



Belastingdienst

Dienstverleningsmonitor

Rapportage Q3 2024
Particulieren
8^e meting

BBOF – september – 2024





Woord vooraf

Dit rapport bevat de resultaten van Q3 2024 van de Dienstverleningsmonitor. Deze monitor biedt inzicht in het perspectief van Particulieren en Ondernemers op het gebied van de dienstverlening van de Belastingdienst op basis van de contactmomenten die zij in de afgelopen zes maanden hebben gehad met de Belastingdienst. Hiermee kan de Belastingdienst structurele ontwikkelingen in de beoordeling van de dienstverlening volgen.

Dit rapport bevat de uitkomsten van Particulieren, de uitkomsten van Ondernemers (ZZP en MKB) zijn in een apart rapport beschikbaar.

Motivaction International B.V.

In opdracht van de Belastingdienst





Inhoudsopgave

Inleiding	<u>4</u>
Achtergrond en doelstelling	
Achtergrond	<u>6</u>
Doelstellingen	<u>7</u>
Definitie dienstverlening	<u>8</u>
Conclusies	
Hoofdconclusies	<u>10</u>
Ontwikkeling kerncijfers	<u>11</u>
Dienstverleningsindicatoren	<u>29</u>
Klantbeloften	<u>42</u>
Contactmomenten	<u>48</u>
Financiële situatie	<u>54</u>
Bijlagen	<u>65</u>





Inleiding

Op basis van eerdere onderzoeken heeft de Belastingdienst een visie op dienstverlening ontwikkeld. Goede dienstverlening moet voldoen aan vijf basisprincipes:

- Overzichtelijk
- Betrouwbaar
- Passend
- Respectvol
- Eigentijds

De Dienstverleningsmonitor biedt vanuit het perspectief van Particulieren en Ondernemers inzicht in de wijze waarop de Belastingdienst op dit moment presteert op deze basisprincipes en de onderliggende aspecten.

De Dienstverleningsmonitor is, zoals de naam zegt, een monitor die elk kwartaal wordt uitgevoerd. Dat betekent dat deze voor een groot deel vaste vragen heeft die de ontwikkelingen periodiek in kaart brengen. Daarnaast wordt de monitor benut voor verdiepende vragen of het verkennen van nieuwe thema's.

In dit rapport worden de resultaten beschreven van Q3 2024 (12-08-2024 t/m 27-08-2024) van de Dienstverleningsmonitor onder Particulieren.

In totaal hebben 2.081 belastingplichtige Nederlanders (18-80 jaar) aan de meting van Q3 2024 meegedaan, welke een representatieve steekproef vormen van de belastingplichtigen in Nederland.

Opbouw rapport

1

Achtergrond en doelstelling

2

Conclusies

3

Ontwikkeling kerncijfers

4

Dienstverleningsindicatoren

5

Klantbeloften

6

Contactmomenten

7

Financiële situatie



Deel 1

Achtergrond en doelstelling



Achtergrond

Binnen de Belastingdienst wordt gewerkt aan de transformatie van de dienstverlening. Op basis van een uitgebreide studie naar knelpunten en handelingsperspectieven is een nieuwe visie op dienstverlening ontwikkeld. In die visie wordt goede dienstverlening ingevuld aan de hand van een vijftal basisprincipes van dienstverlening: Overzichtelijk, Betrouwbaar, Passend, Respectvol en Eigentijds.

Deze principes zijn de zogeheten overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening, zoals deze door het Rijksbrede programma Mens Centraal zijn gedefinieerd. Deze principes zijn leidend bij het invullen van de dienstverlening van de Belastingdienst. De Belastingdienst wil inzicht krijgen in de staat van de dienstverlening en de ontwikkelingen daarin. Met dat doel is deze Dienstverleningsmonitor (DVM) opgesteld.

In Q4 2022 is een pilotmeting uitgevoerd, sindsdien vindt er ieder kwartaal een vervolgmeting plaats. Met deze meting in Q3 van 2024 kunnen ontwikkelingen worden vastgelegd in de dienstverlening en de vijf basisprincipes. Dit biedt de Belastingdienst handvatten om tussentijds bij te sturen en de beoogde dienstverleningsdoelstellingen te kunnen realiseren.



Doelstellingen

Het hoofddoel van de DVM is het vaststellen van de ontwikkelingen in de dienstverlening op de vijf principes (Overzichtelijk, Betrouwbaar, Passend, Respectvol en Eigentijds) en de daarmee samenhangende, onderliggende redenen en motivaties.

Aanvullende doelstellingen

- Het perspectief van burgers en ondernemers centraal stellen en onder de aandacht brengen binnen de organisatie.
- Structureel inzicht bieden in de ontwikkelingen in de dienstverlening en daarmee altijd toegang tot actuele en relevante informatie voor het verder vormgeven van de dienstverlening.
- Inzichten ophalen waarvan de organisatie kan leren en verbeteren met betrekking tot de dienstverlening.
- Achterhalen van het ‘waarom’ zodat verbeterpunten die naar voren komen uit de DVM geprioriteerd kunnen worden.



Definitie dienstverlening

Toelichting die respondenten in de vragenlijst te zien krijgen:

Wij zijn benieuwd naar jouw ervaringen met de dienstverlening van de Belastingdienst aan burgers. 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.

Doelgroep Dienstverleningsmonitor

- Alleen Particulieren die de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst (n=1.712) is gevraagd naar hun ervaring met de dienstverlening. Deze Particulieren zijn geselecteerd wanneer zij één of meer contactmomenten kozen bij de vraag “Op welke wijze heb je in de afgelopen 6 maanden contact gehad of gezocht met de Belastingdienst?”.
- Enkele vragen (bijvoorbeeld over belang van de dienstverleningsindicatoren of imago van de Belastingdienst) zijn aan alle Particulieren (n=2.081) voorgelegd.



Deel 2

Conclusies



Hoofdconclusies

Over het algemeen zien we een vrij stabiel beeld in de ervaring van de dienstverlening. Vorig kwartaal steeg de tevredenheid met de dienstverlening, de dienstverleningsindicatoren en de klantbeloften. Dit kwartaal blijft de tevredenheid vrijwel gelijk. Particulieren die de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst beoordelen de dienstverlening gemiddeld met het **rapportcijfer 7,1**.

De gemiddelde beoordeling van de **dienstverleningsindicatoren** is dit kwartaal vrijwel gelijk gebleven. De beoordeling van de indicator Respectvol is licht gestegen. Over de **Passendheid** van de dienstverlening zijn Particulieren ook iets tevredener (gemiddeld 3,0). Wel blijft de Passendheid het voornaamste verbeterpunt.

Tevredenheid met de **klantbeloften** is hetzelfde als vorig kwartaal. Wederom beoordelen Particulieren “Zo gemakkelijk mogelijk” het best. “Iedereen een eerlijke bijdrage” wordt ook dit kwartaal het minst goed beoordeeld.

De financiële situatie van Particulieren hangt samen met de beoordeling van de dienstverlening van de Belastingdienst. Particulieren die meer besteden dan er binnenkomt zijn **negatiever** over de dienstverlening en minder tevreden over de **dienstverleningsindicatoren**. Daarentegen zijn Particulieren die geld overhouden **positiever** over de dienstverlening. Ook zijn zij vaker tevreden met de dienstverleningsindicatoren **Overzichtelijk, Betrouwbaar, Respectvol** en **Eigentijds**.



Deel 3

Ontwikkeling kerncijfers

Dit kwartaal is de beoordeling van de dienstverlening
niet veranderd ten opzichte van vorig kwartaal.

Ook de beoordeling van de
dienstverleningsindicatoren is vrijwel gelijk gebleven.

Dit hoofdstuk behandelt de ontwikkeling van de kerncijfers. In de hierop volgende hoofdstukken
worden de kerncijfers verder toegelicht.



Tevredenheid dienstverlening

- ✓ Ook dit kwartaal beoordelen Particulieren de dienstverlening gemiddeld met een ruime voldoende (7,1).
- 👎 9% van de Particulieren is **niet tevreden** over de dienstverlening (cijfer 1-5). Als motivatie voor hun ontevredenheid, noemen zij ook dit kwartaal vaak redenen die raken aan **de inhoud en het proces**. Dit heeft met name te maken met de **kennis en kunde** van de Belastingdienst en zijn medewerkers. Daarnaast heeft het te maken met de **houding en het gedrag** van Belastingdienst medewerkers en moeilijke of langzame **procedures en regels**. Ontevreden Particulieren noemen ook redenen die raken aan de **bemenste kanalen** van de Belastingdienst. Verder zien we dat ontevreden Particulieren vaker dan tevreden Particulieren redenen noemen die raken aan **imago en vertrouwen**. Zo noemen zij vaak dat hun vertrouwen in de Belastingdienst laag is door het toeslagenschandaal.
- 👍 Ook door de Particulieren **die zeer tevreden** zijn over de dienstverlening (cijfer 8-10: 39%) worden de **inhoud en het proces** vaak genoemd als reden voor hun tevredenheid. Met name over de **kennis en kunde** van de Belastingdienst en zijn medewerkers zijn zij tevreden. Over de **procedures en regels** zijn ze ook vaak tevreden.
- 👍 De gemiddelde beoordeling van de dienstverleningsindicatoren is dit kwartaal vrijwel gelijk gebleven. Dit kwartaal is er een lichte stijging in het aandeel Particulieren dat (zeer) tevreden is over de indicator **Respectvol** (gestegen van 61% naar 64%). Particulieren zijn ook iets tevredener over de **Passendheid** van de dienstverlening (gemiddeld 3,0), al blijft dit wel het voornaamste verbeterpunt.
- ✓ Particulieren ervaren dit kwartaal even veel **gemak** in het regelen van hun belastingzaken als vorig kwartaal. De Net Effort Score blijft 49. Ten opzichte van vorig kwartaal hebben Particulieren iets meer **vertrouwen** in de Belastingdienst: 31% heeft (zeer) veel vertrouwen (vs. 29%), 12% heeft (zeer) weinig vertrouwen (vs. 15%).



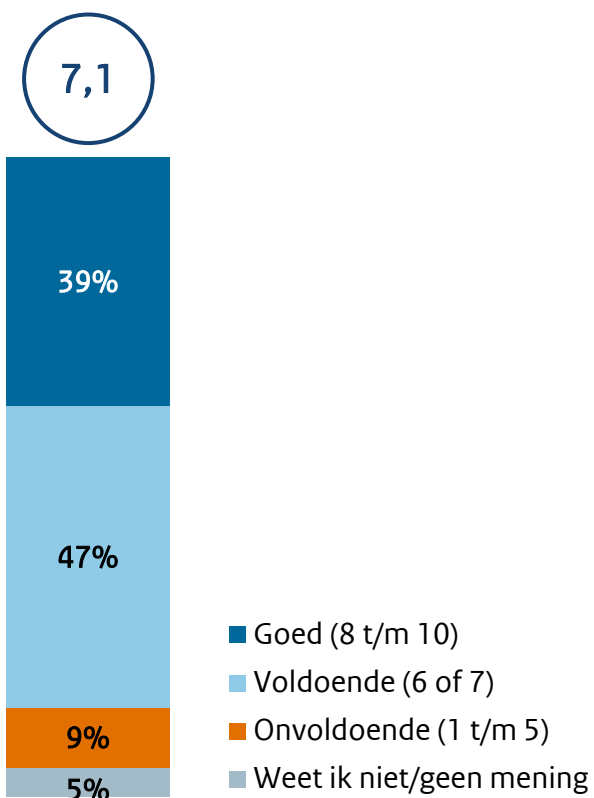
Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

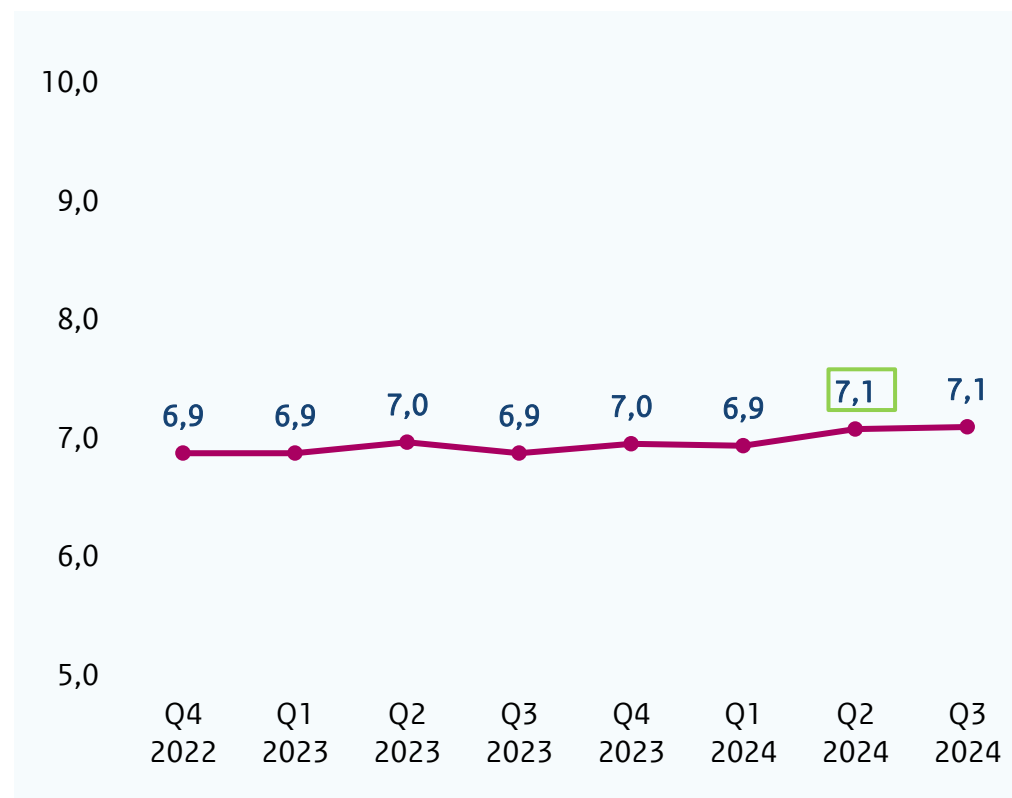
Het rapportcijfer dat Particulieren geven aan de dienstverlening van de Belastingdienst is gelijk gebleven t.o.v. Q2.

Hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van de Belastingdienst? Rapportcijfer (1-10).

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, rapportcijfer 1-10)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

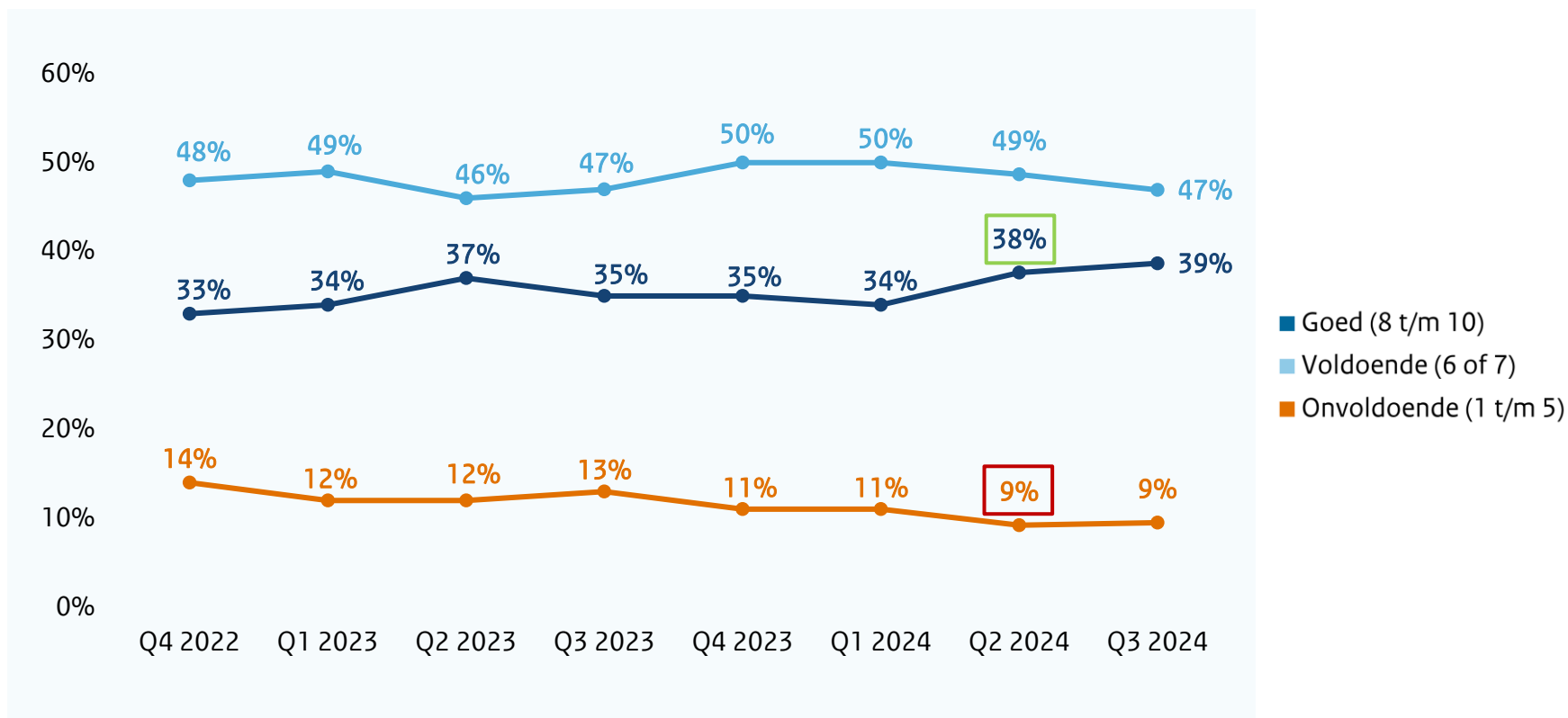


Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

Ontwikkeling beoordeling dienstverlening per kwartaal – Na een stijging in Q2, blijft het aandeel Particulieren dat een goed cijfer geeft gelijk t.o.v. vorig kwartaal.

Ontwikkeling algemene tevredenheid over dienstverlening
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, goed-voldoende-onvoldoende)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Beoordeling dienstverlening

Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

De toelichtingen die Particulieren gaven op hun tevredenheid met de dienstverlening, zijn ingedeeld op basis van de onderstaande hoofdthema's.

Wat is het algemene beeld?

A. Imago en vertrouwen

Antwoorden die te maken hebben met het beeld van de Belastingdienst zonder dat dit gebaseerd is op een eigen ervaring (bijv. door de media, onderbuikgevoel, algemeen beeld van de organisatie).

Waarover gaat het contact?

B. Diensten en middelen

Antwoorden over het onderwerp, dienst of middel waarover men contact heeft gehad of gezocht.

Op welke manier gaat het contact?

C. Digitale kanalen

Antwoorden over digitale communicatiemiddelen.

D. Brieven en berichtenbox

Antwoorden over ontvangen en versturen van echte brieven of ontvangen van brieven/berichten in de berichtenbox.

E. Bemenste kanalen

Antwoorden over contact met medewerkers van de Belastingdienst.

Hoe gaat de inhoud en het proces?

F. Procedures en regels

Antwoorden over processen in de dienstverlening die te maken hebben met praktische afhandeling, gevolgde procedures en accuraat werken.

G. Kennis en kunde

Antwoorden over inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening en de verstrekte informatie.

H. Houding en gedrag

Antwoorden over de menselijke kant van processen in de dienstverlening en de mate waarin naar mensen geluisterd wordt.

De volgende pagina laat zien hoe vaak deze hoofdthema's zijn genoemd. Deze resultaten zijn uitgesplitst naar Particulieren die de dienstverlening een hoog cijfer (8 t/m 10), voldoende cijfer (6 of 7) of onvoldoende cijfer (1 t/m 5) hebben gegeven.

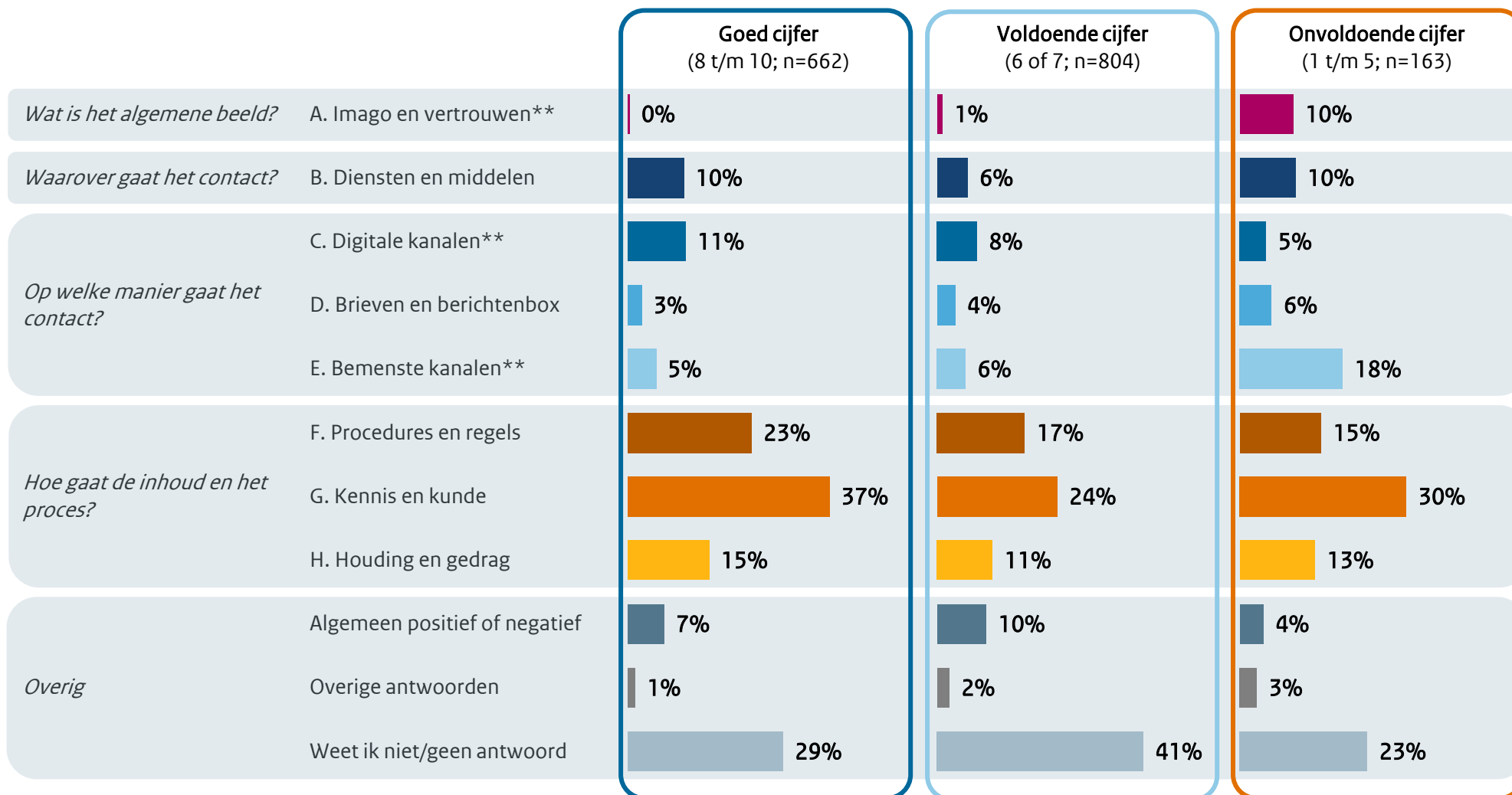
*Een uitgebreide toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage.



Beoordeling dienstverlening

Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

Tevreden en ontevreden Particulieren noemen vaak de inhoud en het proces als reden voor hun (on)tevredenheid. Bemenste kanalen worden ook vaak genoemd door ontevreden Particulieren.



*Een uitgebreide toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage.

**Op de volgende pagina's worden deze redenen verder toegelicht.



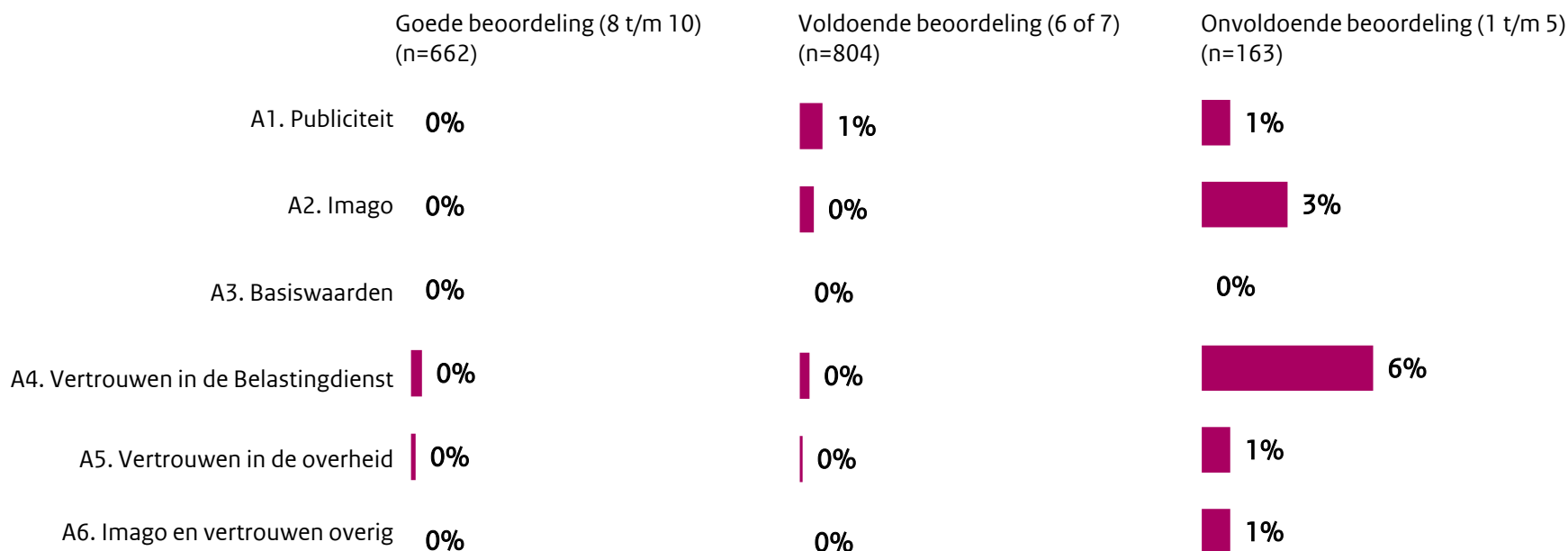
Beoordeling dienstverlening

Imago en vertrouwen

Ontevreden Particulieren noemen imago en vertrouwen vaker als reden voor hun tevredenheid dan (zeer) tevreden Particulieren; dit komt vooral door een lager vertrouwen in de Belastingdienst.

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

A. Imago en vertrouwen





Beoordeling dienstverlening

Imago en vertrouwen

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Voorbeelden van open antwoorden.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

A. Imago en vertrouwen

Goede beoordeling (8 t/m 10)

“ De Belastingdienst voert het beleid uit van de overheid. Ik ben niet tevreden over het beleid van de overheid.

“ Geen gedoe, werkt prima en voelt betrouwbaar.

Voldoende beoordeling (6 of 7)

“ Zelf loop ik niet tegen problemen aan maar weet uit mijn omgeving en media dat het niet bij iedereen soepel verloopt.

“ Minder vertrouwen na Toeslagenschandaal.

“ Matige indruk over de Belastingdienst en de overheid in z'n algemeenheid.

“ Ze werken te traag. Hebben teveel macht. Bureaucratisch.

Onvoldoende beoordeling (1 t/m 5)

“ Onnodig complex, traag, bureaucratisch, onbetrouwbaar.

“ Ik weet nooit of ik ze wel kan vertrouwen. Ik heb wel eens gebeld met de Belastingtelefoon en ze gaven me de verkeerde informatie.

“ [De Belastingdienst] is geen betrouwbare organisatie.

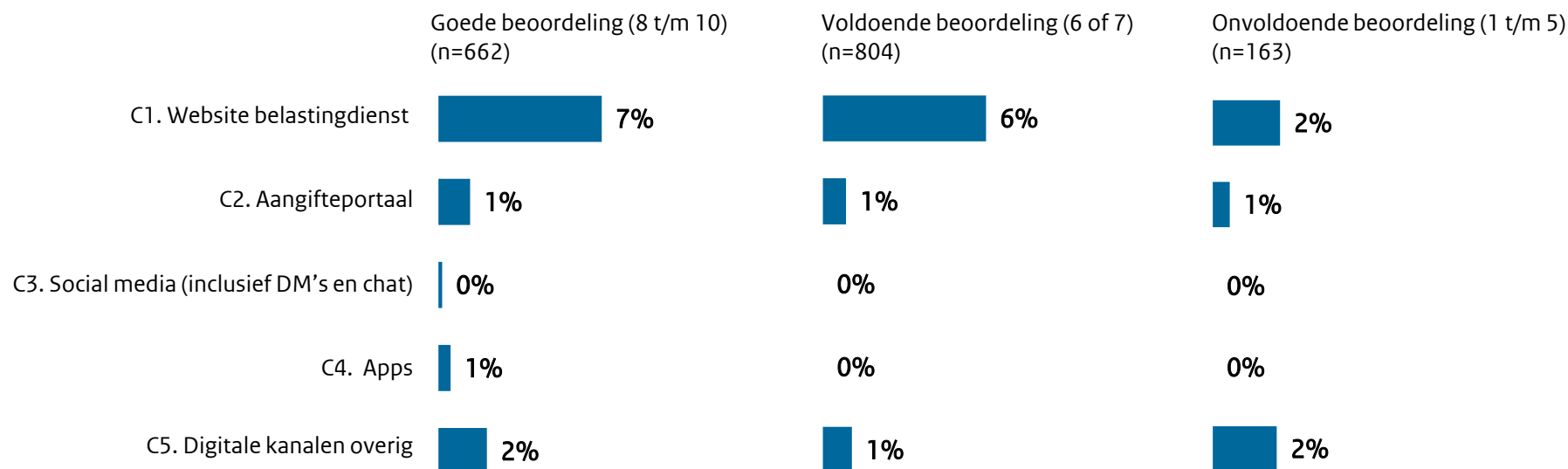


Beoordeling dienstverlening Digitale kanalen

Met name (zeer) tevreden Particulieren noemen digitale kanalen als reden voor hun tevredenheid; de website wordt van de digitale kanalen het vaakst genoemd.

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

C. Digitale kanalen





Beoordeling dienstverlening Digitale kanalen

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Voorbeelden van open antwoorden.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

C. Digitale kanalen

Goede beoordeling (8 t/m 10)

- “ *Alles is makkelijk online te regelen. Vooraf ingevulde gegevens bij aangifte IB is handig. Scheelt veel tijd.*
- “ *Zolang je via de website contact legt met de Belastingdienst dan gaat alles goed. Belastingtelefoon is vaak moeilijker, vanwege lange wachttijden.*
- “ *De informatievoorziening is een stuk verbeterd ten opzichte van voorheen. De site werkt goed en snel. Ik vind het alleen raar dat je een bericht in de Berichtenbox krijgt, maar dan ook nog steeds hetzelfde bericht per post*

Voldoende beoordeling (6 of 7)

- “ *Voor iemand die digitaal handig is, is de website geen probleem. Maar wanneer je dat niet bent is het een drama.*
- “ *Het vinden van info op website is vaak lastig.*
- “ *Overzichtelijke website en fijn dat het aangifte formulier vooraf grotendeels is ingevuld.*
- “ *Soms is het zoeken van informatie op de website wel eens een doolhof. Belastingen en toeslagen blijven altijd een beetje 'vaag'.*

Onvoldoende beoordeling (1 t/m 5)

- “ *Te vaak dat men niet inloggen kan of onduidelijkheden zijn de ene weet niet wat een andere zegt..*
- “ *Het is best lastig online.*
- “ *De website is vaak overbelast, offline, zeker rond de tijd dat je belastingaangifte kan doen.*
- “ *Duurt lang voordat je contact hebt. Veel gaat nog per post. Onduidelijkheid op de website.*



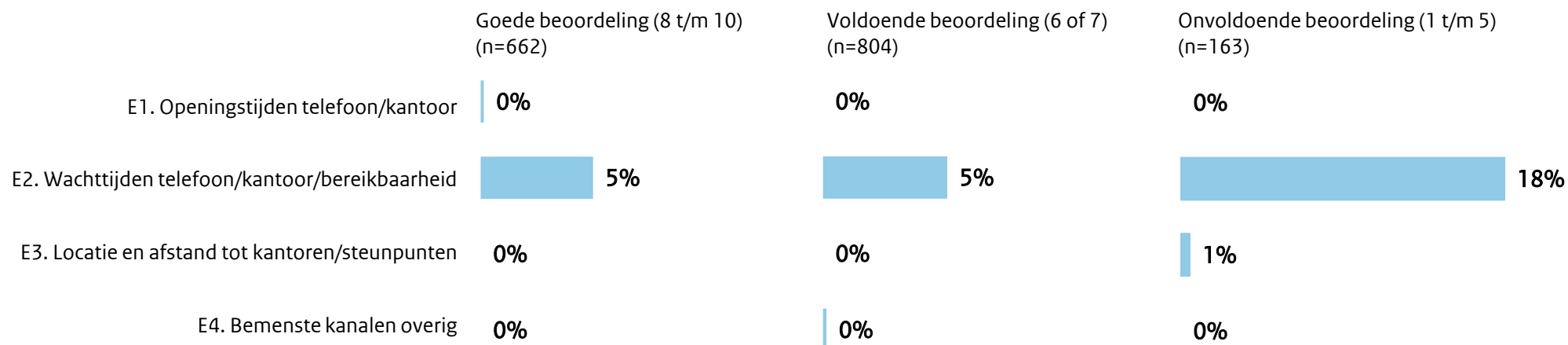
Beoordeling dienstverlening

Bemenste kanalen

Ontevreden Particulieren noemen het vaakst redenen die te maken hebben met bemenste kanalen. Daarbij zijn de wachttijden voor telefonisch en face-to-face contact met medewerkers van de Belastingdienst de voornaamste motivatie.

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

E. Bemenste kanalen





Beoordeling dienstverlening Bemenste kanalen

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Voorbeelden van open antwoorden.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

E. Bemenste kanalen

Goede beoordeling (8 t/m 10)

“Alleen telefonisch contact kan beter (wachttijden). Voor de rest uiterst deskundig en behulpzaam.

“Mocht je ze telefonisch nodig hebben, zijn de wachtrijsen soms wat lang, maar kunnen ze je altijd goed helpen.

“Over het algemeen de juiste antwoorden, wel lange wachttijden.

“Een keer werd ik goed geholpen, de andere keer minder goed. Wel lang aan de lijn moeten blijven voor ik een medewerker te pakken kreeg.

“Lang wachten, maar goed geholpen.

Voldoende beoordeling (6 of 7)

“Als ik bel, duurt het lang voordat ik iemand aan de telefoon heb en soms is het lastig om elkaar te begrijpen en antwoord te krijgen op mijn vraag.

“Lang wachten aan de telefoon.

“Ze maken veel duidelijk op de site en bieden telefonisch hulp indien nodig, maar er zijn soms lange wachttijden en het gaat niet snel.

“Moeilijk bereikbaar, maar bij contact wel goed geholpen.

“Mijn vragen werden prima beantwoord. Redelijk snel iemand aan de lijn.

Onvoldoende beoordeling (1 t/m 5)

“Ze willen alles van je weten, maar ze zijn zelf niet/amper bereikbaar; ze reageren namelijk gewoon niet. Jij moet binnen een (korte) termijn reageren, zij verlengen onbeperkt termijn of reageren helemaal niet

“Slecht bereikbaar, lange wachttijden, onkundig personeel.

“Ik werd in een gesprek van een halfuur vijf of zes keer doorverbonden, waarvan de afdeling inkomstenbelasting zei dat ik bij de afdeling werkgevers moest zijn, en vice versa. Uiteindelijk had ik de juiste persoon aan de lijn en had ik binnen 5 minuten antwoord op mijn vraag, het hele gesprek inclusief doorverbinden kostte mij minimaal een halfuur helaas.



Dienstverleningsindicatoren

Gemiddelde beoordeling dienstverleningsindicatoren

Ontwikkeling per kwartaal – Lichte stijging voor indicator Respectvol

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024
 Overzichtelijk	64%	59%	61%	58%	63%	64%
 Betrouwbaar	61%	56%	61%	59%	63%	65%
 Passend	35%	29%	30%	28%	31%	32%
 Respectvol	61%	59%	61%	58%	61%	64%
 Eigentijds	56%	51%	55%	54%	55%	57%

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Dienstverleningsindicatoren

Gemiddelde beoordeling dienstverleningsindicatoren

Ontwikkeling per kwartaal – Lichte stijging voor de indicator Passend

Schaalgemiddelde stellingen per indicator (schaal van 1 t/m 5)*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024
 Overzichtelijk	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6
 Betrouwbaar	3,5	3,4	3,5	3,4	3,6	3,6
 Passend	3,1	2,9	3,0	2,9	3,0	3,0
 Respectvol	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7
 Eigentijds	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,5

-  Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal
-  Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.



Klantbelofte

Net effort score

Volgens 60% van de Particulieren maakt de Belastingdienst het hen gemakkelijk om belastingzaken te regelen; volgens een op de tien (11%) is dit niet het geval.

De Belastingdienst maakt het mij gemakkelijk om mijn belastingzaken te regelen.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



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

Particulieren ervaren even veel gemak als in het vorige kwartaal (3,6).

Net effort score**

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



De NES is gelijk gebleven ten opzichte van het vorige kwartaal (49).

Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".

**De Net effort score (NES) is het aandeel Particulieren dat ervaart dat de Belastingdienst het hen gemakkelijk maakt om hun belastingzaken te regelen versus het aandeel dat dit niet ervaart. Dit wordt berekend door het percentage Particulieren dat het hier (helemaal) mee eens is minus het percentage Particulieren dat het hier (helemaal) mee oneens is. Als iedereen het (helemaal) mee oneens is dan is de NES -100, als iedereen (helemaal) mee eens is dan is de NES 100 en als 50% het oneens is en 50% eens dan is de NES 0.



Ervaren complexiteit en zekerheid in eigen kunnen

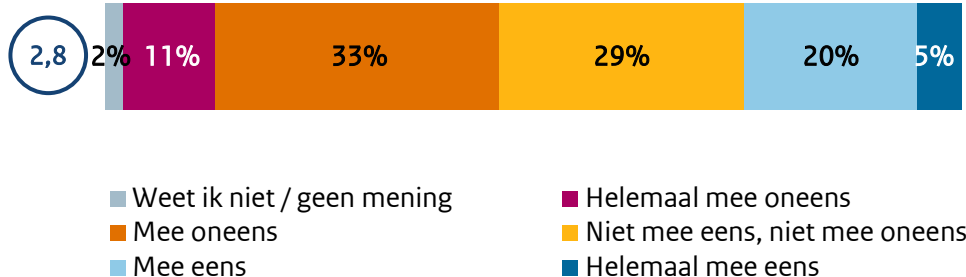
Een kwart (25%) van de Particulieren heeft moeite met het regelen van hun belastingzaken; 44% heeft dit niet. De meerderheid (87%) weet (ongeveer) wat ze moeten doen en invullen.

Ik vind het lastig om mijn belastingzaken te regelen.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)

Let op: deze vraag is negatief geformuleerd.

Een lagere gemiddelde score betekent dat Particulieren het minder lastig vinden.



Particulieren vinden het even vaak lastig om hun belastingzaken te regelen als in het vorige kwartaal (2,7).

In hoeverre voel je je zeker over het regelen van je belastingzaken of toeslagen? Ik weet in de meeste gevallen...*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n= 1.712)



Particulieren voelen zich even zeker over het regelen van hun belastingzaken als in het vorige kwartaal (3,5).

Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens"/"helemaal niet wat ik moet doen en invullen" en 5 voor "helemaal mee eens"/"precies wat ik moet doen en invullen".

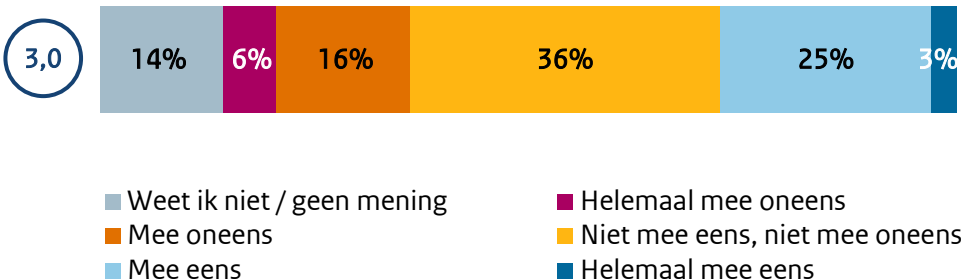


Rekening houden met het belang en vertrouwen

Particulieren hebben iets meer vertrouwen in de Belastingdienst dan in het vorige kwartaal: 31% heeft (zeer) veel vertrouwen, 12% heeft (zeer) weinig vertrouwen. Circa drie op de tien (28%) vinden dat de Belastingdienst rekening houdt met hun belang, 22% vindt van niet.

De Belastingdienst houdt rekening met het belang van mij als burger.*

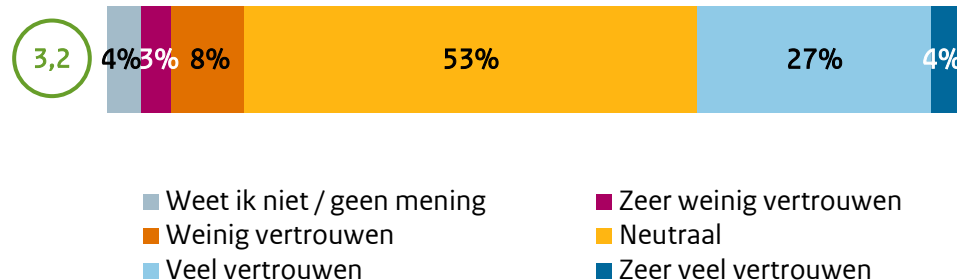
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



Particulieren vinden even vaak dat de Belastingdienst rekening houdt met hun belang als in het vorige kwartaal (3,0).

Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



Particulieren hebben iets meer vertrouwen in de Belastingdienst dan in het vorige kwartaal (3,1).

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens"/"zeer weinig vertrouwen" en 5 voor "helemaal mee eens"/"zeer veel vertrouwen".



Tevredenheid naar onderwerp van contact

Particulieren zijn vrijwel even tevreden en ervaren vrijwel even veel gemak over de verschillende onderwerpen van het contact met de Belastingdienst.

Wat was in de afgelopen 6 maanden het onderwerp van je contact met de Belastingdienst?
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)

	Inkomsten-belasting (n=1.314)	Motorrijtuigen-belasting (n=151)	Erfbelasting (n=78*)	Schenk-belasting (n=48*)	Vermogensrendementsheffing (n=48*)	Toeslagen (n=538)
Tevredenheid dienstverlening algemeen (cijfer 1-10)	7,2	7,0	6,8	7,2	7,4	7,2
Customer effort score** (1. helemaal mee oneens – 5. helemaal mee eens)	3,6	3,6	3,4	3,7	3,7	3,7

 Significant lager ten opzichte van Particulieren die over een ander onderwerp contact hebben gehad

 Significant hoger ten opzichte van Particulieren die over een ander onderwerp contact hebben gehad

* Door het lage aantal respondenten zijn deze resultaten indicatief. Hierdoor kunnen per toeval grote fluctuaties ontstaan, zonder dat die verschillen significant zijn.

** De Belastingdienst maakt het mij gemakkelijk om mijn belastingzaken te regelen.



Deel 4

Dienstverleningsindicatoren

De beoordeling van de dienstverleningsindicatoren is voor de meeste indicatoren gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal. Particulieren zijn iets vaker tevreden over de indicatoren Respectvol en Passend.



Dienstverleningsindicatoren

-  Dit kwartaal worden de meeste dienstverleningsindicatoren vrijwel hetzelfde beoordeeld als vorig kwartaal. Het aandeel Particulieren dat (zeer) tevreden is over de indicator **Respectvol** is licht gestegen (van 61% naar 64%). Over de **Passendheid** van de dienstverlening zijn Particulieren ook iets tevredener (gemiddeld 3,0). Wel blijft de Passendheid het voornaamste verbeterpunt.
-  De scores op de dienstverleningsindicatoren zijn van invloed op het beeld dat men heeft van de dienstverlening. De beoordelingen van de dienstverleningsindicatoren lopen echter uiteen. Particulieren zijn vooral tevreden over de indicatoren Overzichtelijk, Betrouwbaar, Respectvol en Eigentijds. Men blijft het minst tevreden over Passend.
-  Hoewel de **Passendheid** van de dienstverlening iets beter wordt beoordeeld dan vorig kwartaal, wordt deze indicator van alle vijf de indicatoren het minst sterk ervaren. Dit komt met name doordat Particulieren vaak het idee hebben dat de Belastingdienst niet oprecht bij hen betrokken is. De ervaren oprechte betrokkenheid is dit kwartaal wel licht gestegen. Als verbeterpunt geven Particulieren vooral aan dat ze niet als nummer maar als individu gezien willen worden. Klantvriendelijkheid draagt bij aan de ervaring van Passendheid van de dienstverlening. Dit blijft ook een belangrijk aandachtspunt voor de Belastingdienst.
-  De tevredenheid over de **Overzichtelijkheid, Betrouwbaarheid, Respectvolheid en Eigentijdsheid** blijft hoog. Toch blijven ook deze indicatoren belangrijk om aandacht aan te besteden. De Belastingdienst kan hierbij letten op de vindbaarheid van informatie, de betrouwbaarheid van de systemen, gelijke behandeling in soortgelijke situaties en goede bereikbaarheid. Voornamelijk de betrouwbaarheid van de systemen en goede bereikbaarheid blijven belangrijke verbeterpunten van de Belastingdienst.

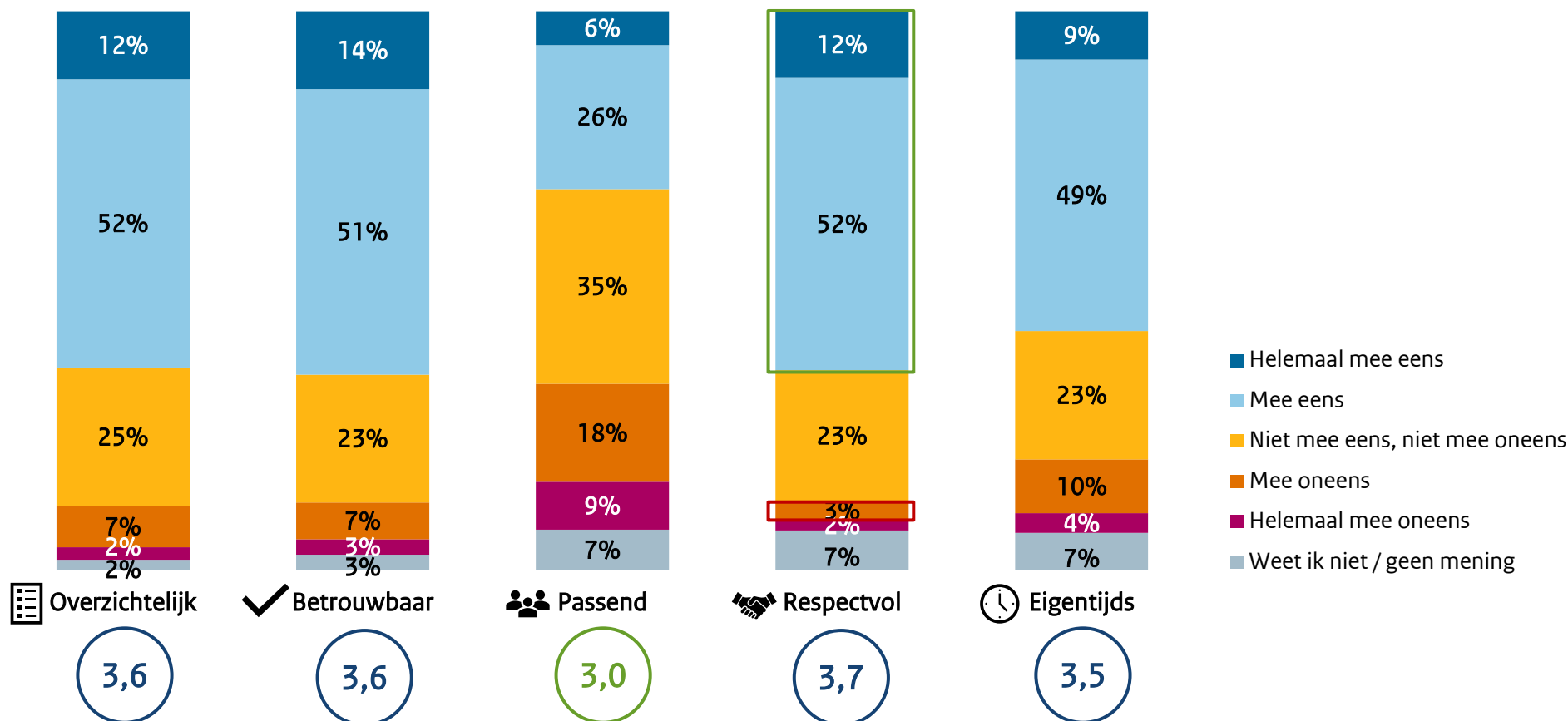


Beoordeling dienstverleningsindicatoren

Score op tevredenheid over de indicatoren Overzichtelijk, Betrouwbaar en Eigentijds is gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal. Meer Particulieren zijn tevreden over de Respectvolheid. De Passendheid van de dienstverlening is licht gestegen t.o.v. vorig kwartaal, maar biedt nog steeds de meeste ruimte voor verbetering.

Schaalgemiddelde per dienstverleningsindicator.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".

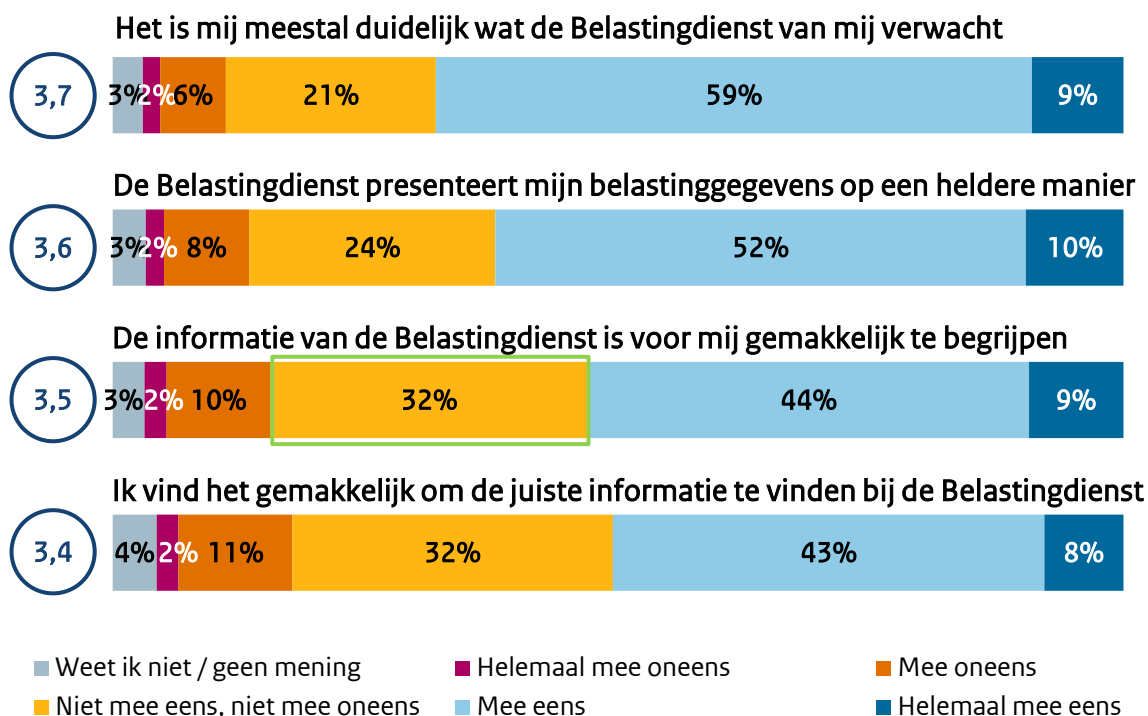


Dienstverleningsindicator Overzichtelijk

Dit kwartaal zijn Particulieren even tevreden over de aspecten van Overzichtelijkheid van de dienstverlening. Het meest tevreden is men over de duidelijkheid over wat de Belastingdienst van hen verwacht (68%) en de heldere manier waarop hun belastinggegevens gepresenteerd worden (62%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? Neem hierbij jouw ervaringen van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



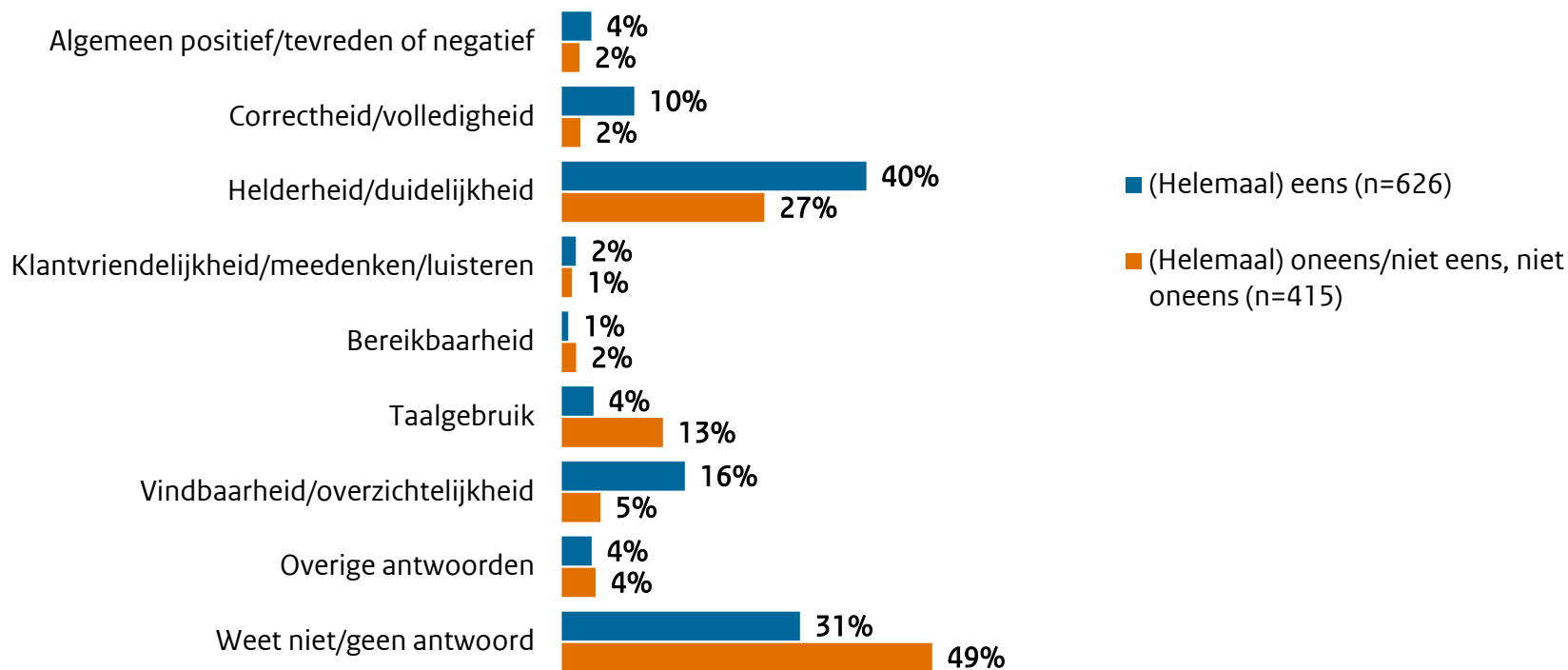
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Toelichting beoordeling Overzichtelijk

Helderheid en duidelijkheid van de informatie zijn zowel de meest genoemde verbeterpunten als meest genoemde punten die de Belastingdienst al goed doet op het gebied van Overzichtelijkheid.

Waarom vind jij dat de Belastingdienst het op dit onderdeel goed doet?* / Wat zou de Belastingdienst volgens jou moeten doen om dit punt te verbeteren?** *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*



*Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) eens waren met de stelling.

**Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) oneens/niet eens, niet oneens waren met de stelling.

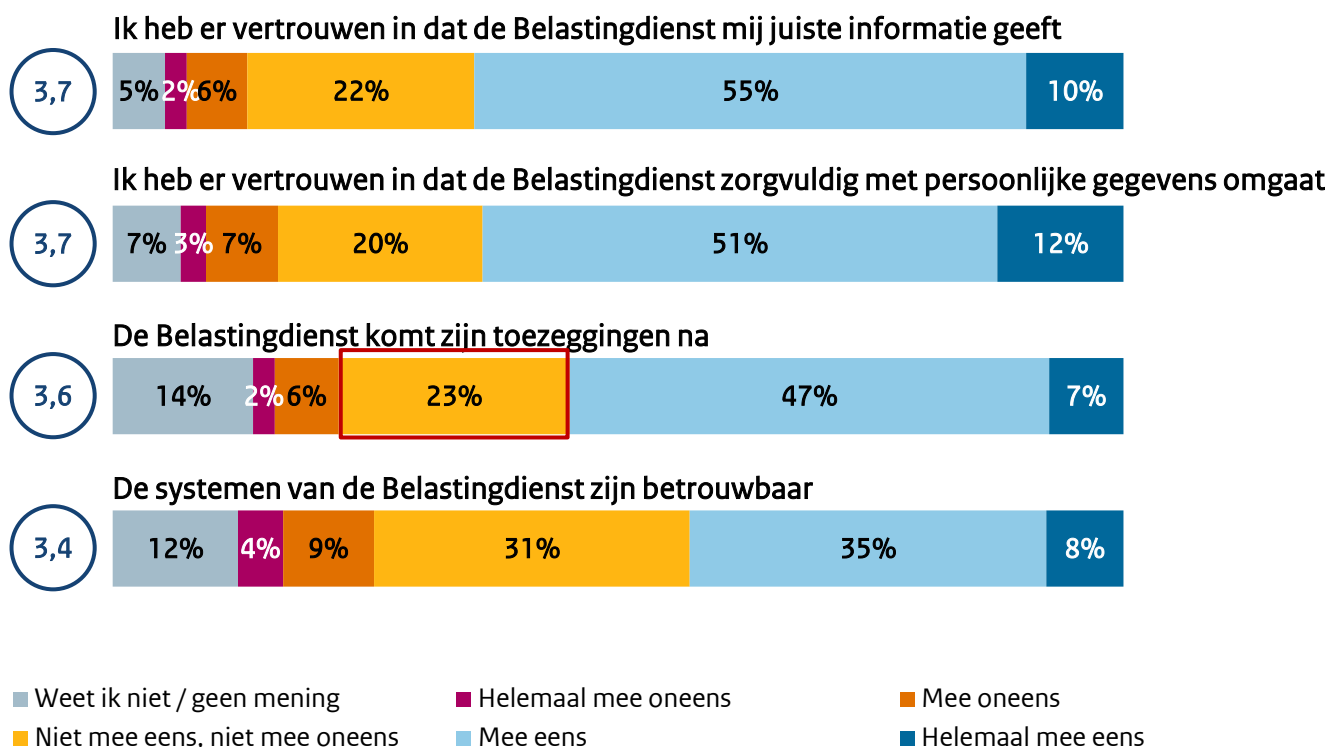


✓ Dienstverleningsindicator Betrouwbaar

Particulieren zijn dit kwartaal even tevreden over de verschillende onderdelen die te maken hebben met de Betrouwbaarheid van de dienstverlening. Wederom biedt de betrouwbaarheid van de systemen van de Belastingdienst de meeste ruimte voor verbetering.

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? Neem hierbij jouw ervaringen van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



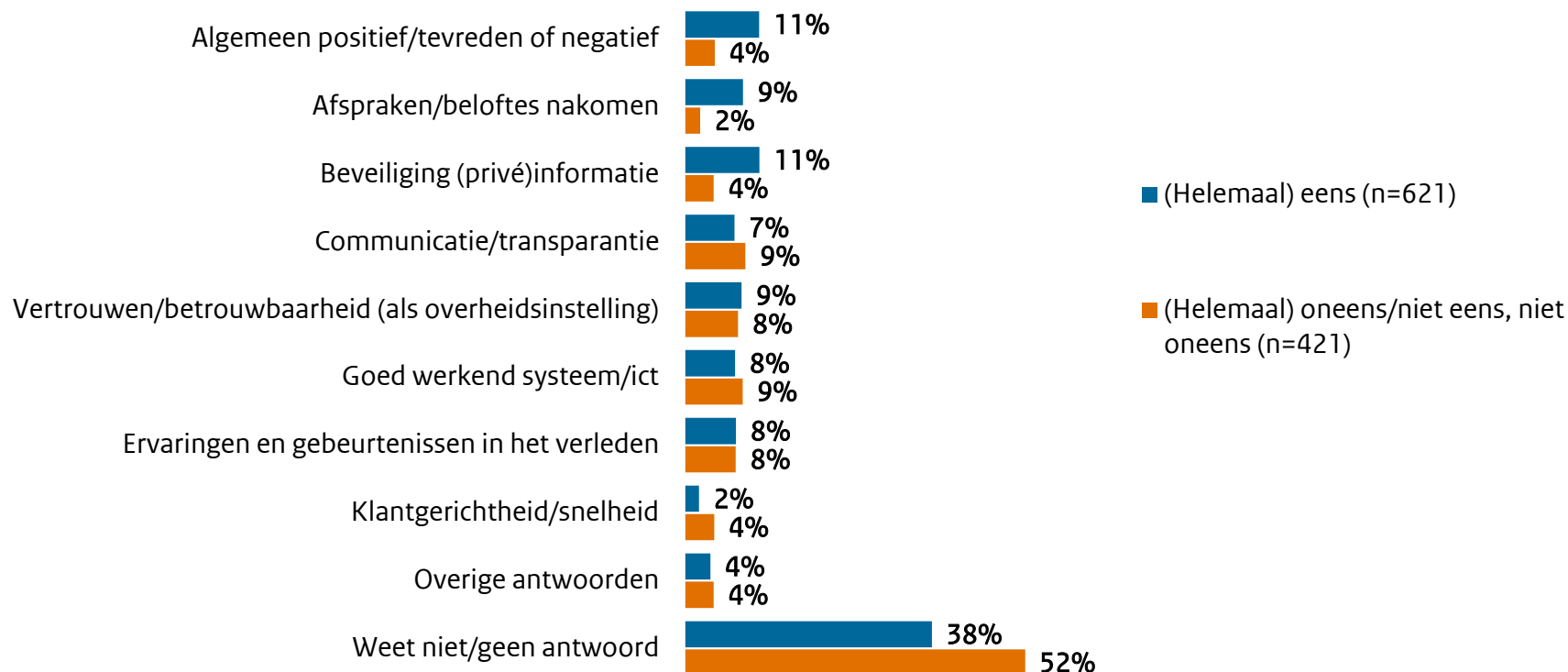
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



✓ Toelichting beoordeling Betrouwbaar

Toelichting op beoordeling voor de indicator Betrouwbaar loopt uiteen. Tevreden Particulieren geven vaak een algemeen positief antwoord of een antwoord dat betrekking heeft op de beveiliging van (privé)informatie. Ontevreden Particulieren noemen o.a. een minder goed werkend systeem en communicatie en transparantie.

Waarom vind jij dat de Belastingdienst het op dit onderdeel goed doet?* / Wat zou de Belastingdienst volgens jou moeten doen om dit punt te verbeteren?** *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*



*Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) eens waren met de stelling.

**Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) oneens/niet eens, niet oneens waren met de stelling.

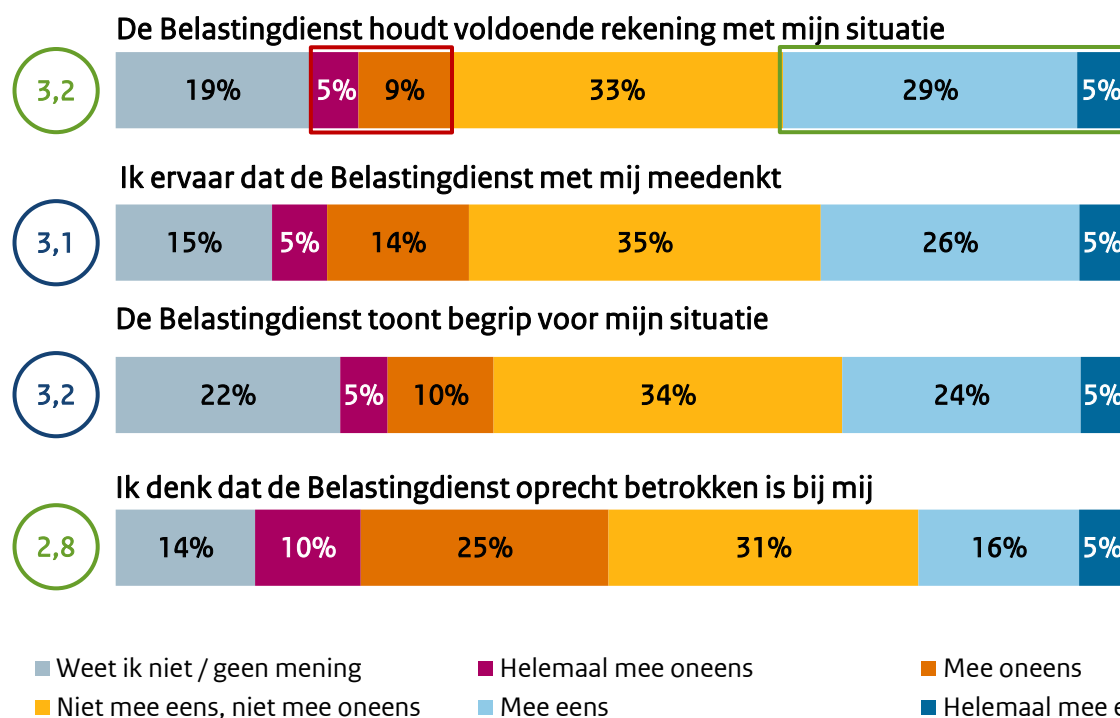


Dienstverleningsindicator Passend

Particulieren ervaren dit kwartaal iets vaker dat de Belastingdienst voldoende rekening houdt met hun situatie (34% vs. 31%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? Neem hierbij jouw ervaringen van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



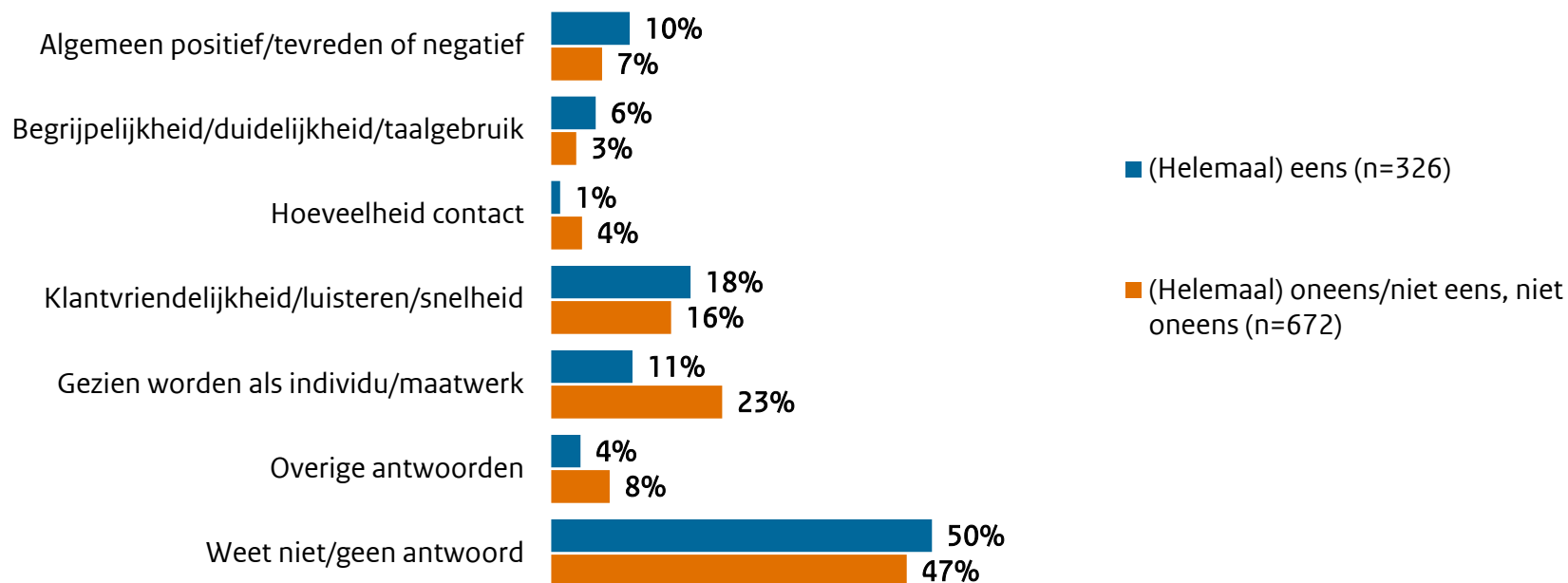
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.



Toelichting beoordeling Passend

Klantvriendelijkheid, luisterende medewerkers of snelheid worden door zowel tevreden als ontevreden Particulieren vaak genoemd als een reden voor hun (on)tevredenheid over de indicator Passend. Ook noemen ontevreden Particulieren vaak dat zij onvoldoende gezien worden als individu of het ontbreken van maatwerk.

Waarom vind jij dat de Belastingdienst het op dit onderdeel goed doet?* / Wat zou de Belastingdienst volgens jou moeten doen om dit punt te verbeteren?** *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*



*Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) eens waren met de stelling.

**Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) oneens/niet eens, niet oneens waren met de stelling.

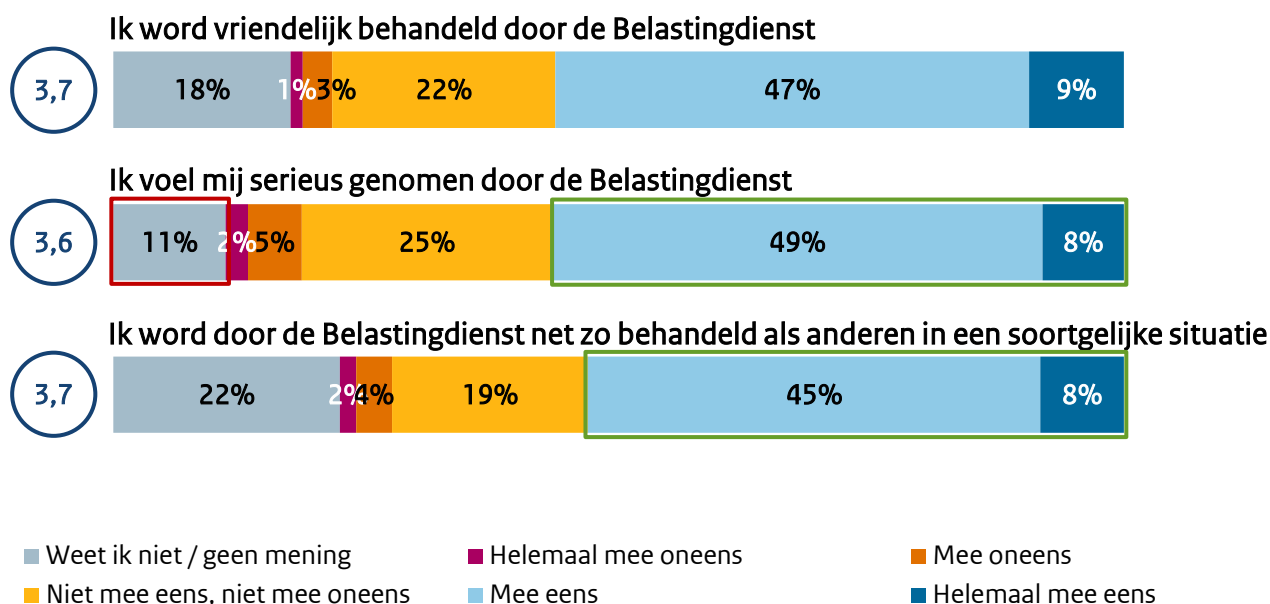


Dienstverleningsindicator Respectvol

Dit kwartaal zijn Particulieren even tevreden de aspecten van de dienstverleningsindicator Respectvol. Ruim de helft vindt dat zij vriendelijk behandeld worden (56%), serieus genomen worden (57%) en dat de Belastingdienst hen net zo behandelt als anderen in een soortgelijke situatie (53%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? Neem hierbij jouw ervaringen van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



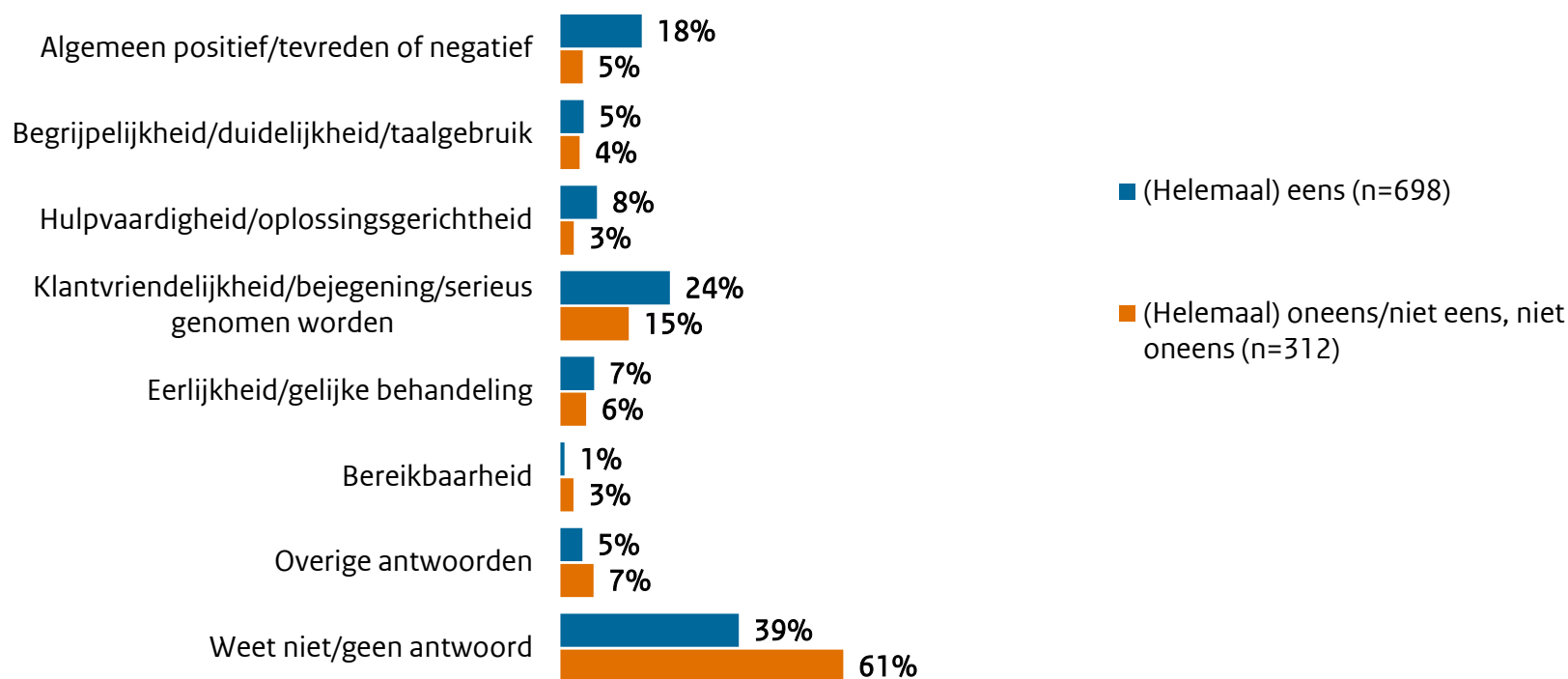
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Toelichting beoordeling Respectvol

Zowel tevreden als ontevreden Particulieren noemen (een gebrek aan) klantvriendelijkheid en bejegening als reden voor hun beoordeling van de indicator Respectvol.

Waarom vind jij dat de Belastingdienst het op dit onderdeel goed doet?* / Wat zou de Belastingdienst volgens jou moeten doen om dit punt te verbeteren?** *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*



*Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) eens waren met de stelling.

**Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) oneens/niet eens, niet oneens waren met de stelling.

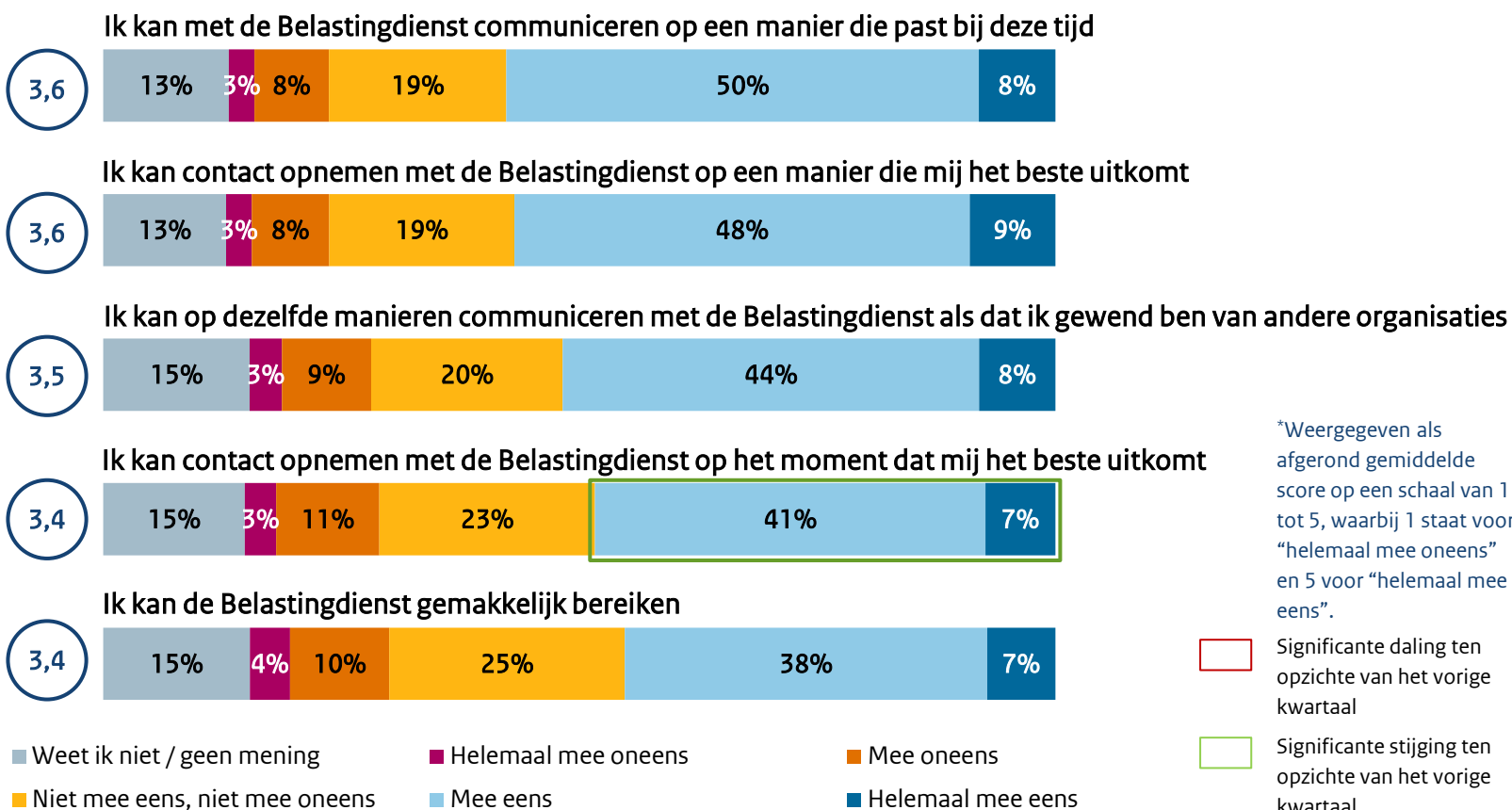


Dienstverleningsindicator Eigentijds

Circa zes op de tien vinden dat zij met de Belastingdienst kunnen communiceren op een manier die past bij deze tijd (58%) en die hen het beste uitkomst (57%). De meeste verbetering is nog steeds mogelijk in de bereikbaarheid (15% ontevreden) en het moment waarop men contact kan opnemen (14% ontevreden).

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? Neem hierbij jouw ervaringen van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)

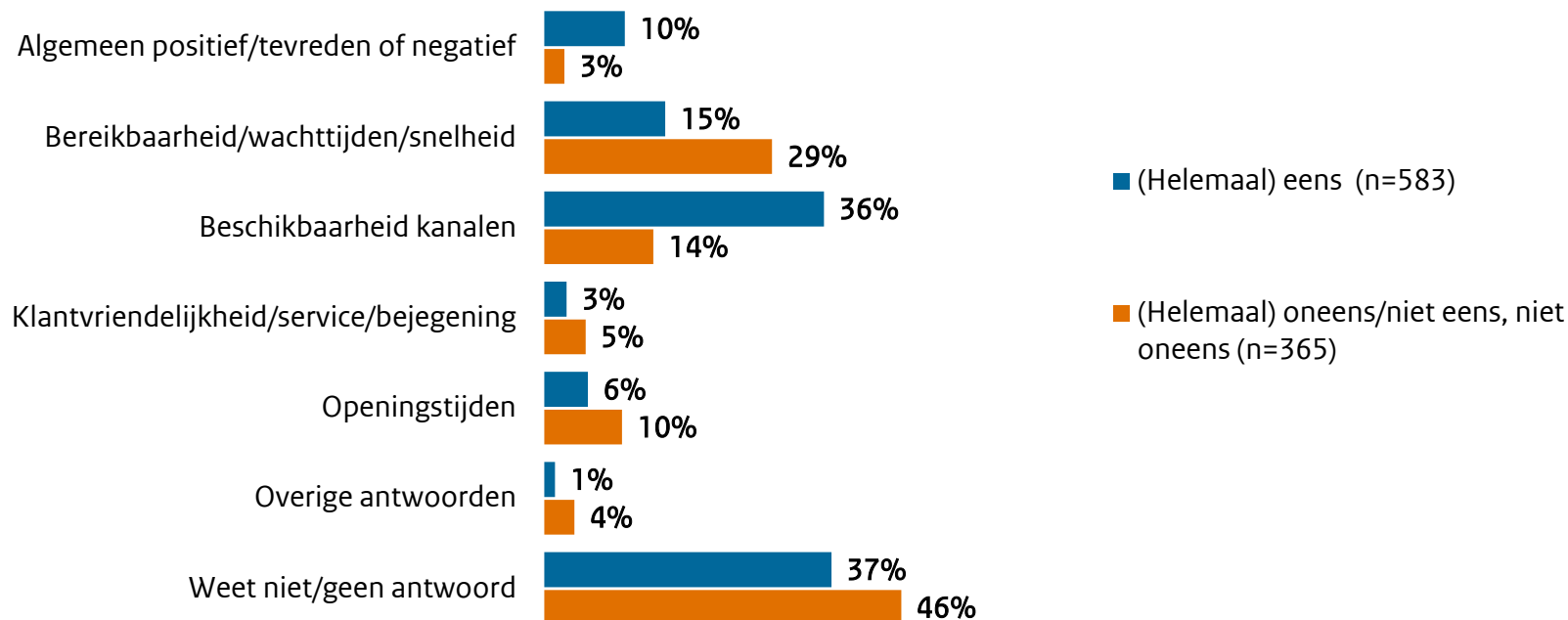




Toelichting beoordeling Eigentijds

Tevreden Particulieren noemen met name de beschikbaarheid van kanalen als motivatie voor hun tevredenheid over de Eigentijdsheid van de dienstverlening. Ontevreden Particulieren noemen vooral de bereikbaarheid, wachttijden en snelheid.

Waarom vind jij dat de Belastingdienst het op dit onderdeel goed doet?* / Wat zou de Belastingdienst volgens jou moeten doen om dit punt te verbeteren?** *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*



*Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) eens waren met de stelling.

**Gevraagd aan Particulieren die het (helemaal) oneens/niet eens, niet oneens waren met de stelling.



Deel 5

Klantbeloften

Na stijging in de beoordeling van alle klantbeloften in Q2, worden deze dit kwartaal hetzelfde beoordeeld als in het vorige kwartaal.

Wederom wordt "Zo gemakkelijk mogelijk" het best beoordeeld en "Iedereen een eerlijke bijdrage" het minst goed beoordeeld.



Klantbeloften

- ★ Particulieren waren in Q2 meer tevreden over de verschillende klantbeloften. Deze hoge tevredenheid houdt dit kwartaal aan. Ook dit kwartaal wordt de klantbelofte **“Zo gemakkelijk mogelijk”** het best beoordeeld. **“Iedereen een eerlijke bijdrage”** wordt opnieuw veruit het minst goed beoordeeld.
- 🕒 **Zo gemakkelijk mogelijk:** 60% van de Particulieren ervaart dat de Belastingdienst **het hen gemakkelijk maakt** om hun belastingzaken te regelen. 11% ervaart dit niet zo en 26% heeft hier geen duidelijke mening over.
- 🎯 **Weten waar u aan toe bent:** 58% ervaart dat de Belastingdienst ervoor zorgt dat **men weet waar zij aan toe zijn** als het gaat om belastingzaken. 11% ervaart dit niet en 28% is neutraal.
- 🕒 **Snel en correct geholpen:** Volgens 55% helpt de Belastingdienst hen op **een snelle en correcte wijze** met belastingzaken. 10% ervaart dit niet en 28% is neutraal.
- 💰 **Iedereen een eerlijke bijdrage:** 34% ervaart dat de Belastingdienst ervoor zorgt dat **iedere burger een eerlijke bijdrage levert**. 20% ervaart dat niet zo en 35% heeft geen uitgesproken mening.



Toelichting klantbeloften

Binnen de transformatie van de dienstverlening streeft de Belastingdienst ernaar om de dienstverlening zodanig in te richten dat belastingplichtigen ervaren dat het **hen gemakkelijk wordt gemaakt om hun rechten uit te oefenen en aan hun verplichtingen te voldoen**. Vanuit deze wens heeft de Belastingdienst vier klantbeloften geformuleerd. Dit zijn de beloften *Snel en correct geholpen worden, Weten waar u aan toe bent, Zo gemakkelijk mogelijk, Iedereen een eerlijke bijdrage*. De vijf dienstverleningsindicatoren van de Belastingdienst die eerder aan bod kwamen zijn concrete aanknopingspunten om deze gewenste ervaring en beloften waar te maken.



**Snel en correct
geholpen**

Adequate behandeling



**Weten waar u aan
toe bent**

Informereren



**Zo gemakkelijk
mogelijk**

Gemak



**Iedereen een eerlijke
bijdrage**

Corrigerend optreden

Tussen
doelen



Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Ontwikkeling per kwartaal – Na stijging voor de klantbeloften “snel en correct geholpen” en “zo gemakkelijk mogelijk” in Q2, worden alle klantbeloften dit kwartaal even goed beoordeeld als vorig kwartaal.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024
 Snel en correct geholpen	51%	55%	55%
 Weten waar u aan toe bent	52%	55%	58%
 Zo gemakkelijk mogelijk	55%	61%	60%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	33%	34%	34%

 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Ontwikkeling per kwartaal – Alle vier de klantbeloften blijven gelijk na een stijging in het vorige kwartaal.

Schaalgemiddelde stellingen per klantbelofte (schaal van 1 t/m 5)*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024
 Snel en correct geholpen	3,4	3,5	3,5
 Weten waar u aan toe bent	3,4	3,5	3,5
 Zo gemakkelijk mogelijk	3,5	3,6	3,6
 Iedereen een eerlijke bijdrage	3,0	3,1	3,1

-  Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal
-  Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

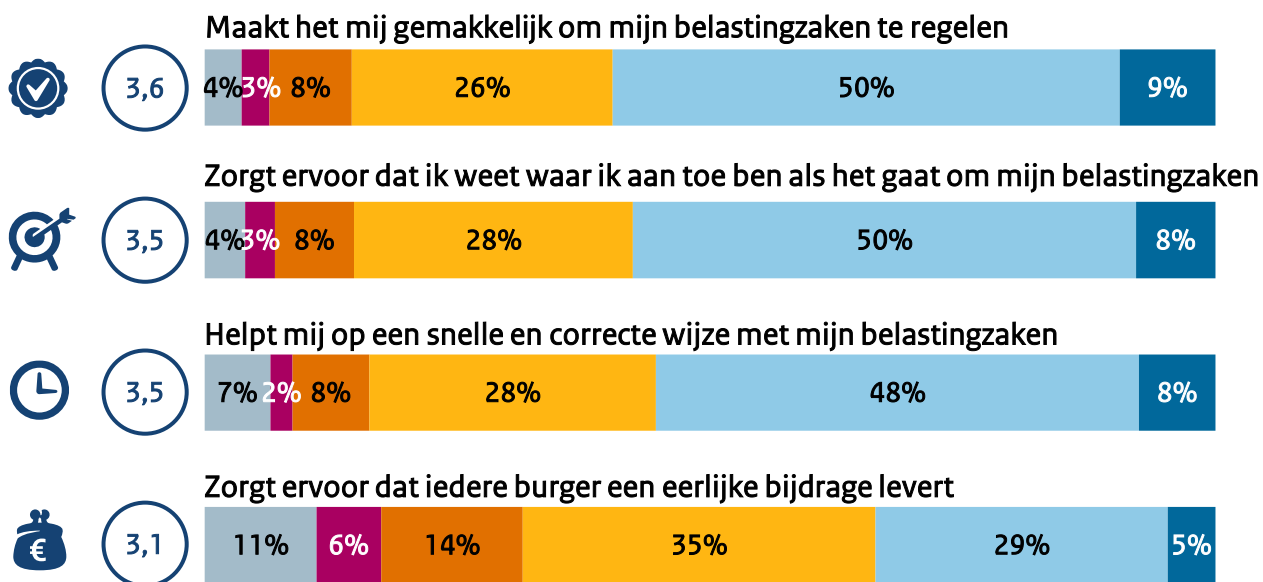
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.



Klantbeloften

Volgens meer dan de helft van de Particulieren maakt de Belastingdienst het hen gemakkelijk (60%), zorgt de Belastingdienst ervoor dat zij weten waar zij aan toe zijn (58%) en helpt de Belastingdienst hen op een snelle en correcte wijze (55%). De Belastingdienst zorgt er volgens een derde (34%) voor dat iedere burger een eerlijke bijdrage levert.

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? De Belastingdienst...*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



■ Weet ik niet / geen mening

■ Helemaal mee oneens

■ Mee oneens

■ Niet mee eens, niet mee oneens

■ Mee eens

■ Helemaal mee eens

□ Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

□ Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Deel 6

Contactmomenten

Particulieren hebben dit kwartaal minder vaak belastingaangifte gedaan of op de website gekeken dan in Q2.

De beoordeling van de contactmomenten is gelijk gebleven ten opzichte van vorig kwartaal.



Contactmomenten

- ⌚ Particulieren hebben de afgelopen 6 maanden **minder vaak op de website gekeken** of **belastingaangifte gedaan** ten opzichte van Q2. Dit laatste komt waarschijnlijk doordat sommige Particulieren net iets langer dan 6 maanden geleden hun belastingaangifte hebben gedaan. Particulieren die dit kwartaal contact hebben gehad met de Belastingdienst, deden dit vooral door het doen van belastingaangifte (63%) en het gebruik van het portaal (64%)
- ⌚ Ook ontving ruim de helft van de Particulieren (57%) een brief van de Belastingdienst.

De contactmomenten worden dit kwartaal **vrijwel even goed beoordeeld als vorig kwartaal**. Opnieuw zijn het met name de self-service en passieve contactmomenten die een hoog rapportcijfer krijgen.

✓ Het **gebruik van het portaal** (7,7) en het bezoeken van een **belastingkantoor of Steunpunt** (7,7) worden het best beoordeeld.

✗ Contactmomenten waarop men **zelf contact zoekt** met de Belastingdienst, zoals de BelastingTelefoon (6,9) of het sturen van een brief of bericht (6,5), worden ook dit kwartaal relatief lager beoordeeld. Wel worden alle contactmomenten met een (ruime) voldoende beoordeeld.



De tevredenheid over de **consistentie tussen contactmomenten** is vrijwel stabiel ten opzichte van vorig kwartaal. Dit kwartaal zijn Particulieren vaker van mening dat de Belastingdienst hen **altijd op een goede manier behandelt**, ongeacht het kanaal (50%). Bijna de helft (46%) vindt dat de Belastingdienst altijd snel hun actuele informatie beschikbaar heeft. Ruim een kwart (27%) is van mening dat de Belastingdienst altijd hetzelfde antwoord geeft, ongeacht hoe of wanneer de vraag gesteld wordt.



Gebruikte contactmomenten

Ten opzichte van vorig kwartaal hebben Particulieren de afgelopen 6 maanden minder vaak op de website van de Belastingdienst gekeken (42% vs. 46%) of belastingaangifte gedaan (63% vs. 68%). Dit laatste komt waarschijnlijk doordat de periode voor belastingaangifte in Q2 valt.

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.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



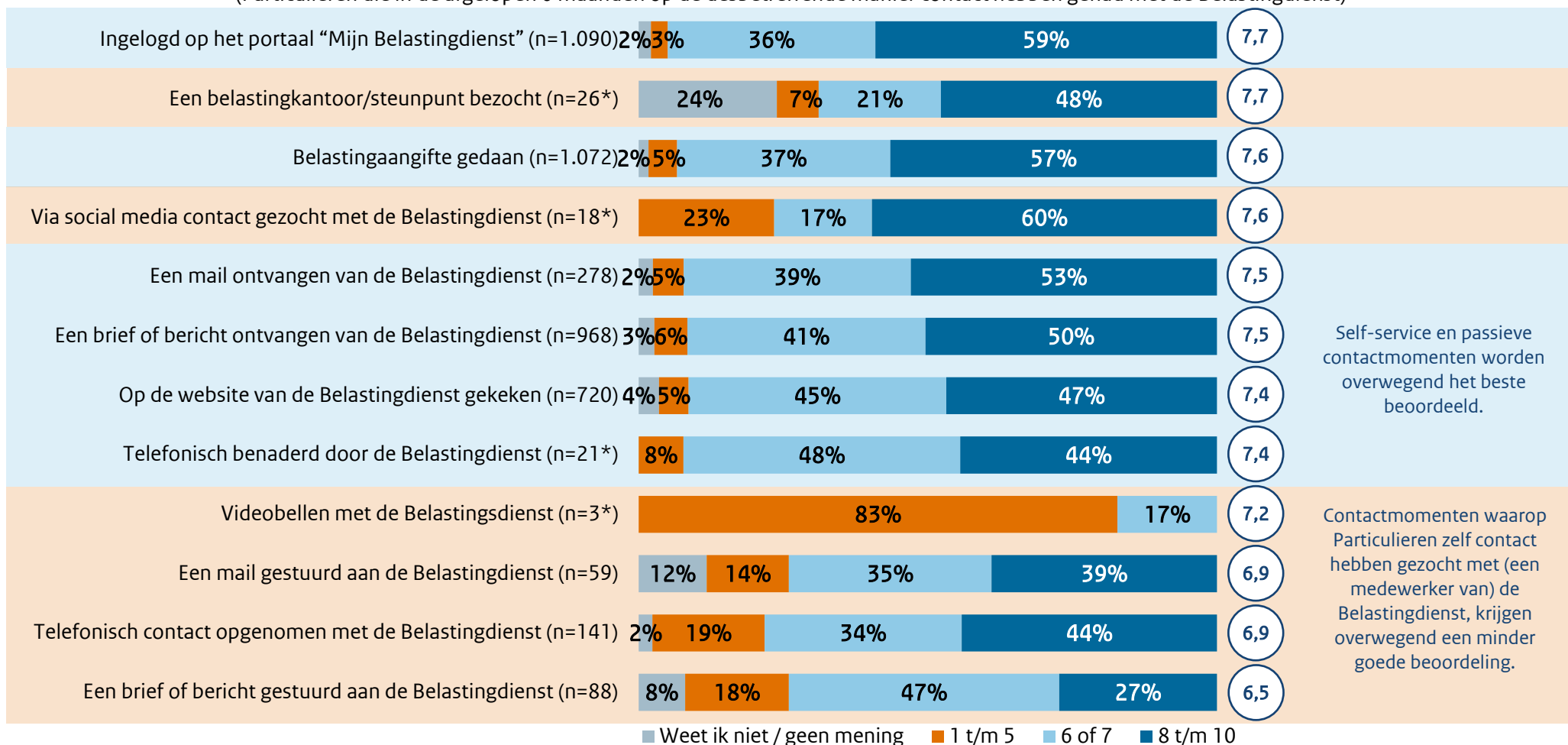


Beoordeling contactmomenten

De beoordeling van de contactmomenten is gelijk gebleven ten opzichte van het vorige kwartaal.

Rapportcijfer per contactmoment.

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden op de desbetreffende manier contact hebben gehad met de Belastingdienst)



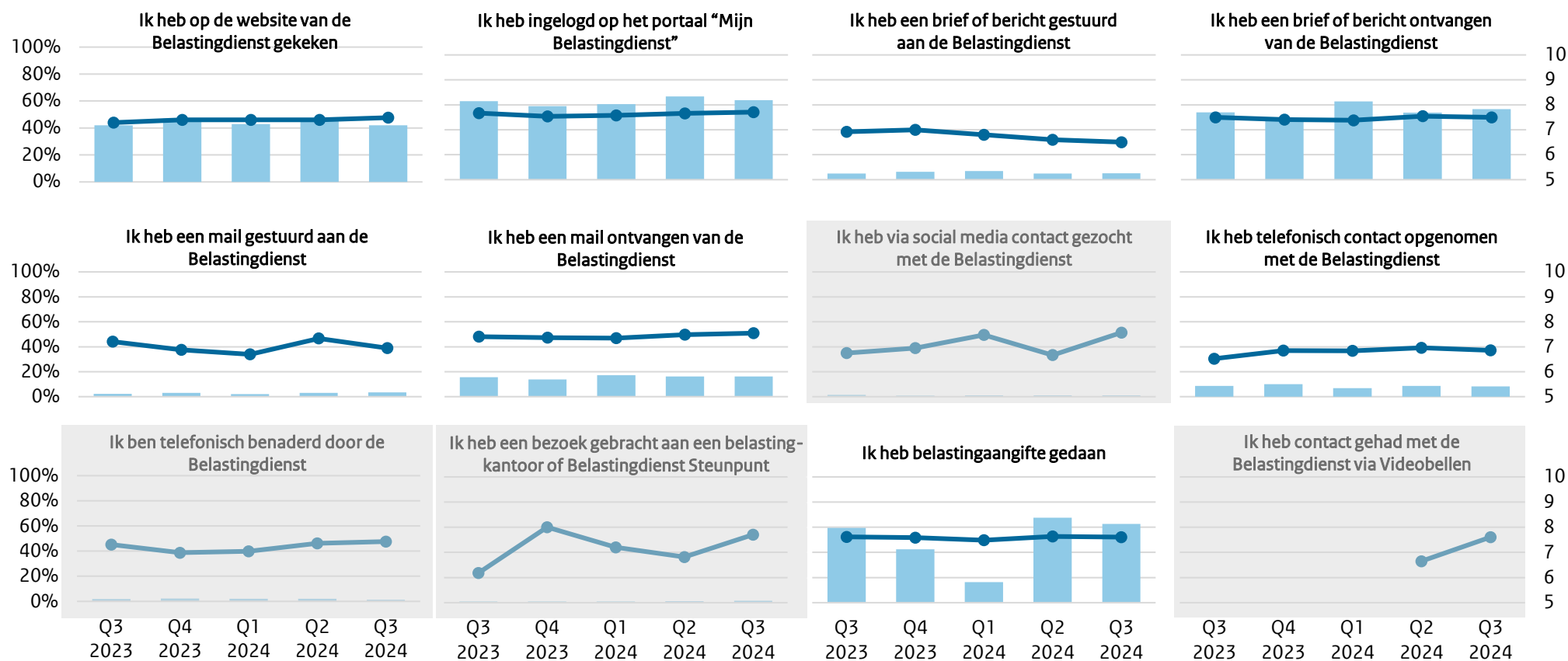
■ Weet ik niet / geen mening ■ 1 t/m 5 ■ 6 of 7 ■ 8 t/m 10



Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

De beoordeling van de contactmomenten is stabiel. Particulieren hebben minder vaak op de website van de Belastingdienst gekeken of belastingaangifte gedaan dan in het vorige kwartaal. Dit laatste komt waarschijnlijk doordat de periode voor belastingaangifte in Q2 valt.

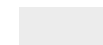
Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Percentage Particulieren dat contactmoment heeft genoemd



Gemiddeld rapportcijfer contactmoment



N < 30

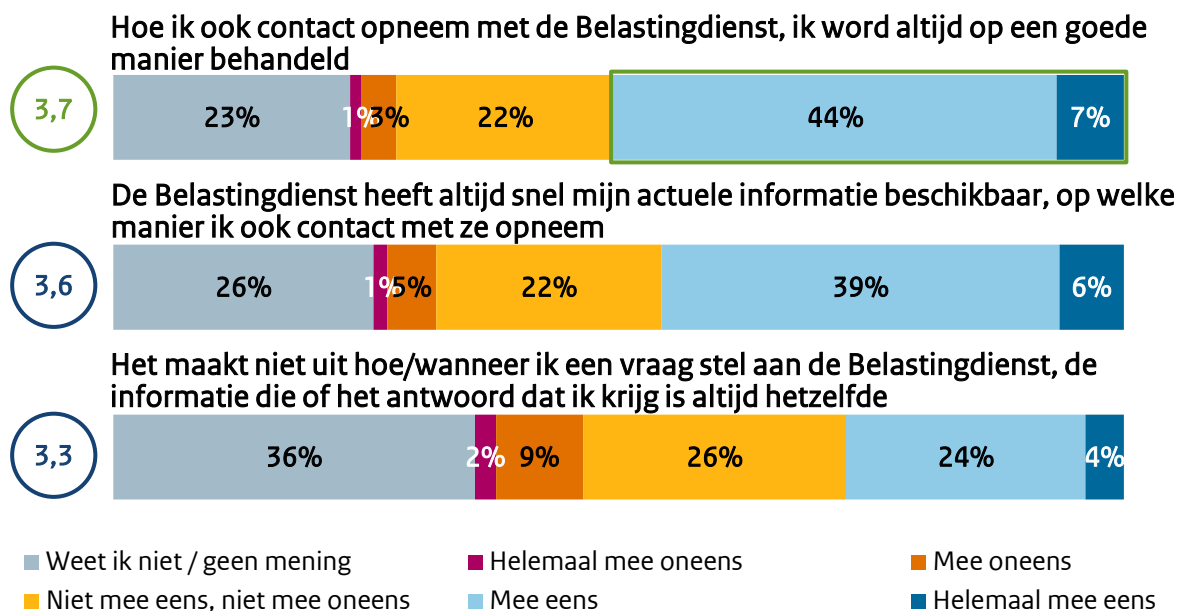


Consistentie tussen contactmomenten

Dit kwartaal zijn Particulieren vaker van mening dat de Belastingdienst hen altijd op een goede manier behandelt, ongeacht het contactmoment (50% vs. 46%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze uitspraken? Neem hierbij jouw ervaringen van de afgelopen 6 maanden in gedachten.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.712)



Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Deel 7

Financiële situatie

Particulieren die geld overhouden zijn vaker tevreden met de dienstverlening van de Belastingdienst dan Particulieren die precies rondkomen of meer besteden dan er binnenkomt.



Financiële situatie



Aan Particulieren is gevraagd wat de huidige financiële situatie van hun huishouden is. Van de Particulieren die contact hadden met de Belastingdienst, zegt één op de tien (11%) meer uit te geven dan dat er bij hen er binnenkomt. Een kwart kan precies rondkomen (25%). 64% van de Particulieren houdt geld over.



Particulieren die niet of precies rondkomen zijn **negatiever over de dienstverlening van de Belastingdienst**.

- Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt beoordelen de dienstverlening met een **rapportcijfer 6,7** en Particulieren die precies kunnen rondkomen met een **6,9**. Particulieren die geld overhouden, beoordelen de dienstverlening het best, namelijk met een **7,3**.
- Particulieren die geld overhouden zijn het vaakst tevreden met de dienstverleningsindicatoren. Dit uit zich met name in tevredenheid over de **Overzichtelijkheid, Betrouwbaarheid, Respectvolheid** en de **Eigentijdsheid** van de dienstverlening.
- Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt, zijn minder tevreden over alle dienstverleningsindicatoren (Overzichtelijk, Betrouwbaar, Passend, Respectvol en Eigentijds).
- Particulieren die precies rondkomen zitten tussen deze twee groepen in. Zij zijn minder tevreden over een aantal indicatoren, namelijk de **Overzichtelijkheid, Betrouwbaarheid** en **Respectvolheid**.



Hoe tevreden Particulieren zijn met hun eigen leven hangt samen met hun financiële situatie. Zo zijn Particulieren die die meer uitgeven dan er binnenkomt ook **negatiever over hun eigen leven**: zij geven hun leven gemiddeld een rapportcijfer **6,7** (tegenover een 7,8 onder Particulieren die geld overhouden). Ook heeft deze groep Particulieren het afgelopen jaar vaker een of meer **life events** meegemaakt. Zo hebben zij bijvoorbeeld vaker te maken gehad met ernstige ziekte of zorg in de omgeving (15%) of een zoektocht naar een nieuwe baan (14%).

- Als verbeterpunten voor de Belastingdienst geven Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt (net als andere Particulieren) dan ook vaak aan dat zij meer maatwerk en meer persoonlijke aandacht willen. Mogelijk komt dit door ingewikkelde levensgebeurtenissen en hun lastige financiële situatie. Zij zouden met name baat hebben bij een Passende dienstverlening.

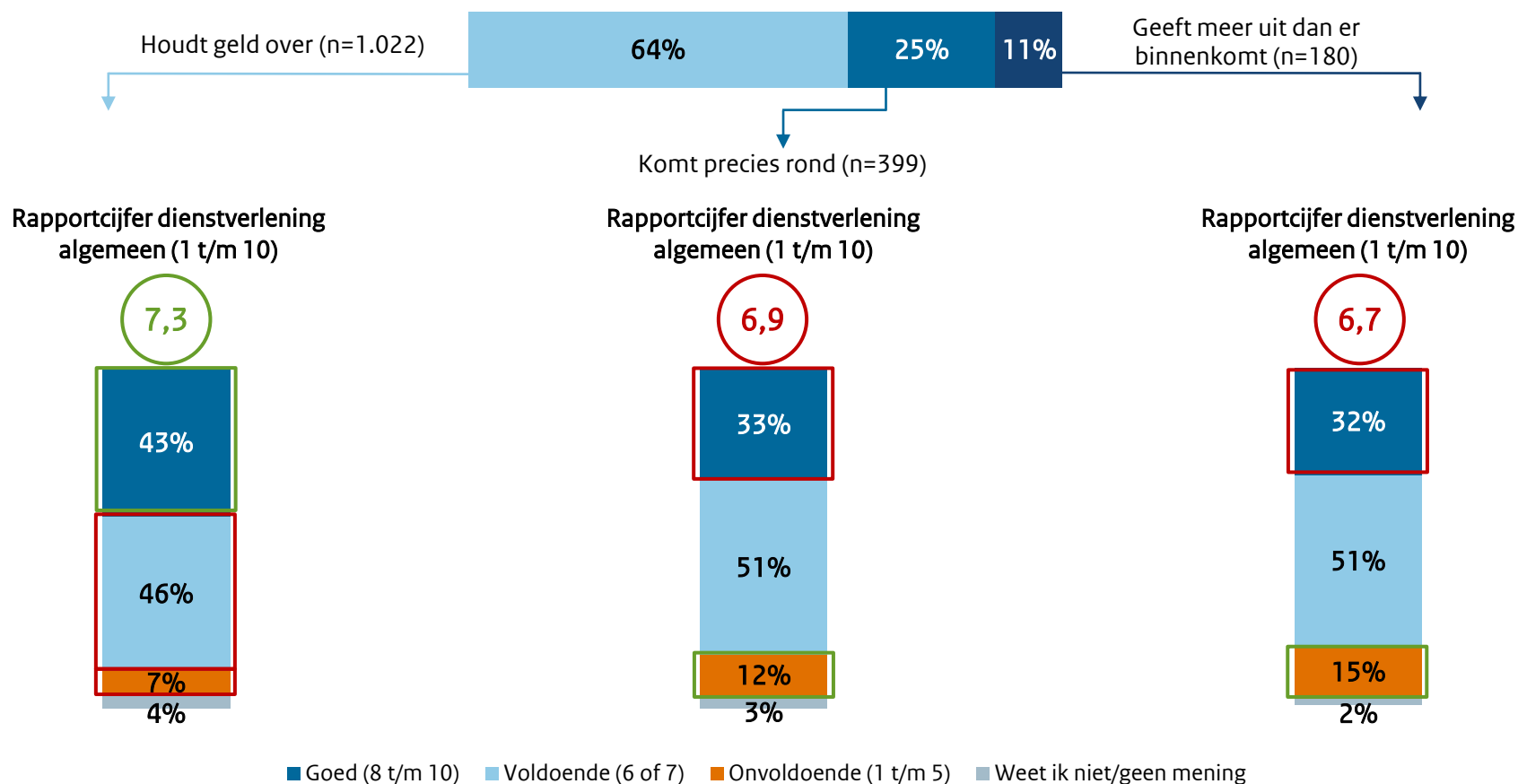


Financiële situatie en tevredenheid dienstverlening

Particulieren die geld overhouden zijn over het algemeen positiever over de dienstverlening dan Particulieren die precies rondkomen of meer uitgeven dan er binnenkomt.

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

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Significant hoger dan andere Particulieren

Significant lager dan andere Particulieren

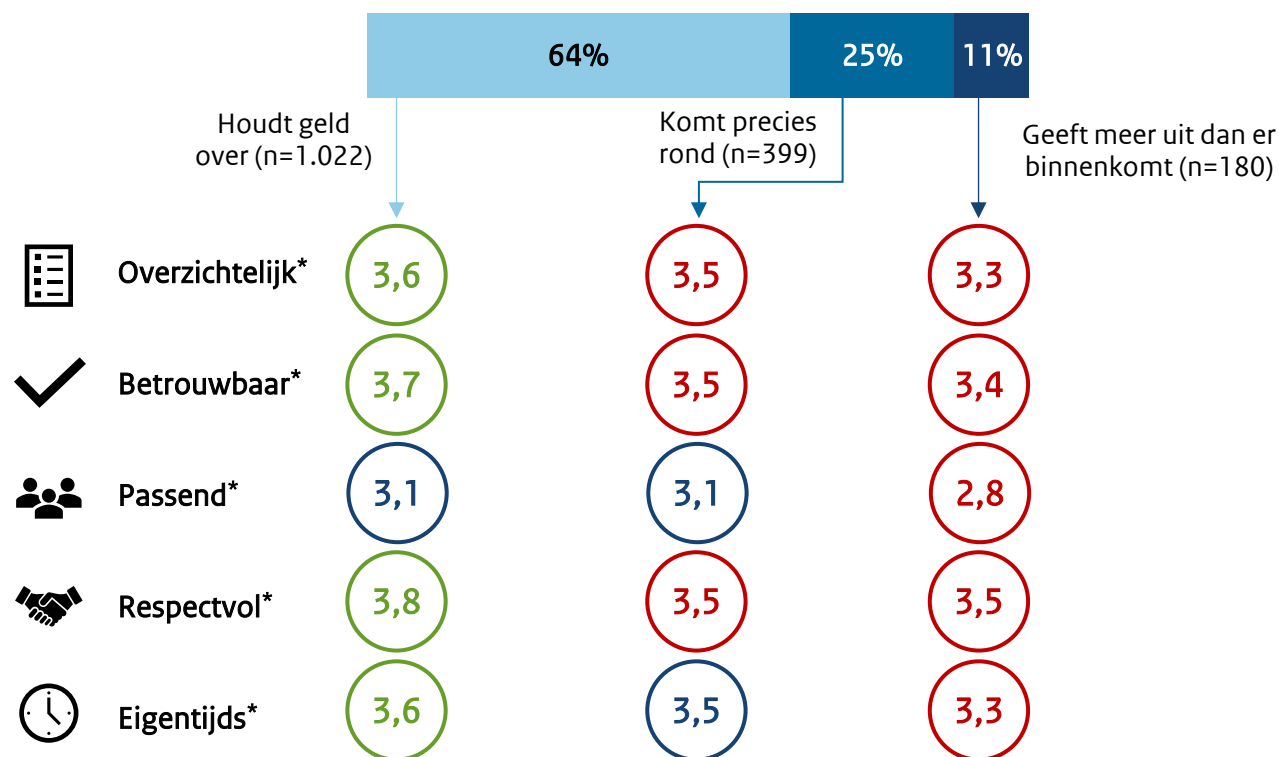
Dienstverleningsmonitor Particulieren | Derde kwartaal 2024



Financiële situatie en dienstverleningsindicatoren

Particulieren die geld overhouden zijn over vrijwel alle dienstverleningsindicatoren meer tevreden dan Particulieren die precies rondkomen of meer uitgeven dan ze er binnenkomt.

Welke omschrijving vind je het beste passen bij de financiële situatie van jouw huishouden?
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.

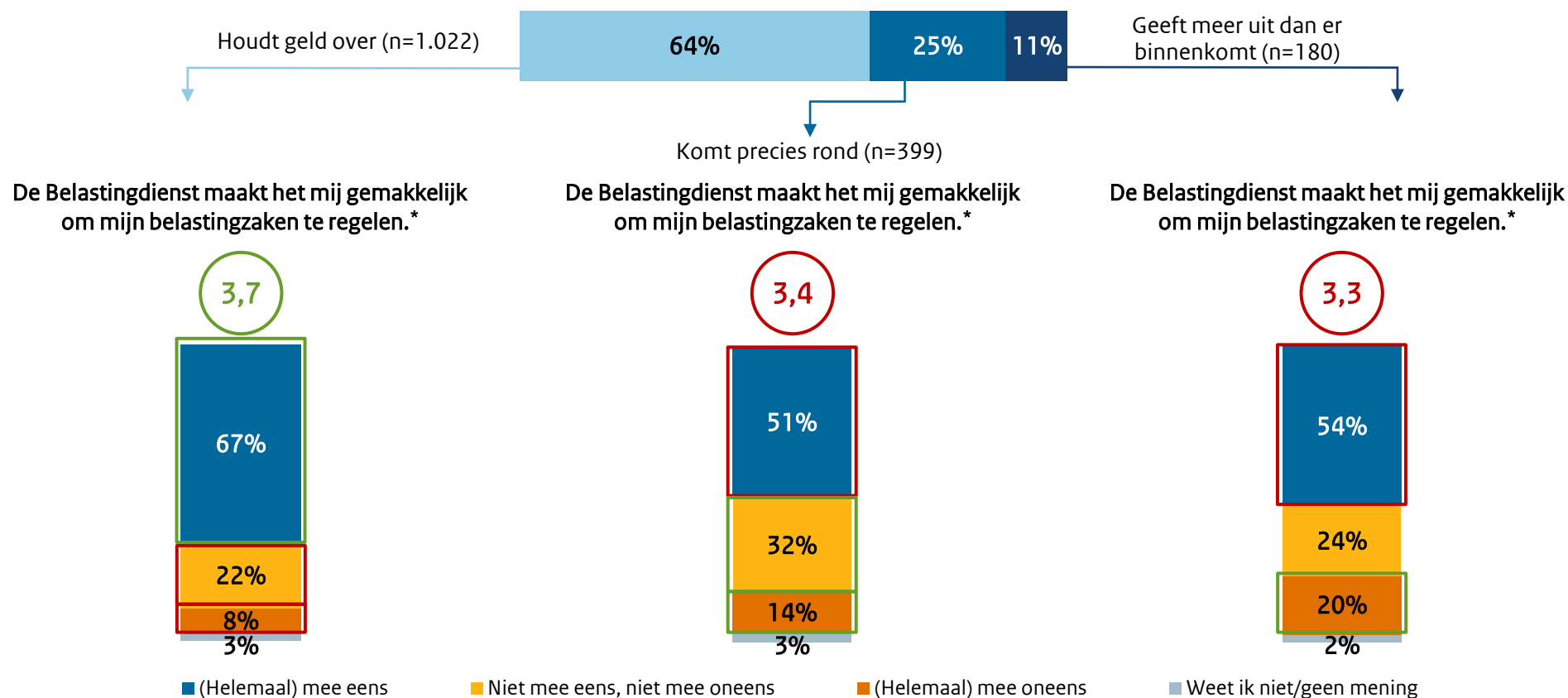


Financiële situatie en ervaren gemak

Particulieren die precies rondkomen of meer uitgeven dan er binnenkomt, vinden het minder vaak makkelijk om hun belastingzaken te regelen dan Particulieren die geld overhouden.

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

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



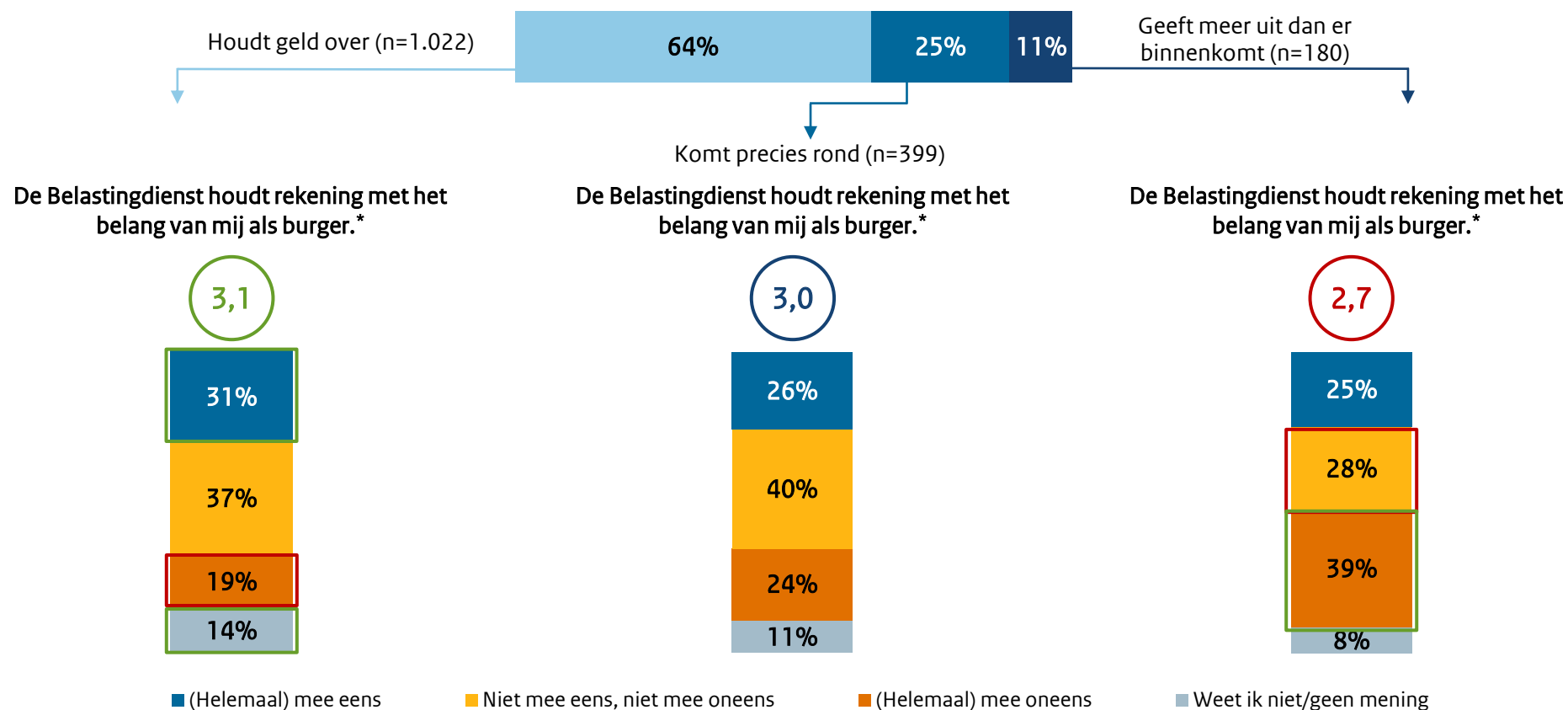
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Financiële situatie en belang Particulier

Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt, hebben minder het gevoel dat de Belastingdienst rekening houdt met hun belang als burger. Daarentegen hebben Particulieren die geld overhouden vaker dit gevoel.

Welke omschrijving vind je het beste passen bij de financiële situatie van jouw huishouden?
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



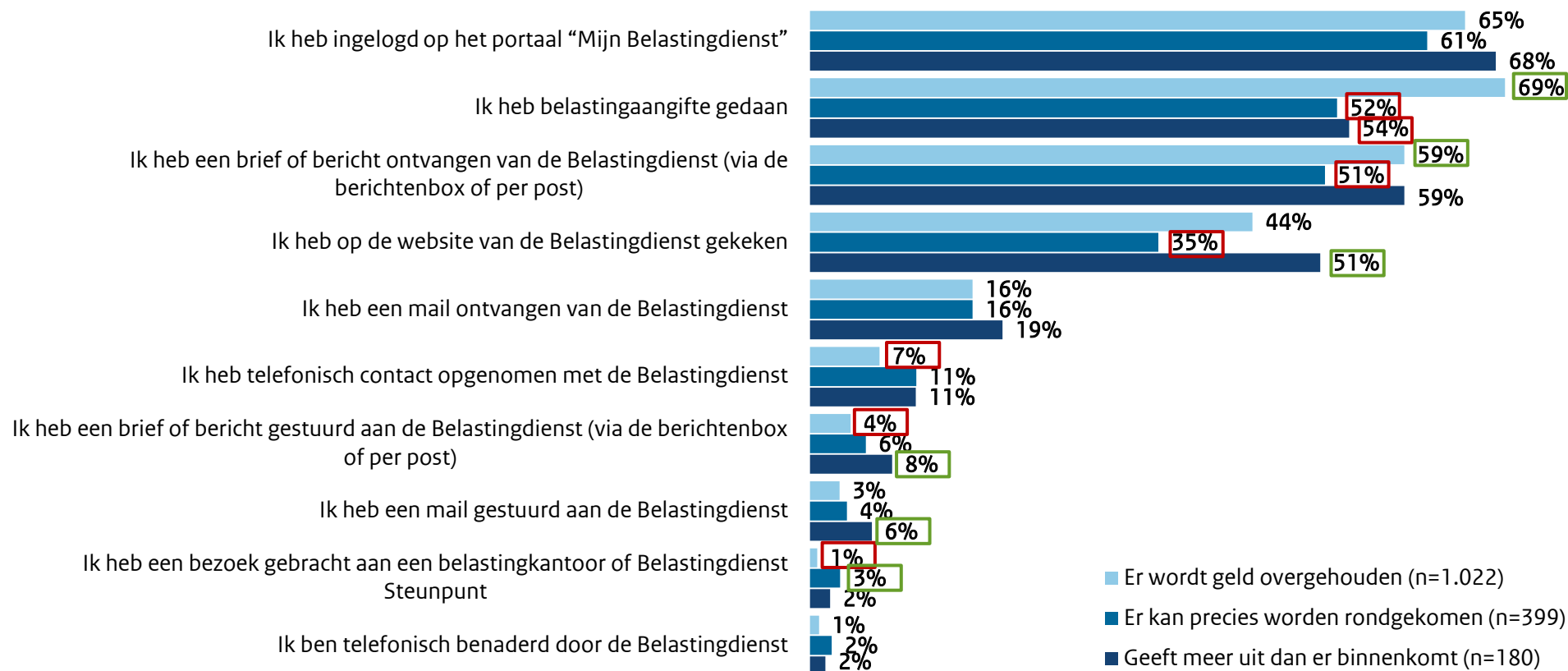
Belastingaangifte en contactmomenten

Particulieren die geld overhouden, hebben in de afgelopen 6 maanden vaker belastingaangifte gedaan of een brief of bericht ontvangen. Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt, hebben vaker contact gehad op momenten waarbij Particulieren zelf contact hebben gezocht met (een medewerker van) de Belastingdienst.

Top-10: Op welke wijze heb je in de afgelopen 6 maanden contact gehad of gezocht met de Belastingdienst?

Meerdere antwoorden mogelijk

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.736)



■ Er wordt geld overgehouden (n=1.022)
■ Er kan precies worden rondgekomen (n=399)
■ Geeft meer uit dan er binnenkomt (n=180)

Significant hoger dan andere Particulieren

Significant lager dan andere Particulieren

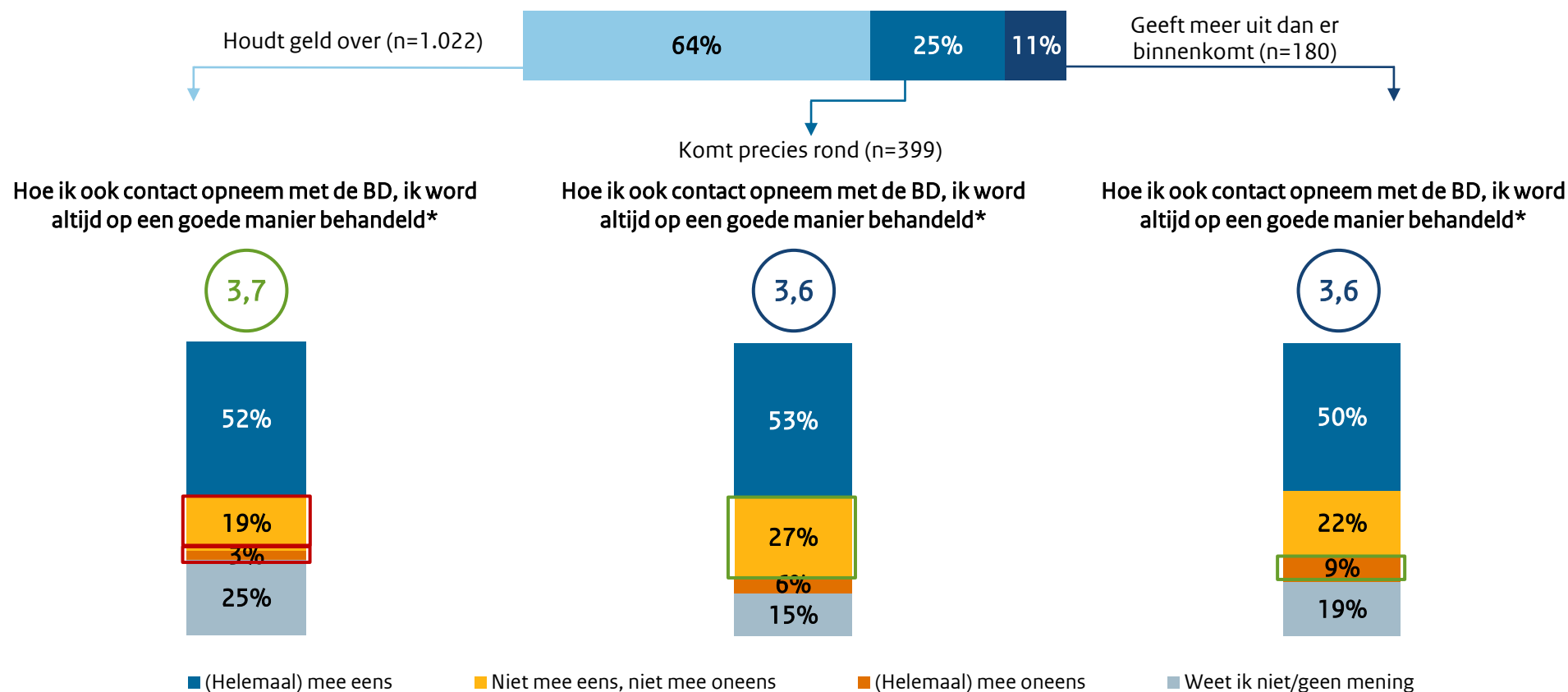


Financiële situatie en consistentie tussen contactmomenten

Particulieren die geld overhouden, ervaren vaker dat zij, ongeacht de manier waarop zij contact opnemen, altijd op een goede manier door de Belastingdienst worden behandeld.

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

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens" en 5 voor "helemaal mee eens".



Financiële situatie en verbeterpunten

De financiële situatie van de Particulier maakt niet uit voor de verbeterpunten die zij noemen: Particulieren die geld overhouden, precies rondkomen of meer uitgeven dan er binnenkomt noemen allemaal dat de Belastingdienst meer zou kunnen doen aan bereikbaarheid, duidelijkheid en maatwerk in hun dienstverlening.

Als de Belastingdienst één ding zou moeten verbeteren aan de dienstverlening, wat zou jij dan graag verbeterd willen zien?
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

Er wordt geld overgehouden

“ Betere bereikbaarheid en snellere afwerking.

“ Duidelijkere taal en betere uitleg bij de ? of i plaatsen, niet iedereen is hoog opgeleid en snapt wat er allemaal staat op de website.

“ Meer naar de individu kijken.

Er kan precies rondgekomen worden

“ De uitleg moet nog duidelijker worden, en geen moeilijke taal.

“ Meer menselijker zijn en begrip tonen voor elke situatie.

“ Dat het veel beter bereikbaar is.

Geeft meer uit dan er binnenkomt

“ Betere telefonische bereikbaarheid.

“ Menselijke maat en persoonlijk contact.

“ Soms meer begrip voor mensen in een moeilijke situatie, of die in het algemeen moeite hebben met dit soort zaken (te begrijpen).



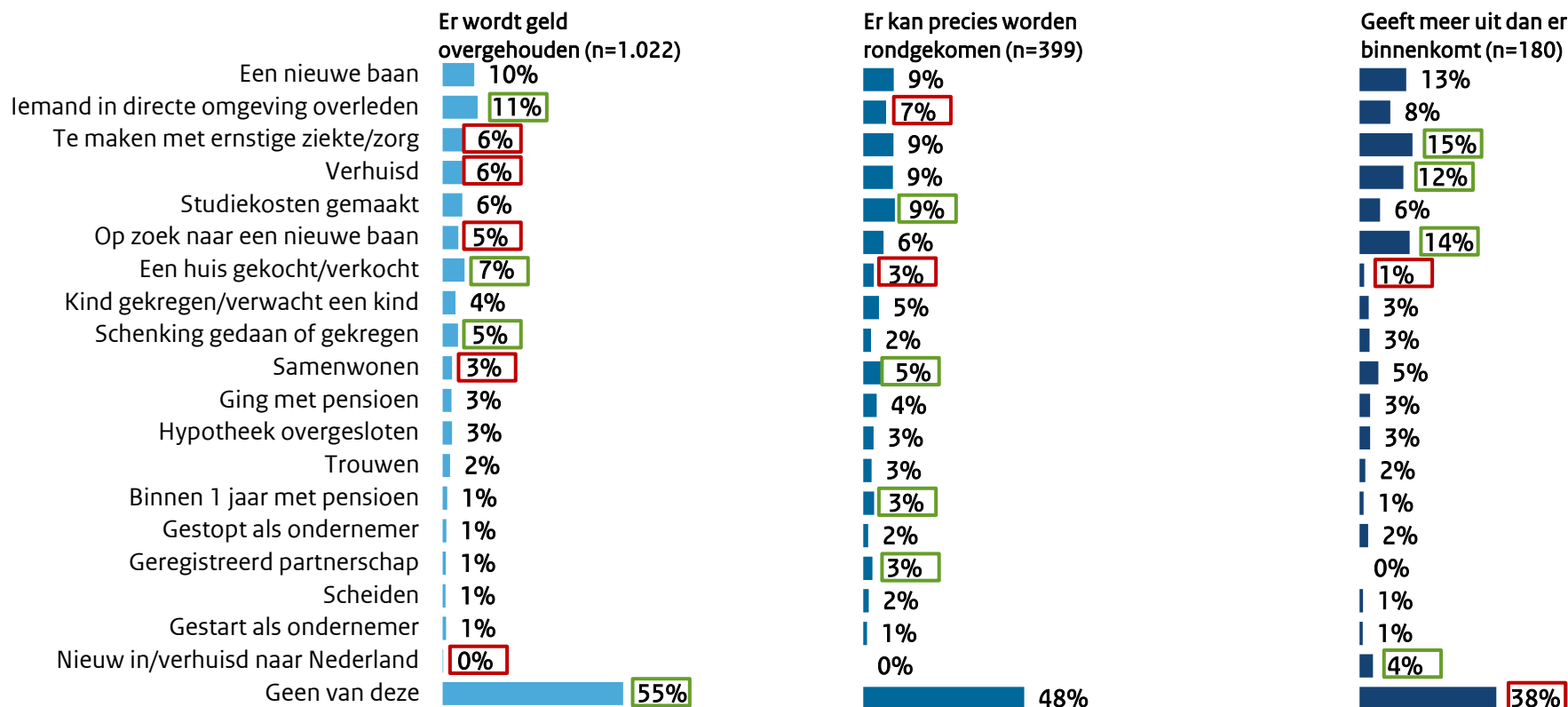
Belastingaangifte en *life events*

Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt hebben het afgelopen jaar vaker een of meer *life events* meegemaakt. Zo hebben zij vaker te maken gehad met ernstige ziekte of zorg in de omgeving, een zoektocht naar een nieuwe baan, een verhuizing in het algemeen of een verhuizing naar Nederland.

Welk van de onderstaande gebeurtenissen heb je het afgelopen jaar meegemaakt of maak je op dit moment mee?

Meerdere antwoorden mogelijk

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



Significant hoger dan andere Particulieren

Significant lager dan andere Particulieren

Dienstverleningsmonitor Particulieren | Derde kwartaal 2024

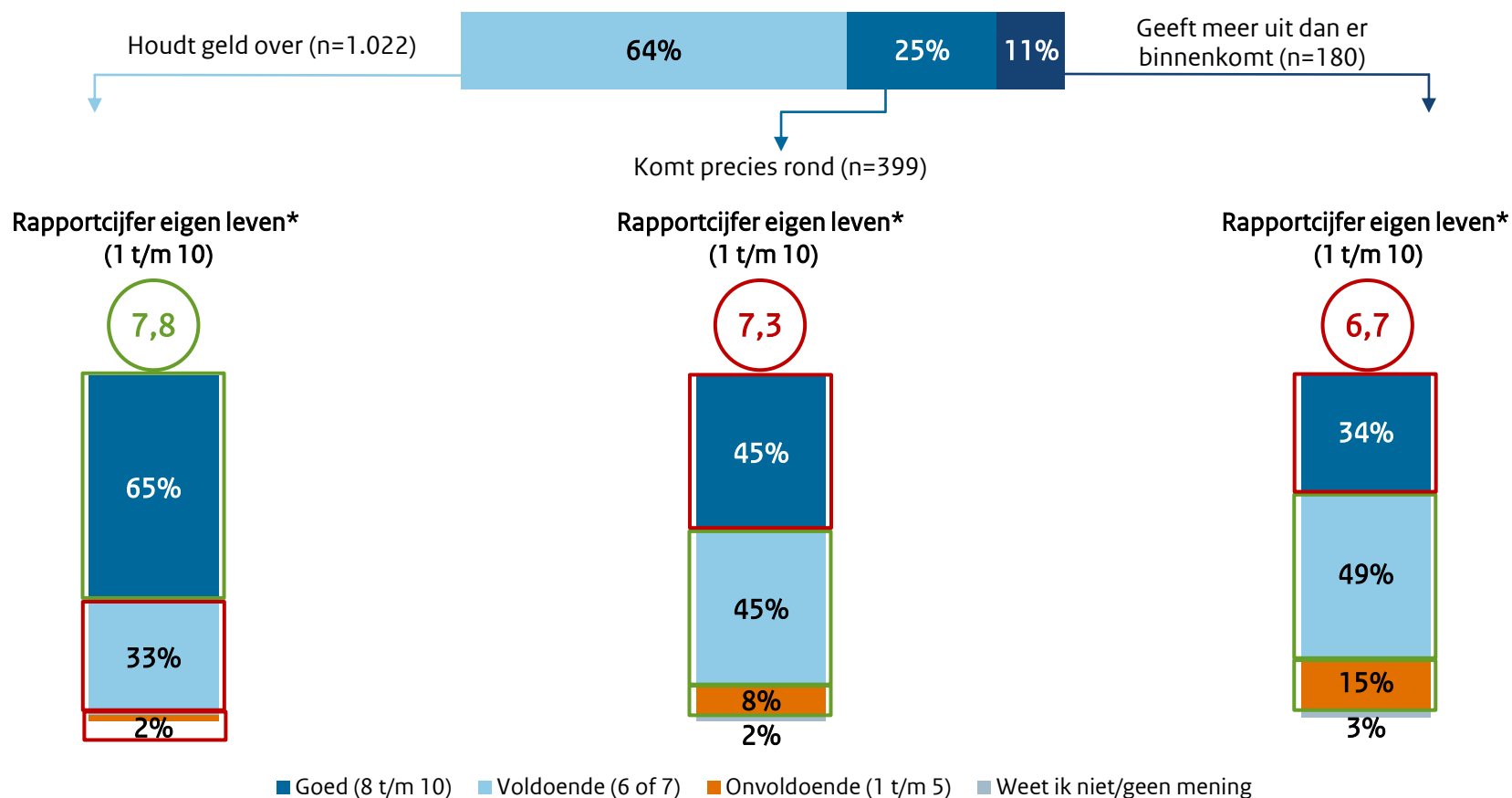


Financiële situatie en tevredenheid eigen leven

Particulieren die meer uitgeven dan er binnenkomt of precies rondkomen, zijn over het algemeen negatiever over hun leven op dit moment dan Particulieren die geld overhouden.

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

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)



*Antwoord op de vraag "Hoe tevreden ben je met jouw leven op dit moment?"

Significant hoger dan andere Particulieren

Significant lager dan andere Particulieren



Bijlagen





Toelichting cijfer dienstverlening algemeen

De toelichtingen van respondenten werden gecodeerd volgens het volgende schema

Je hebt de dienstverlening van de Belastingdienst een <cijfer> gegeven. Kun je jouw antwoord toelichten? Je kunt hier alle redenen noemen waarom je tevreden of ontevreden bent. *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

A. Imago en vertrouwen

Antwoorden die te maken hebben met het beeld van de Belastingdienst zonder dat dit gebaseerd is op een eigen ervaring (bijv. door de media, onderbuikgevoel, algemeen vertrouwen in de organisatie).

- A1. Publiciteit
- A2. Imago
- A3. Vertrouwen in de Belastingdienst
- A4. Vertrouwen in de overheid

C. Digitale kanalen

Antwoorden over digitale communicatiemiddelen.

- C1. Website Belastingdienst
- C2 Aangifte-portaal
- C3 Apps

D. Brieven en berichtenbox

Antwoorden over versturen en ontvangen van echte brieven of in de berichtenbox.

- D1. Brieven
- D2. Berichtenbox
- D3. Mails

E. Bemenste kanalen

Antwoorden over contact met medewerkers van de Belastingdienst.

- E1. Openings-tijden telefoon/kantoor
- E2. Wachttijden telefoon/kantoor/bereikbaarheid
- E3. Locatie en afstand tot kantoren / steunpunten

F. Procedures en regels

Antwoorden over processen in de dienstverlening die te maken hebben met praktische afhandeling, procedures gevolgd worden en accuraat werken.

- F1. (Geen) fouten in proces
- F2. Snelheid proces
- F3. Gemak procedures
- F4. Afspraken nakomen

G. Kennis en kunde

Antwoorden over inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening en verstrekte informatie.

- G1. Kennis en deskundigheid
- G2. Duidelijkheid/begrijpelijkheid/ taalgebruik
- G3. Gemak/vindbaarheid/snelheid
- G4. Correctheid/volledigheid/actualiteit informatie

H. Houding en gedrag

Antwoorden over de menselijke kant van processen in de dienstverlening en de mate waarin naar mensen geluisterd wordt.

- H1. Proactiviteit/oplossingsgerichtheid
- H2. Persoonlijke benadering
- H3. Luisteren en meedenken
- H4. Vriendelijkheid
- H5. Respect tonen
- H6. Service algemeen



Onderzoeksverantwoording



Methode

Kwantitatief



Gespreksduur

50 vragen (t=18 minuten)



Aantal deelnemers

Totaal n= 2.081



Veldwerkperiode

12-08-2024 t/m 21-08-2024

- De onderzoeksdoelgroep bestaat uit belastingplichtige Nederlanders van 18-80 jaar.
- De respondenten uit het onderzoek zijn benaderd via het onderzoekspanel van Motivaction: StemPunt. Daarbij is ook gebruik gemaakt van het onderzoekspanel van marktonderzoeksbureau PanelClix.
- In totaal zijn er N=5.619 personen via de onderzoekspanels benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 2.081 personen de vragenlijst volledig ingevuld.
- Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tot tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Hetzelfde geldt voor schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten.