

Vragenlijst | DVM – 3^e kwartaal 2024

Belastingdienst

Projectleiding Motivaction:

Projectnummer:

Leeswijzer:

- Teksten in de **groene blokken** zijn de namen van de hoofdstukken, respondenten krijgen dit niet te zien.
- De *cursieve* teksten boven de vragen zijn filters/routings.
- Teksten in *groen en cursief* geven aan hoe de antwoordcategorieën worden voorgelegd. Wanneer de antwoorden gerandomiseerd zijn, staan de 'anders, nl' en 'weet niet' categorie of 'geen van deze' altijd onderaan de lijst.
- Teksten in *rood en cursief* zijn instructies voor onze programmeurs.
- Geel gearceerde teksten zijn wijzigingen/nieuwe toevoegingen t.o.v. de vorige versie.
- Grijs gearceerde teksten zijn verwijderd t.o.v. de vorige versie.

Onderzoeksspecificaties:

Uitgangspunt lengte vragenlijst: 33 vragen

Aantal te coderen open vragen: 2 (Q2, Q13-Q15)

Doelgroep/steekproef 1: belastingplichtigen (particulieren)

Steekproefgrootte: n=2000

Doelgroep/steekproef 2: ZZP'ers, MKB'ers 2-49, MKB'ers 50-250 die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst

Steekproefgrootte:

ZZP: n=400

MKB 2-49: n=300

MKB 50-250: n=200

Testlink: beschikbaar na programmering

Planning:

Wijze, aard en frequentie van contact

Selectievraag ondernemers

Allen

S0a. Welk van onderstaande beschrijvingen komt het best overeen met jouw situatie?

Single respons

- Ik ben zelfstandig ondernemer zonder personeel (ZZP'er) -> *ZZP*
- Ik werk in loondienst bij een klein of middelgroot bedrijf (tot 250 medewerkers)
- Ik geef leiding aan of ben eigenaar van een klein of middelgroot bedrijf (tot 250 medewerkers)
- Ik ben zelfstandig ondernemer met personeel van een klein of middelgroot bedrijf (tot 250 medewerkers)
- Ik werk in loondienst bij een grootbedrijf (meer dan 250 medewerkers)
- Ik geef leiding aan of ben eigenaar van een grootbedrijf (meer dan 250 medewerkers)
- Ik ben zelfstandig ondernemer met personeel van een grootbedrijf (meer dan 250 medewerkers)
- Ik werk in de publieke sector -> *particulier*
- Ik werk op dit moment niet -> *particulier*

Aantal werknemers

Indien S0 = 2, 3, 4, 5, 6, 7

S1c. Hoeveel werknemers werken er bij jouw bedrijf (inclusief jijzelf)?

Waar er in de vragenlijst gesproken wordt over "jouw bedrijf" bedoelen we ook het bedrijf waar jij voor werkt.

- 1 -> *ZZP*
- 2 -> *MKB 2-49*
- 3 of 4 -> *MKB 2-49*
- 5 t/m 9 -> *MKB 2-49*
- 10 t/m 19 -> *MKB 2-49*
- 20 t/m 49 -> *MKB 2-49*
- 50 t/m 99 -> *MKB 50-250*
- 100 t/m 250 -> *MKB 50-250*
- Meer dan 250 -> *einde vragenlijst*

Wijze van contact

Allen

S2. **Particulieren:** Deze vragenlijst gaat over de dienstverlening van de Belastingdienst aan burgers.

ZZP en MKB: Deze vragenlijst gaat over de dienstverlening van de Belastingdienst aan ondernemers en MKB-bedrijven. Vul deze vragenlijst in vanuit jouw bedrijf of het bedrijf waarvoor je werkt. *Waar er in de vragenlijst gesproken wordt over “mijn bedrijf” bedoelen we ook het bedrijf waar jij voor werkt.*

Op welke wijze heb je in de afgelopen 6 maanden contact gehad of gezocht met de Belastingdienst? *Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn.*

Multiple respons

- Ik heb op de website van de Belastingdienst gekeken
- Ik heb ingelogd op het portaal “Mijn Belastingdienst” *(alleen particulieren)*
- Ik heb ingelogd op het portaal “Mijn Belastingdienst Zakelijk” *(alleen ZZP en MKB)*
- Ik heb ingelogd op het oude portaal voor ondernemers *(alleen ZZP en MKB)*
- Ik heb een brief of bericht gestuurd aan de Belastingdienst (per post)
- Ik heb een brief of bericht ontvangen van de Belastingdienst (via de berichtenbox of per post)
- Ik heb een mail gestuurd aan de Belastingdienst
- Ik heb een mail ontvangen van de Belastingdienst
- Ik heb via social media contact gezocht met de Belastingdienst
- Ik heb telefonisch contact opgenomen met de Belastingdienst
- Ik ben telefonisch benaderd door de Belastingdienst
- Ik heb een bezoek gebracht aan een belastingkantoor of Belastingdienst Steunpunt
- Ik heb belastingaangifte gedaan
- Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via videobellen
- Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via de online chat *(alleen ZZP en MKB)*
- Ik heb op een andere manier contact gehad met de Belastingdienst, namelijk ... *<open>*
- Ik heb op geen enkele manier contact gehad met de Belastingdienst -> *exclusief*

Frequentie contact

Indien S2 <> “Op geen enkele manier”

S3. Hoe vaak heb je naar schatting in de afgelopen 6 maanden op de volgende manier contact met de Belastingdienst gehad of gezocht?

Gekozen antwoordopties bij S1 voorleggen

- > Op de website van de Belastingdienst gekeken
- > Ingelogd op het portaal “Mijn Belastingdienst” *(alleen particulieren)*
- > Ingelogd op het portaal “Mijn Belastingdienst Zakelijk” *(alleen ZZP en MKB)*
- > Ingelogd op het oude portaal voor ondernemers *(alleen ZZP en MKB)*
- > Een brief of bericht gestuurd aan de Belastingdienst (per post)
- > Een brief of bericht ontvangen van de Belastingdienst (via de berichtenbox of per post)
- > Een mail gestuurd aan de Belastingdienst

- > Een mail ontvangen van de Belastingdienst
- > Via social media contact gehad met de Belastingdienst
- > Telefonisch contact opgenomen met de Belastingdienst
- > Telefonisch benaderd door de Belastingdienst
- > Een bezoek gebracht aan een belastingkantoor of Belastingdienst Steunpunt
- > Belastingaangifte gedaan
- > Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via videobellen
- > Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via de online chat (*alleen ZZP en MKB*)
- > Op een andere manier contact gehad
- *<getal 0-99>* keer
- Weet ik niet

Aard van contact

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

S4. Wat was in de afgelopen 6 maanden de aard van je contact met de Belastingdienst? Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn.

Multiple respons

- Ik heb een wijziging doorgegeven
- Ik heb aangifte gedaan
- Ik heb een vraag gesteld
- Ik heb een inkomensverklaring gedownload
- Ik heb een ander document gedownload
- Ik heb een klacht ingediend
- Ik heb bezwaar gemaakt
- Ik heb een dwanginvordering ontvangen
- Ik heb een brief of bericht ontvangen van de inspecteur over (het herzien van) de aangifte
- Ik heb een brief of bericht ontvangen over een voorschot
- Ik heb een brief of bericht ontvangen over een voorlopige of definitieve beschikking
- Ik heb een brief of bericht ontvangen over een ander onderwerp
- Ik heb een betalingsregeling aangevraagd
- Ik heb informatie opgezocht
- Anders, namelijk ... *<open>*

Onderwerp van contact

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

S5. Wat was in de afgelopen 6 maanden het onderwerp van je contact met de Belastingdienst? Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn.

Multiple respons

- Inkomstenbelasting
- Motorrijtuigenbelasting
- Erfbelasting
- Schenkbelasting

- Vermogensrendementsheffing
- Toeslagen
- Omzetbelasting (BTW-aangifte) *(alleen ZZP en MKB)*
- Loonheffing *(alleen MKB)*
- Vennootschapsbelasting *(alleen MKB)*
- Kleine ondernemersregeling *(alleen ZZP en MKB)*
- Coronasteunmaatregelen *(alleen ZZP en MKB)*
- Energiesteunmaatregelen *(alleen ZZP en MKB)*
- Anders, namelijk ... *<open>*
- Weet ik niet/niet van toepassing

Tevredenheid dienstverlening en DVI's

Introductie DVM

Allen

Intro.

Wij zijn benieuwd naar jouw ervaringen met de dienstverlening van de Belastingdienst aan *<burgers> (particulieren) / <bedrijven en ondernemers> (ZZP en MKB)*. Hiermee bedoelen we alle diensten die de Belastingdienst levert aan burgers en ondernemers en het contact dat je met de Belastingdienst hebt. Denk bijvoorbeeld aan de antwoorden die je krijgt op vragen, de online omgeving waar je je aangifte kan invullen, de informatie die je kunt vinden op de website en de wijze waarop je klacht of bezwaar wordt behandeld als je het oneens bent met de Belastingdienst.

Indien S2 = geen contact: Hoewel je aangegeven hebt geen contact te hebben gehad met de Belastingdienst, willen we je toch wat vragen voorleggen over jouw beeld van de dienstverlening van de Belastingdienst.

Tevredenheid dienstverlening (top-of-mind)

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

Q1. Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening *(i)* van de Belastingdienst? Je kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden).

- Schaal: Rapportcijfer 1 t/m 10
Naamgeving uitersten: Heel ontevreden | Heel tevreden
- Weet ik niet / geen mening

Mouse-over:

(i): Alle diensten die de Belastingdienst levert aan burgers en ondernemers en het contact dat je met de Belastingdienst hebt. Denk bijvoorbeeld aan de antwoorden die je krijgt op vragen, de online omgeving waar je je aangifte kan invullen, de informatie die je kunt vinden op de website en de wijze waarop je klacht of bezwaar wordt behandeld als je het oneens bent met de Belastingdienst.

Toelichting tevredenheid dienstverlening (top-of-mind)

Indien S2 <> "Op geen enkele manier" EN Q1 <> "Geen mening"

Q2. Je hebt de dienstverlening (i) van de Belastingdienst een *<gegeven cijfer bij Q1>* gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? *Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent.*

- *Open antwoord -> coderen*
- Weet ik niet

Voor oplevering: Open antwoorden categoriseren voor respondenten die een onvoldoende (1 t/m 5), voldoende (6 of 7) of een hoog cijfer (8 t/m 10) geven.

Mouse-over:

(i): Alle diensten die de Belastingdienst levert aan burgers en ondernemers en het contact dat je met de Belastingdienst hebt. Denk bijvoorbeeld aan de antwoorden die je krijgt op vragen, de online omgeving waar je je aangifte kan invullen, de informatie die je kunt vinden op de website en de wijze waarop je klacht of bezwaar wordt behandeld als je het oneens bent met de Belastingdienst.

CES

Allen

Q3. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

De Belastingdienst...

Randomiseren

- > maakt het mij gemakkelijk om *<mijn belastingzaken> (particulieren) / <de belastingzaken voor mijn bedrijf> (ZZP en MKB)* te regelen
 - > zorgt ervoor dat ik weet waar ik aan toe ben als het gaat om *<mijn belastingzaken> (particulieren) / <de belastingzaken voor mijn bedrijf> (ZZP en MKB)*
 - > helpt mij op een snelle en correcte wijze met *<mijn belastingzaken> (particulieren) / <de belastingzaken voor mijn bedrijf> (ZZP en MKB)*
 - > zorgt ervoor dat *<iedere burger> (particulieren) / <iedere ondernemer> (ZZP) / <ieder bedrijf> (MBK)* een eerlijke bijdrage levert
- Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee eens
 - Helemaal mee eens
 - Weet ik niet / geen mening

Moeilijkheid belastingzaken

Allen

Q32. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraak?

- > Ik vind het lastig om <mijn belastingzaken> (*particulieren*) / <de belastingzaken voor mijn bedrijf> (*ZZP en MKB*) te regelen
 - Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee eens
 - Helemaal mee eens
 - Weet ik niet / geen mening

Zekerheid in eigen kunnen

Allen

Q33. In hoeverre voel je je zeker over het regelen van <je belastingzaken of toeslagen> (*particulieren*) / <de belastingzaken voor jouw bedrijf> (*ZZP en MKB*) ?

Ik weet in de meeste gevallen..

- helemaal niet wat ik moet doen en invullen
- niet goed wat ik moet doen en invullen
- ongeveer wat ik moet doen en invullen
- redelijk goed wat ik moet doen en invullen
- precies wat ik moet doen en invullen

Niet-persoonlijk contact: first time right

Indien S2 = "Ik heb op de website van de Belastingdienst gekeken" OF "Ik heb ingelogd op het portaal "Mijn Belastingdienst" OF "Ik heb ingelogd op het portaal "Mijn Belastingdienst Zakelijk" OF "Ik heb ingelogd op het oude portaal voor ondernemers"

Q4a. Je hebt aangegeven dat je in de afgelopen 6 maanden de website en/of het portaal van de Belastingdienst hebt bezocht. Vond je hier in één keer de informatie die je zocht? *Als je over meerdere onderwerpen informatie hebt gezocht, denk dan aan de laatste keer dat je dit deed.*

Single respons

- Ja, dit was in één keer gelukt
- Nee, ik heb meerdere informatiebronnen moeten raadplegen of contact gezocht met de Belastingdienst
- Nee, het was niet gelukt, maar ik heb hier niets mee gedaan
- Weet ik niet (meer)

First time right bij passief contact

Indien S2 = "Ik heb een brief of bericht ontvangen van de Belastingdienst (via de berichtenbox of per post)" OF "Ik heb een mail ontvangen van de Belastingdienst" OF "Ik ben telefonisch benaderd door de Belastingdienst"

Q4b. Je hebt aangegeven dat je in de afgelopen 6 maanden een brief, e-mail en/of telefoontje van de Belastingdienst hebt ontvangen.

Was het in één keer duidelijk wat er van je verwacht werd?

Als je meerdere keren een brief, e-mail of telefoontje hebt ontvangen, denk dan aan de laatste keer dat je dit gebeurde.

Single respons

- Ja, dit was in één keer duidelijk
- Nee, ik had aanvullende informatie opgezocht of contact opgenomen met de Belastingdienst
- Nee, het was niet duidelijk, maar ik heb hier niets mee gedaan
- Weet ik niet (meer)

First time right bij belastingaangifte

Indien S2 = "Ik heb Belastingaangifte gedaan"

Q4c. Je hebt aangegeven dat je in de afgelopen 6 maanden belastingaangifte hebt gedaan. Was het in één keer duidelijk wat er van je verwacht werd?

Single respons

- Ja, dit was in één keer duidelijk
- Nee, ik had aanvullende informatie opgezocht of contact opgenomen met de Belastingdienst
- Nee, het was niet duidelijk, maar ik heb hier niets mee gedaan
- Weet ik niet (meer)

Persoonlijk contact: contact gekregen

Indien S2 = "Ik heb een bericht gestuurd" OF "Ik heb een mail gestuurd" OF "Ik heb via social media contact gezocht" OF "Ik heb telefonisch contact opgenomen" OF "Ik heb een bezoek gebracht aan een belastingkantoor of Belastingdienst Steunpunt" OF "Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via videobellen" OF "Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via de online chat"

Q4d. Je hebt aangegeven dat je in de afgelopen 6 maanden contact zocht met (een medewerker van) de Belastingdienst. Is het toen gelukt contact te krijgen? *Als je meerdere keren contact hebt gezocht, denk dan aan de laatste keer dat je dit deed.*

Single respons

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Persoonlijk contact: oplossen probleem/vraag beantwoord

Indien Q4d = "Ja"

Q5. Was na het laatste contact met (de medewerker van) de Belastingdienst je vraag beantwoord of je probleem opgelost?

Single respons

- Ja, dit was in één keer opgelost
- Ja, maar ik heb hier meerdere keren contact over gehad
- Nee, mijn vraag werd niet beantwoord of mijn probleem werd niet opgelost
- Dit is nog te vroeg om te beoordelen, de medewerker is er nog mee bezig

- Weet ik niet (meer)

DVI lang

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

Q8-Q12. Nu volgen vijf blokjes met uitspraken over de dienstverlening (i) door de Belastingdienst. In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? *Neem hierbij <jouw ervaringen> (particulieren) / <de ervaringen bij jouw bedrijf of onderneming> (ZZP en MKB) van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

Randomiseren (in 5 blokjes van 3-5 stellingen)

Overzichtelijk

- > De informatie van de Belastingdienst is voor mij gemakkelijk te begrijpen
- > Het is mij meestal duidelijk wat de Belastingdienst van <mij> (particulieren) / <mijn bedrijf> (ZZP en MKB) verwacht
- > De Belastingdienst presenteert <mijn belastinggegevens> (particulieren) / <de belastinggegevens van mijn bedrijf> (ZZP en MKB) op een heldere manier
- > Ik vind het gemakkelijk om de juiste informatie te vinden bij de Belastingdienst

Betrouwbaar

- > Ik heb er vertrouwen in dat de Belastingdienst zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaat
- > Ik heb er vertrouwen in dat de Belastingdienst mij juiste informatie geeft
- > De systemen van de Belastingdienst zijn betrouwbaar
- > De Belastingdienst komt zijn toezeggingen na

Passend

- > Ik denk dat de Belastingdienst oprecht betrokken is bij <mij> (particulieren) / <mijn bedrijf> (ZZP en MKB)
- > De Belastingdienst toont begrip voor mijn <situatie> (particulieren) / <bedrijf> (ZZP en MKB)
- > Ik ervaar dat de Belastingdienst met mij meedenkt
- > De Belastingdienst houdt voldoende rekening met <mijn situatie> (particulieren) / <de situatie van mijn bedrijf> (ZZP en MKB)

Respectvol

- > Ik word door de Belastingdienst net zo behandeld als anderen in een soortgelijke situatie
- > Ik word vriendelijk behandeld door de Belastingdienst
- > Ik voel mij serieus genomen door de Belastingdienst

Eigentijds

- > Ik kan contact opnemen met de Belastingdienst op het moment dat mij het beste uitkomt
- > Ik kan contact opnemen met de Belastingdienst op een manier die mij het beste uitkomt
- > Ik kan met de Belastingdienst communiceren op een manier die past bij deze tijd
- > Ik kan de Belastingdienst gemakkelijk bereiken
- > Ik kan op dezelfde manieren communiceren met de Belastingdienst als dat ik gewend ben van andere organisaties
- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee eens
- Helemaal mee eens

- Weet ik niet / geen mening

Mouse-over:

(i): Alle diensten die de Belastingdienst levert aan burgers en ondernemers en het contact dat je met de Belastingdienst hebt. Denk bijvoorbeeld aan de antwoorden die je krijgt op vragen, de online omgeving waar je je aangifte kan invullen, de informatie die je kunt vinden op de website en de wijze waarop je klacht of bezwaar wordt behandeld als je het oneens bent met de Belastingdienst.

DVI toelichting

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

Random voorleggen over 3 stellingen uit Q8

Q13-Q15. Je geeft aan dat je het *<antwoord Q8>* bent met de stelling *<stelling Q8>*.

Indien antwoord Q8 = "Helemaal mee oneens" OF "Mee oneens" OF "Niet mee eens, niet mee oneens": Wat zou de Belastingdienst volgens jou moeten doen om dit punt te verbeteren?

Indien antwoord Q8 = "Helemaal mee eens" OF "Mee eens": Waarom vind jij dat de Belastingdienst het op dit onderdeel goed doet?

- *Open antwoord -> coderen*
- Weet ik niet

Voor oplevering: Open antwoorden categoriseren over de verschillende DVIs (overzichtelijk, betrouwbaar, passend, respectvol, eigentijds) EN voor respondenten die negatief zijn ((helemaal) mee oneens en niet mee eens, niet mee oneens) of positief zijn ((helemaal) mee eens).

Tevredenheid contact en omnichannel

Tevredenheid manieren van contact

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

Q16. Hieronder staan de manieren waarop jij de afgelopen 6 maanden contact hebt gehad met de Belastingdienst. Hoe tevreden ben je over elke manier? *Je kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden).*

- > Gekozen manieren van contact uit S2 voorleggen
 - Schaal: Rapportcijfer 1 t/m 10
Naamgeving uitersten: Heel ontevreden || Heel tevreden
 - Weet ik niet / geen mening

Omnichannel

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

Q21. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? *Neem hierbij <jouw ervaringen> (particulieren) / <de ervaringen bij jouw bedrijf of onderneming> (ZZP en MKB) van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

Randomiseren

- > Het maakt niet uit hoe of wanneer ik een vraag stel aan de Belastingdienst, de informatie die of het antwoord dat ik krijg is altijd hetzelfde
- > Hoe ik ook contact opneem met de Belastingdienst, ik word altijd op een goede manier behandeld
- > De Belastingdienst heeft altijd snel mijn actuele informatie beschikbaar, op welke manier ik ook contact met ze opneem

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet / geen mening

Berichten in de media en imago

Nieuws gezien

Allen

Q22. Heb je in de afgelopen 6 maanden in de media berichten over de Belastingdienst gezien, gehoord of gelezen?

Single respons

- Ja, vooral negatieve berichten
- Ja, vooral neutrale berichten
- Ja, vooral positieve berichten
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Invloed nieuws

Indien Q22 = 1,2,3

Q26. Is jouw beeld van de Belastingdienst door deze berichten in de media in de afgelopen 6 maanden negatiever of positiever geworden?

Single respons

- Veel negatiever
- Negatiever
- Dit heeft geen invloed gehad
- Positiever
- Veel positiever
- Weet ik niet

Vertrouwen

Allen

Q28. Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?

Single respons

- Zeer weinig vertrouwen
- Weinig vertrouwen
- Neutraal
- Veel vertrouwen
- Zeer veel vertrouwen
- Weet ik niet / geen mening

Belang burger/bedrijf

Allen

Q29. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraak?

- > De Belastingdienst houdt rekening met het belang van <mij als burger> (*particulieren*) / <mijn bedrijf> (*ZZP en MKB*)

Single respons

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet / geen mening

Verbeterpunten dienstverlening en voorzieningen (beredeneerd)

Indien S2 <> "Op geen enkele manier"

Q30. Als de Belastingdienst één ding zou moeten verbeteren aan de dienstverlening (*i*), wat zou jij dan graag verbeterd willen zien?

- *Open antwoord -> coderen*
- Weet ik niet / geen mening

Mouse-over:

(i): Alle diensten die de Belastingdienst levert aan burgers en ondernemers en het contact dat je met de Belastingdienst hebt. Denk bijvoorbeeld aan de antwoorden die je krijgt op vragen, de online omgeving waar je je aangifte kan invullen, de informatie die je kunt vinden op de website en de wijze waarop je klacht of bezwaar wordt behandeld als je het oneens bent met de Belastingdienst.

Achtergrondvragen

Verantwoordelijkheid

Alleen MKB

S1. Ben jij, binnen jouw onderneming, betrokken bij belastingzaken?

Single respons

- Ja, ik ben eindverantwoordelijk
- Ja, ik ben medeverantwoordelijk
- Ja, ik heb een adviserende rol
- Ja, ik heb een uitvoerende rol
- Nee, ik ben niet verantwoordelijk / niet van toepassing

Introductie

Allen

Tot slot stellen we je nu nog enkele achtergrondvragen over jou en <jouw situatie> (Particulieren) / <de situatie van jouw bedrijf> (ZZP & MKB).

Hulp belastingzaken

Alle Particulieren, alle ZZP'ers, MKB'ers indien S1 <> "Nee"

A1. **Particulieren:** Ontvang je hulp bij het regelen van je belastingen?

ZZP: Maak je gebruik van diensten van externe partijen bij het regelen van de belastingen van jouw bedrijf? *Het gaat hier om zowel commerciële als informele hulp (bijvoorbeeld van vrienden of familie).*

MKB: Maak je gebruik van diensten van externe partijen bij het regelen van de belastingen van jouw bedrijf?

Single respons

- Ja
- Nee

Hulp belastingzaken

Indien A1 = "Ja"

A2. **Particulieren:** Van wie ontvang je zoal hulp bij het regelen van je belastingen? *Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn.*

ZZP en MKB: Van wie ontvang je zoal diensten bij het regelen van de belastingen van jouw bedrijf? *Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn.*

Multiple respons

Informele hulp (alleen particulieren en ZZP)

- Familielid
- Vriend(in)
- Buurman/vrouw
- Collega
- Kennis/bekende

- Anders, namelijk ... *<open>*

Commerciële hulp

- Belastingadviseur
- Administratiekantoor
- Accountant/boekhouder/financieel adviseur
- Hypotheekadviseur/verstrekker (*alleen particulieren en ZZP*)
- Anders, namelijk ... *<open>*

Maatschappelijke hulp

- Schuldhulpverlener/schuldhulpverlening
- Vakbond (bijv. FNV, CNV) (*alleen particulieren*)
- Ouderenorganisatie (bijv. Anbo, Unie KBO, PCOB) (*alleen particulieren*)
- Een kerkelijke organisatie (bijv. Stichting HiP) (*alleen particulieren*)
- Landelijke sociaal-juridische organisatie (bijv. Het juridisch loket, Sociaal raadslieden) (*alleen particulieren*)
- Een welzijns- en maatschappelijke organisatie (bijv. Stichting MEE, Humanitas) (*alleen particulieren*)
- Buurt of wijkhuis /-centrum / -vereniging / opbouwwerk (*alleen particulieren*)
- Anders, namelijk ... *<open>*

Hulp belastingzaken

Alle Particulieren, alle ZZP'ers, MKB'ers indien S1 <> "Nee"

A2a. Als je een vraag of probleem hebt met betrekking tot *<jouw belastingen>* (*particulieren*) / *<de belastingen van jouw bedrijf >* (*ZZP en MKB*), naar wie ga je dan als eerste voor advies?

Single respons

- De Belastingdienst

Informele hulp (*alleen particulieren en ZZP*)

- Familielid
- Vriend(in)
- Buurman/vrouw
- Collega
- Kennis/bekende
- Anders, namelijk ... *<open>*

Commerciële hulp

- Belastingadviseur
- Administratiekantoor
- Accountant/boekhouder/financieel adviseur
- Hypotheekadviseur/verstrekker (*alleen particulieren en ZZP*)
- Anders, namelijk ... *<open>*

Maatschappelijke hulp

- Schuldhulpverlener/schuldhulpverlening
- Vakbond (bijv. FNV, CNV) (*alleen particulieren*)
- Ouderenorganisatie (bijv. Anbo, Unie KBO, PCOB) (*alleen particulieren*)
- Een kerkelijke organisatie (bijv. Stichting HiP) (*alleen particulieren*)
- Landelijke sociaal-juridische organisatie (bijv. Het juridisch loket, Sociaal raadslieden) (*alleen particulieren*)

- Een welzijns- en maatschappelijke organisatie (bijv. Stichting MEE, Humanitas) *(alleen particulieren)*
- Buurt of wijkhuis /-centrum / -vereniging / opbouwwerk *(alleen particulieren)*
- Anders, namelijk ... *<open>*

Belastingaangifte door fiscaal dienstverlener

Alleen ZZP en MKB: Indien A2 = maakt gebruik van één of meer commerciële dienstverleners (belastingadviseur, administratiekantoor, accountant/boekhouder/financieel adviseur, hypotheekadviseur/verstrekker en/of anders namelijk)

A19. Je geeft aan dat je hulp ontvangt van een commercieel dienstverlener bij het regelen van de belastingen van jouw bedrijf. Dient deze dienstverlener namens jou aangiftes in bij de Belastingdienst?

Multiple respons

- Inkomstenbelasting
- Omzetbelasting (BTW-aangifte)
- Vennootschapsbelasting *(alleen MKB)*
- Nee, *<mijn> (ZZP) / <ons> (MKB)* bedrijf dient alle belastingaangiftes zelf in *<exclusief>*
- Weet ik niet *<exclusief>*

Eerdere ervaringen

Allen

A3. Heb je (zeer) positieve of (zeer) negatieve ervaringen gehad die je beeld van de Belastingdienst sterk hebben bepaald?

Single respons

- Ja, (zeer) positieve ervaringen
- Ja, (zeer) negatieve ervaringen
- Ja, zowel (zeer) negatieve als (zeer) positieve ervaringen
- Nee
- Dat kan ik mij niet herinneren

Toeslagen

Particulieren

A4. Ontvang je momenteel één of meerdere toeslagen? *Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn.*

Multiple respons

- Huurtoeslag
- Zorgtoeslag
- Kindgebonden budget
- Kinderopvangtoeslag
- Ik ontvang geen toeslagen -> *exclusief*
- Wil ik niet zeggen -> *exclusief*

Gebeurtenissen

Particulieren

A5. Welk van de onderstaande gebeurtenissen heb je het afgelopen jaar meegemaakt of maak je op dit moment mee? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Multiple respons, randomiseren

- Ik heb een kind gekregen/ ik verwacht binnenkort een kind
- Ik ging trouwen
- Ik ging een geregistreerd partnerschap aan
- Ik ben gaan samenwonen
- Ik ben verhuisd
- Ik heb een huis gekocht/verkocht
- Ik heb mijn hypotheek overgesloten
- Er is iemand in mijn directe omgeving overleden
- Ik ging scheiden (verbreken van een huwelijk of verbreken van geregistreerd partnerschap)
- Ik heb een schenking gedaan of gekregen
- Ik had te maken met ernstige ziekte/zorg (van mezelf of voor naasten)
- Ik ben op zoek naar een nieuwe baan
- Ik heb een nieuwe baan
- Ik ga binnen 1 jaar met pensioen
- Ik ging met pensioen
- Ik ben gestart als ondernemer
- Ik ben gestopt als ondernemer
- Ik ben nieuw in Nederland/Ik ben verhuisd naar Nederland
- Ik heb studiekosten gemaakt (zoals kosten voor boeken, studiemateriaal, les- of collegegeld)
- Geen van deze -> *exclusief*

Huidig subjectief welzijn

Particulieren

A6. Hoe tevreden ben je met jouw leven op dit moment? *Je kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden).*

- Schaal: Rapportcijfer 1 t/m 10
Naamgeving uitersten: Heel ontevreden || Heel tevreden
- Weet ik niet / wil ik niet zeggen

Financiële situatie

Particulieren

A7. Welke omschrijving vind je het beste passen bij de financiële situatie van jouw huishouden?

Single respons

- Er wordt veel geld overgehouden

- Er wordt een beetje geld overgehouden
- Er kan precies worden rondgekomen
- Er moet spaargeld worden gebruikt
- Er worden schulden gemaakt
- Weet niet/geen antwoord

Werkervaring

ZZP en MKB

A8. Hoe lang ben jij al werkzaam <in het midden- en kleinbedrijf> (MKB) / <als zelfstandig ondernemer> (ZZP)?

Single respons

Dropdown antwoordopties met

- Cijfers 1 t/m 19
- 20 jaar of langer
- Weet ik niet

Ervaring huidige onderneming

ZZP en MKB

A9. Hoe lang bestaat <het bedrijf waar je momenteel werkzaam bent> (MKB) / <jouw huidige onderneming> (ZZP)?

Single respons

Dropdown antwoordopties met

- Cijfers 1 t/m 19
- 20 jaar of langer
- Weet ik niet

Ervaring huidige onderneming

MKB

A10. Hoe lang ben jij al werkzaam bij jouw huidige bedrijf?

Single respons

Dropdown antwoordopties met

- Cijfers 1 t/m 19
- 20 jaar of langer
- Weet ik niet

Branche

ZZP en MKB

A11. In welke branche is je bedrijf werkzaam?

Single respons

- Landbouw, bosbouw en visserij
- Delfstoffenwinning
- Industrie
- Energievoorziening
- Waterbedrijven en afvalbeheer
- Bouwnijverheid
- Handel
- Vervoer en opslag
- Horeca
- Informatie en communicatie
- Financiële dienstverlening
- Verhuur en handel van onroerend goed
- Specialistische zakelijke diensten
- Verhuur en overige zakelijke diensten
- Openbaar bestuur en overheidsdiensten
- Onderwijs
- Gezondheids- en welzijnszorg
- Cultuur, sport en recreatie
- Overige dienstverlening
- Huishoudens
- Extraterritoriale organisaties
- Anders, namelijk... *<open>*

Huidige staat

ZZP en MKB

A12. Hoe staat jouw bedrijf of onderneming er op dit moment voor, alles bijeengenomen? *Je kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = heel slecht, 10 = heel goed).*

- Schaal: Rapportcijfer 1 t/m 10
Naamgeving uitersten: Heel slecht || Heel goed
- Weet ik niet

Huidige staat

ZZP en MKB

A13. Bedrijven en ondernemingen kunnen groeien, stabiel blijven of krimpen. Waarvan is sprake in de huidige fase van jouw bedrijf of onderneming? *Kies het antwoord dat het meeste van toepassing is.*

Single response

- Aan het groeien / sprake van uitbreiding van activiteiten
- Aan het herstellen
- Stabiel
- Aan het krimpen / sprake van vermindering van activiteiten

- Weet ik niet

Coronasteunmaatregelen

ZZP en MKB

A14. Heeft jouw onderneming tijdens de coronacrisis op enig moment gebruik gemaakt van de één van de volgende fiscale steunmaatregelen:

Randomiseren

- > Bijzonder uitstel van belastingbetaling (i1)
- > Vormen van een fiscale coronareserve (Vpb) (i2)
- > Verlaging gebruikelijk loon aanmerkelijkbelanghouders (i3)
- > Versoepeling uren criterium ondernemersfaciliteiten (i4)
- > Verlaagde btw-tarieven voor verschillende goederen en diensten (uitlenen zorgpersoneel, online sportlessen, mondkapjes) (i5)
- > Verruiming werkkostenregeling tot 3% loonsom (i6)
- Ja
- Mijn bedrijf kwam er wel in aanmerking voor, maar er is geen gebruik van gemaakt
- De maatregel was niet op mijn onderneming van toepassing
- Ik ken deze maatregel niet

Mouse-overs:

i1: Ondernemers konden tijdens de coronacrisis bijzonder uitstel van betaling aanvragen voor loonheffingen, omzetbelasting, inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet, vennootschapsbelasting, kansspelbelasting, assurantiebelasting, verhuurderheffing, milieubelastingen (energiebelasting en opslag duurzame energie- en klimaattransitie (ODE), kolenbelasting, afvalstoffenbelasting, belasting op leidingwater), accijnzen en verbruiksbelasting van alcoholvrije dranken.

i2: Ondernemers mochten onder voorwaarden een verwacht corona-gerelateerd verlies over 2020 of 2021, al in 2019 of 2020 aftrekken. Dit gebeurt door een coronareserve te vormen.

i3: Ondernemingen die als gevolg van de coronacrisis te maken hebben gehad met omzetsdaling mochten, onder bepaalde voorwaarden en zonder de Belastingdienst daarvoor om toestemming te vragen, het gebruikelijk loon in 2020 en 2021 lager vaststellen.

i4: Ondernemers mochten voor hun aangifte inkomstenbelasting voor (een deel van) 2020 en 2021 er van uitgaan dat zij in die periode ten minste 24 uur per week aan hun onderneming hebben besteed. Ook als het werkelijke aantal uren besteed aan werkzaamheden voor de onderneming lager was.

i5: Voor verschillende goederen en diensten, zoals uitlenen zorgpersoneel, online sportlessen en mondkapjes, golden tijdelijk verlaagde btw-tarieven.

i6: Ondernemingen mochten onder de werkkostenregeling een gedeelte van het fiscale loon besteden aan onbelaste vergoedingen, verstrekkingen en terbeschikkingstellingen voor werknemers. Dat is de vrije ruimte. De vrije ruimte was in 2020 en 2021 verhoogd van 1,7% naar 3%.

Terugbetalen Coronasteunmaatregelen

Indien A14 "Bijzonder uitstel van belastingbetaling" = "Ja"

A15. Heb jij of heeft jouw onderneming de door het bijzonder uitstel opgebouwde belastingschuld al (deels of volledig) betaald?

- Mijn onderneming moet nog starten met betalen van de uitgestelde belasting
- De belastingschuld is deels betaald
- De belastingschuld is volledig betaald
- Weet niet

Vervolgonderzoek

Allen

A16. Mogen wij contact met je opnemen voor een vervolgonderzoek? Het doel van dit onderzoek is om beter te begrijpen waarom mensen bepaalde antwoorden hebben gegeven. Ook deelname aan dit onderzoek is anoniem. Niet iedereen die zich aanmeldt, wordt benaderd.

Als je je opgeeft, geef je onderzoeksbureau Motivaction toestemming om je antwoorden op de vragen te koppelen aan je naam en emailadres waarmee je bent benaderd voor dit onderzoek.

- Ja, ik wil meedoen aan een interview en Motivaction mag mij benaderen
 - o Naam: *<open> verplicht*
 - o Emailadres: *<open> verplicht*
- Nee, ik wil niet meedoen en Motivaction mag mij niet benaderen