t. meest recente meting**

NB: Vanaf 2023 wordt dit per DG gerapporteerd, dus niet meer 7 doelgroepen in één bestand

**Vraag: 055 In hoeverre bent u in het algemeen op de hoogte van belastingzaken?  
BASIS: Alle respondenten uit de betreffende groep**

<=

	Gemiddeld			D			FD			O			P			TI			Tg			GO			
	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	
Steekproef	3042	-	-	606	-	-	-	-	-	1196	-	-	640	-	-	600	-	-	-	-	-	600	-	-	-
Totaal	4000	100	-	1000	100	-	-	-	-	1000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	-	-	-	1000	100	-	-
Zeer slecht	121	3	-	5	1	-	-	-	-	17	2	-	56	6	-	42	4	-	-	-	-	42	4	-	-
Slecht	449	11	-	102	10	-	-	-	-	99	10	-	137	14	-	112	11	-	-	-	-	112	11	-	-
Neutraal	1608	40	-	415	41	-	-	-	-	420	42	-	437	44	-	337	34	-	-	-	-	337	34	-	-
Goed	1426	36	-	361	36	-	-	-	-	349	35	-	312	31	-	404	40	-	-	-	-	404	40	-	-
Zeer goed	396	10	-	117	12	-	-	-	-	116	12	-	58	6	-	105	10	-	-	-	-	105	10	-	-
Gemiddeld	4000	100	3,38	1000	100	3,48	-	-	-	1000	100	3,45	1000	100	3,18	-	-	-	-	-	-	1000	100	3,42	-
(zeer) slecht	570	14	-	107	11	-	-	-	-	115	12	-	193	19	-	154	15	-	-	-	-	154	15	-	-
Neutraal	1608	40	-	415	41	-	-	-	-	420	42	-	437	44	-	337	34	-	-	-	-	337	34	-	-
(zeer) goed	1822	46	-	478	48	-	-	-	-	465	46	-	370	37	-	509	51	-	-	-	-	509	51	-	-
(zeer) goed + neutraal	3430	86	-	893	89	-	-	-	-	885	88	-	807	81	-	846	85	-	-	-	-	846	85	-	-

**TITEL: Rapportcijfer functioneren Belastingdienst**  
**BASIS: Alle respondenten uit de betreffende groep**  
 <=

	Gemiddeld			D			FD			O			P			TI			Tg			GO			
	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	Abs.	% Vert.	Gem.	
Steekproef	4189	-	-	606	-	-	427	-	-	1196	-	-	640	-	-	287	-	-	600	-	-	433	-	-	
Totaal	7000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	1000	100	-	
1 Zeer slecht	102	1	-	0	0	-	3	0	-	8	1	-	31	3	-	13	1	-	46	5	-			-	
2	126	2	-	1	0	-	31	3	-	18	2	-	23	2	-	11	1	-	35	4	-	7	1	-	
3	222	3	-	12	1	-	15	1	-	33	3	-	66	7	-	25	3	-	60	6	-	11	1	-	
4	280	4	-	32	3	-	24	2	-	51	5	-	57	6	-	41	4	-	61	6	-	13	1	-	
5	617	9	-	80	8	-	77	8	-	104	10	-	134	13	-	73	7	-	102	10	-	47	5	-	
6	1302	19	-	131	13	-	226	23	-	202	20	-	177	18	-	242	24	-	187	19	-	138	14	-	
7	2309	33	-	301	30	-	350	35	-	313	31	-	291	29	-	371	37	-	266	27	-	417	42	-	
8	1673	24	-	327	33	-	249	25	-	222	22	-	193	19	-	190	19	-	188	19	-	303	30	-	
9	317	5	-	99	10	-	22	2	-	39	4	-	23	2	-	33	3	-	46	5	-	54	5	-	
10 Zeer goed	51	1	-	16	2	-	3	0	-	10	1	-	5	1	-			-	8	1	-	9	1	-	
<b>Gemiddeld</b>				6,57			7,13			6,62			6,50			6,08			6,51			6,03			7,09