



Belastingdienst

Dienstverleningsmonitor

Rapportage Q4 2024 Particulieren 9^e meting

BBOF – januari – 2025





Woord vooraf

Dit rapport bevat de resultaten van Q4 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.



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>
Vergelijking tussen kwartalen	<u>54</u>
Bijlagen	<u>64</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 Q4 2024 (13-11-2024 t/m 27-11-2024) van de Dienstverleningsmonitor onder Particulieren.

In totaal hebben 2.093 belastingplichtige Nederlanders (18-80 jaar) aan de meting van Q4 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

Dienstverlening door de tijd



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 Q4 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=1.515) 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=2.093) voorgelegd.



Deel 2

Conclusies



Hoofdconclusies

Over het algemeen zien we ook dit kwartaal een relatief stabiel beeld in de ervaring van de dienstverlening. Op een aantal punten zijn er dalingen zichtbaar ten opzichte van Q3 2024.

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 7,0**.

Ook de gemiddelde beoordeling van de **dienstverleningsindicatoren** is dit kwartaal grotendeels gelijk gebleven met her en der een lichte daling. Zo is de beoordeling van de indicator **Betrouwbaar** licht gedaald en zien we binnen de indicator **Respectvol** een lichte daling in de mate waarin Particulieren zich serieus genomen voelen door de Belastingdienst. Ook dit kwartaal blijft de **Passendheid** het voornaamste verbeterpunt.

Eenzelfde beeld zien we bij de **klantbeloften**. Particulieren beoordelen de beloften “Zo gemakkelijk mogelijk” en “Snel en correct geholpen” iets lager dan in het derde kwartaal. Bij de belofte “Iedereen een eerlijke bijdrage” is ook dit kwartaal de meeste ruimte voor verbetering.

Een **aanvullende analyse** waarin alle kwartalen sinds het begin van de monitor met elkaar worden vergeleken, laat zien dat het **3^e kwartaal van 2024** het **meest succesvolle** kwartaal is wat betreft tevredenheid met de dienstverlening. Het **3^e kwartaal van 2023** lijkt daarentegen het **minst succesvol**. Een verklaring hiervoor kan liggen in het gegeven dat Particulieren in het 3^e kwartaal van 2024 het minst moeite ervaren bij het regelen van hun belastingzaken en in het 3^e kwartaal van 2023 het meest. Ook is het vertrouwen in de Belastingdienst in het huidige en vorige kwartaal (Q3 2024) het hoogst sinds het begin van de monitor en in het 3^e kwartaal van 2023 het laagst.



Deel 3

Ontwikkeling kerncijfers

Dit kwartaal is de algehele beoordeling van de dienstverlening niet veranderd ten opzichte van Q3 2024.

Minder tevredenheid over de dienstverleningsindicatoren 'Betrouwbaar' en 'Respectvol'.

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 (7,0).
- 👎 11% van de particuliere klanten is **ontevreden** over de dienstverlening van de Belastingdienst (score van 1-5). Hun ontevredenheid komt ook dit kwartaal vaak voort uit factoren die te maken hebben met zowel **inhoudelijke als procesmatige aspecten**. Hierbij worden vooral de ervaren **beperkte kennis en vaardigheden** van de Belastingdienst en haar medewerkers genoemd. Daarnaast spelen de **houding en het gedrag** van medewerkers een rol, evenals de als de ingewikkeld of traag ervaren **procedures en regelgeving**. Ontevreden Particulieren uiten daarnaast regelmatig kritiek op de **menselijke contactkanalen** van de Belastingdienst.
- 👍 Ook Particulieren die **zeer tevreden** zijn over de dienstverlening (score 8-10: 39%) noemen vaak de **inhoud en het proces** als belangrijkste redenen voor hun tevredenheid. Vooral **de kennis en expertise** van de Belastingdienst en haar medewerkers worden positief beoordeeld. Daarnaast geven zij regelmatig aan tevreden te zijn over de **procedures en regelgeving**.
- 👎 De gemiddelde beoordeling van de Dienstverleningsindicatoren is dit kwartaal vrijwel gelijk gebleven. Enkel bij de indicator **Betrouwbaar** zien we een daling in de gemiddelde beoordeling (3,5 vs. 3,6 vorige kwartaal).
- ✓ Particulieren ervaren dit kwartaal minder **gemak** in het regelen van hun belastingzaken dan vorig kwartaal. De Net Effort Score is gedaald naar 43 (vs. 49 vorige kwartaal). Particulieren hebben dit kwartaal iets minder **vertrouwen** in de Belastingdienst: 32% heeft nog steeds (zeer) veel vertrouwen (vs. 32% vorige kwartaal), maar 17% heeft (zeer) weinig vertrouwen (vs. 12% vorige kwartaal).



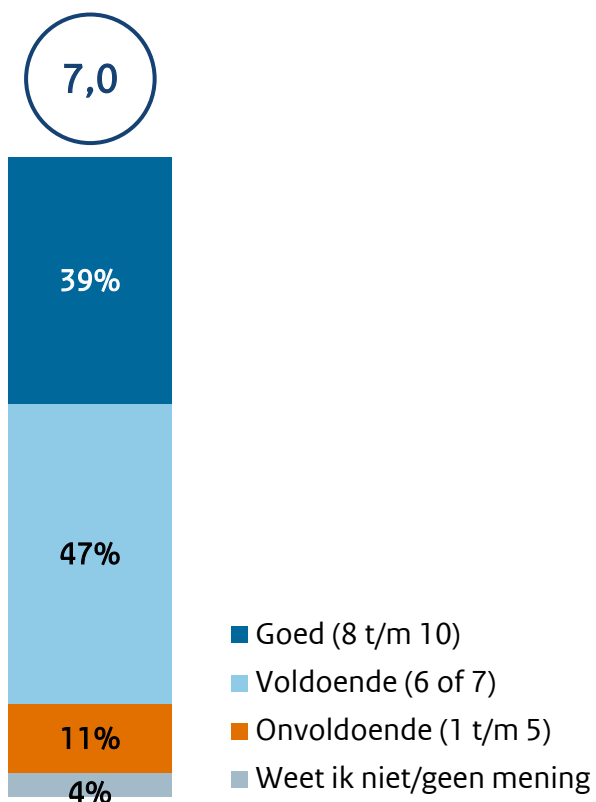
Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

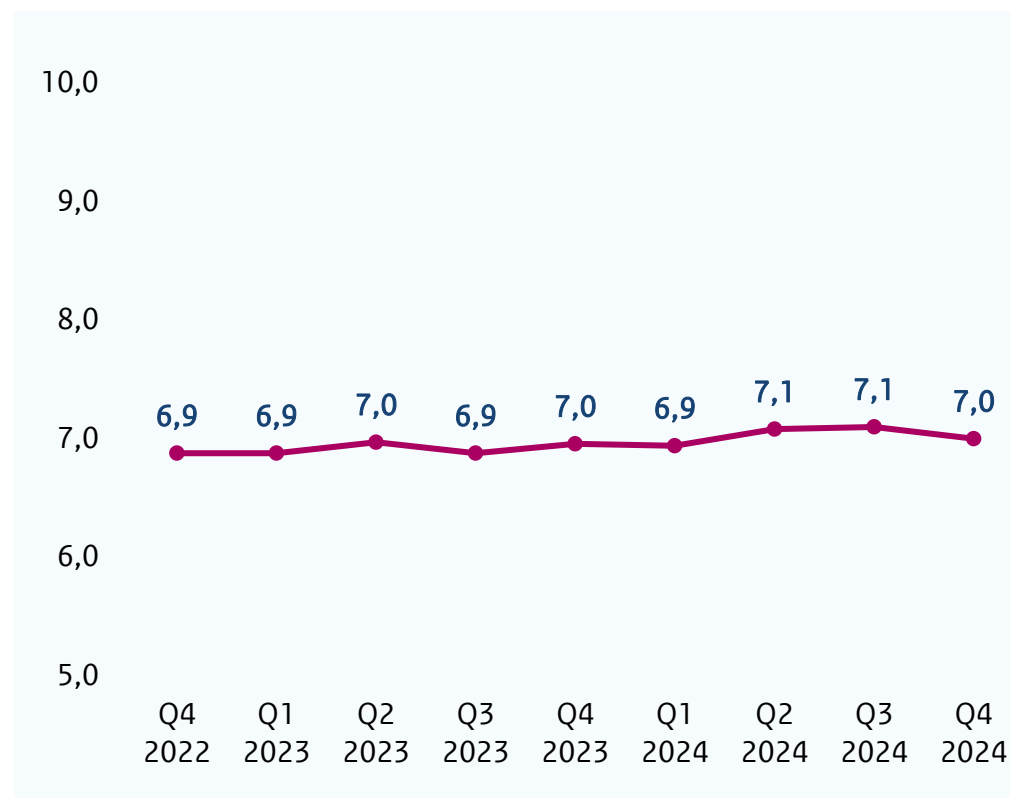
Het rapportcijfer dat Particulieren geven aan de dienstverlening van de Belastingdienst is gelijk gebleven t.o.v. Q3.

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=1.515)



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

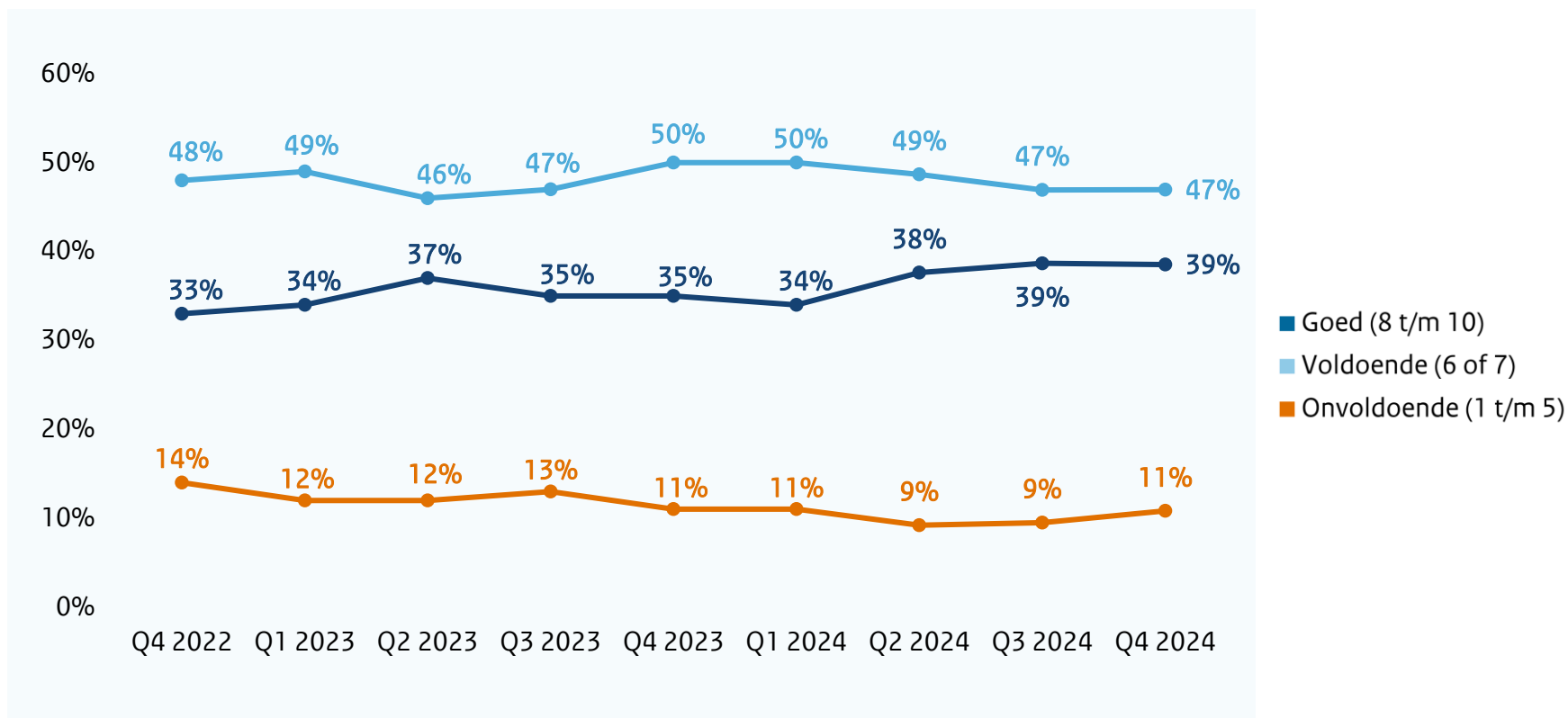


Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

Ontwikkeling beoordeling dienstverlening per kwartaal – Aandeel Particulieren dat een goed cijfer geeft is 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.

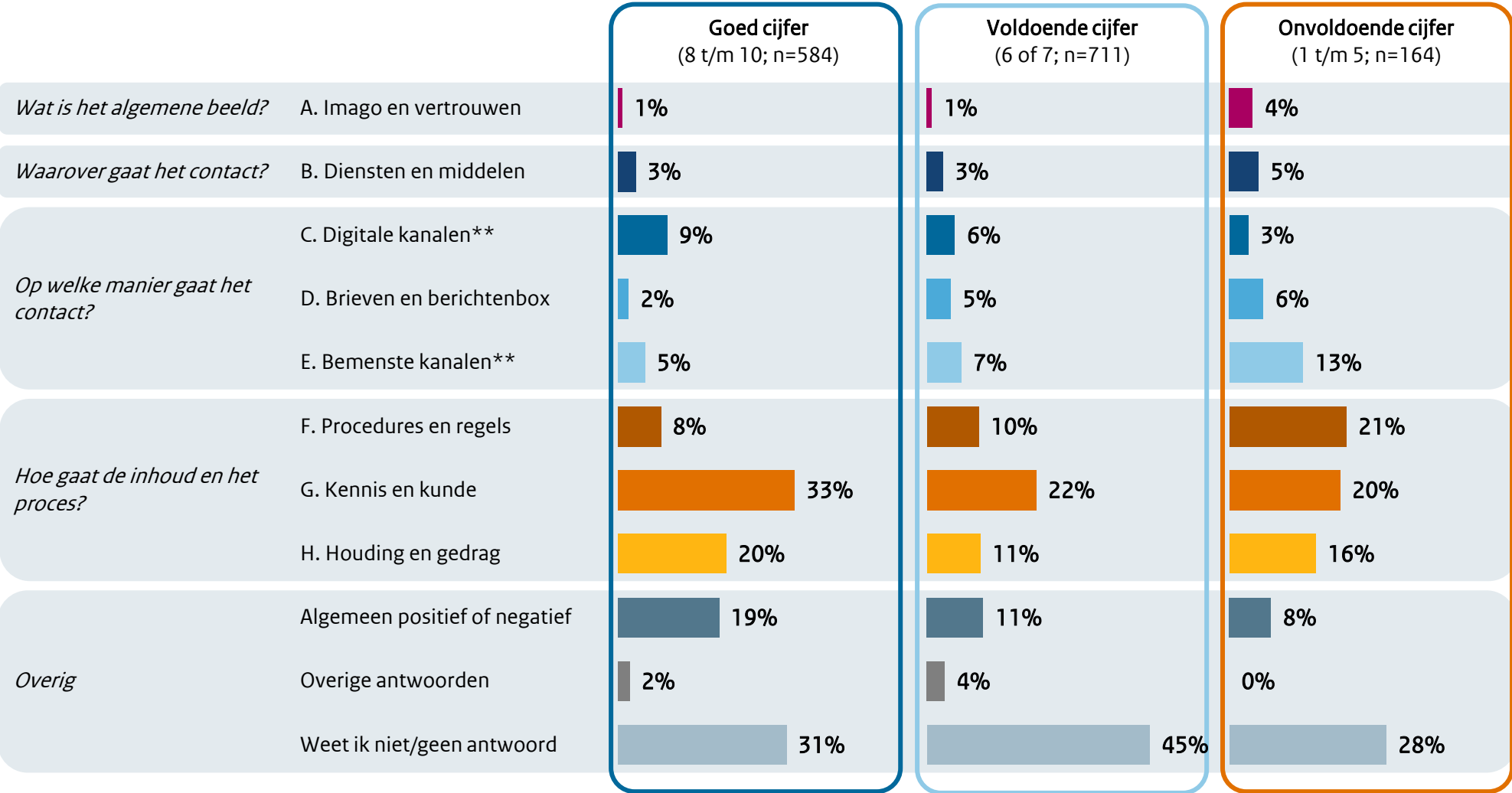
*Een uitgebreide toelichting op het codeerschema is te vinden in de bijlage.



Beoordeling dienstverlening

Toelichting cijfer dienstverlening algemeen*

Tevreden en ontevreden Particulieren blijven vaak de inhoud en het proces als reden voor hun (on)tevredenheid noemen.



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

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

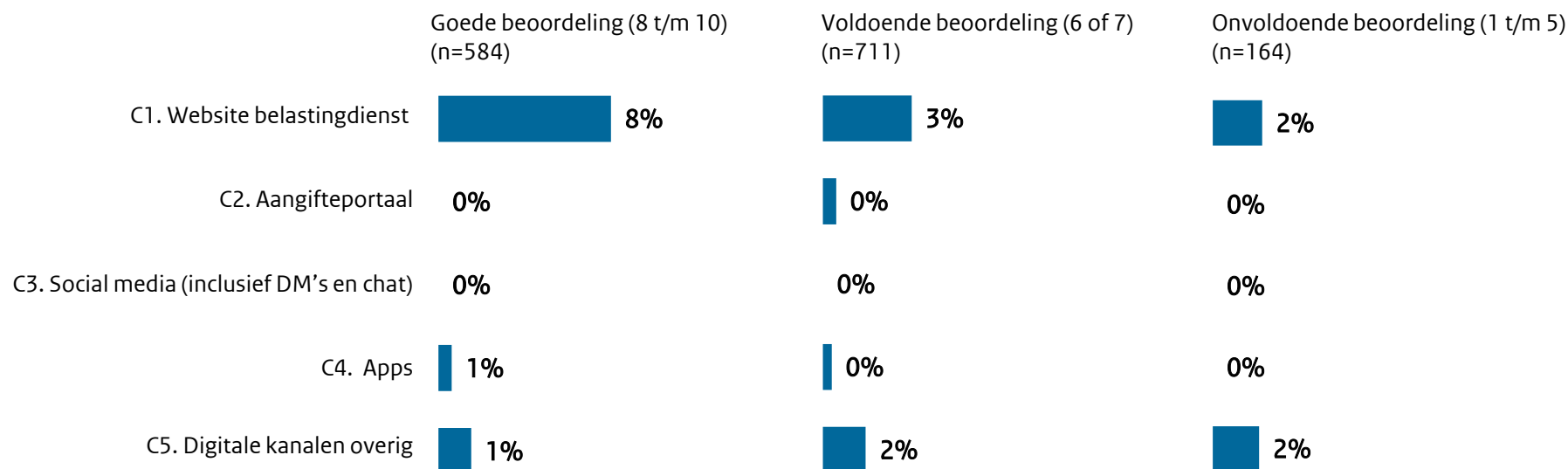


Beoordeling dienstverlening Digitale kanalen

(Zeer) tevreden Particulieren noemen vooral de website als reden voor hun tevredenheid.

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)

“ Als ik iets nodig heb of wil weten word ik altijd snel en goed geholpen of ik kan de informatie makkelijk op de website vinden.

“ Ik vind dat de Belastingdienst goed is geautomatiseerd. Alles duurt doorgaans wel te lang maar dat komt door het beleid van de overheid dat faalt

“ 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)

“ Digitaal invullen van de belastingaangifte is redelijk gemakkelijk door de vooraf ingevulde gegevens.

“ Op de site staat zoveel informatie dat deze niet altijd snel of duidelijk te vinden is.

“ Goede website om belastingaangifte te doen.

“ Digitaal kan ik vinden wat ik nodig heb, hoe de verdere directie communicatie is, weet ik niet.

“ Het systeem is onmogelijk traag, log en frustrerend.

Onvoldoende beoordeling (1 t/m 5)

“ Er staat best veel op de website, maar niet in de makkelijkste taal en per post opsturen vind ik ouderwets.

“ Informatie moeilijk toegankelijk (navigatie op de site is niet eenvoudig/onduidelijk waar welke info is te vinden)

“ Communicatie is moeilijk qua taalgebruik, zoals de website. Dit maakt dat veel mensen het niet begrijpen en er fouten gemaakt worden.

“ Duurt lang voordat je contact hebt. Veel gaat nog per post. Onduidelijkheid op de website.



Beoordeling dienstverlening

Bemenste kanalen

Met name de lange wachttijden bij telefonisch en face-to-face contact met medewerkers van de Belastingdienst komen naar voren als reden voor (on)tevredenheid over de 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. *Gecodeerde open antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)

E. Bemenste kanalen

	Goede beoordeling (8 t/m 10) (n=584)	Voldoende beoordeling (6 of 7) (n=711)	Onvoldoende beoordeling (1 t/m 5) (n=164)
E1. Openingstijden telefoon/kantoor	0%	0%	0%
E2. Wachttijden telefoon/kantoor/bereikbaarheid	4%	7%	12%
E3. Locatie en afstand tot kantoren/steunpunten	0%	0%	0%
E4. Bemenste kanalen overig	1%	0%	1%



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)

“Een aantal jaar geleden heb ik uitgebreid gebeld met de belastingdienst over buitenlandse erfgenenamen en hoe dat ging en ben toen zeer goed en vriendelijk geholpen.

“Snel de telefoon opgenomen en adequaat de vraag beantwoord.

“Ik ben netjes geholpen door ze, en hebben het even voor mijn uit gezocht wat ik vroeg.

“Als ik bel, helpen ze altijd goed.

“Klantvriendelijk, duidelijke uitleg, deskundig personeel, makkelijk te bereiken.

Voldoende beoordeling (6 of 7)

“Vriendelijk te woord gestaan, maar de wachttijd aan de telefoon bedroeg >30 minuten dus ik ben zelf maar op zoek gegaan naar een antwoord.

“Ik heb alleen contact met ze wanneer dit nodig is, dat gaat meestal prima. Niet meer of minder, dus gewoon voldoende.

“Verschillende medewerkers geven andere uitleg en antwoorden.

“Er werd redelijk naar mijn probleem geluisterd en meegewerkt om tot een goede oplossing te komen.

Onvoldoende beoordeling (1 t/m 5)

“Ontevreden, de Belastingdienst doet niets met je vraag per telefoon en per post krijg je geen antwoord

“Eerder dan deze enquête contact gehad met een inspecteur van de belastingdienst, deze wist de eigen belastingregels al niet eens goed toe te passen.

“Mijn brief (met verzoek tot herziening) was zoek, en is pas 2 1/2 maand later gevonden. Niemand kon mij helpen zonder die brief

“Slecht telefonisch bereikbaar, lange wachttijden, medewerkers hebben niet altijd verstand van zaken.



Dienstverleningsindicatoren

Gemiddelde beoordeling dienstverleningsindicatoren

Ontwikkeling per kwartaal – Lichte daling voor indicatoren Betrouwbaar en Respectvol

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

	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Overzichtelijk	59%	61%	58%	63%	64%	61%
 Betrouwbaar	56%	61%	59%	63%	65%	61%
 Passend	29%	30%	28%	31%	32%	31%
 Respectvol	59%	61%	58%	61%	64%	60%
 Eigentijds	51%	55%	54%	55%	57%	55%

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



Dienstverleningsindicatoren

Gemiddelde beoordeling dienstverleningsindicatoren

Ontwikkeling per kwartaal – Lichte daling voor de indicator Betrouwbaar

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

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

In dit kwartaal zijn minder Particulieren van mening dat de Belastingdienst het hen gemakkelijk maakt om hun belastingzaken te regelen dan vorig kwartaal (56% vs. 60%)

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=1.515)



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

Particulieren ervaren minder gemak dan in het vorige kwartaal (3,6).

Net effort score**

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.515)



De NES is gedaald 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

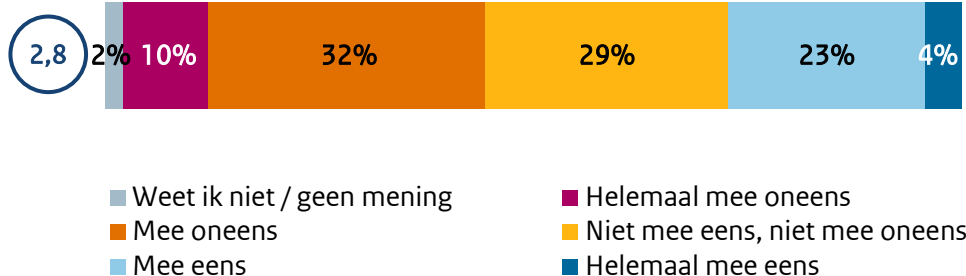
Een kwart (27%) van de Particulieren heeft moeite met het regelen van hun belastingzaken; 42% heeft dit niet. Een ruime meerderheid (53%) weet redelijk goed of precies wat ze moeten doen en invullen.

Ik vind het lastig om mijn belastingzaken te regelen.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.515)

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 (2,8).

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= 1.515)



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

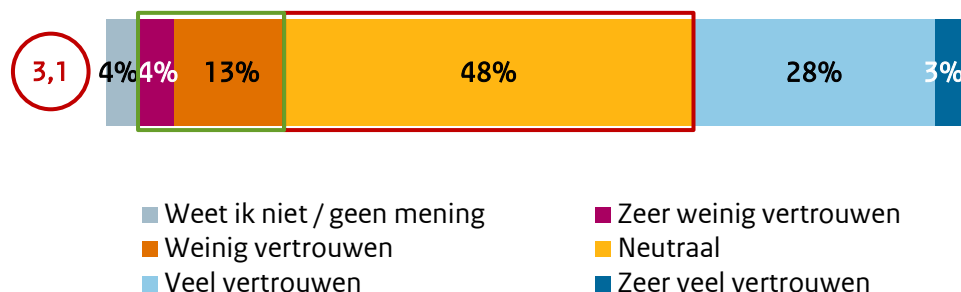
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor "helemaal mee oneens"/"helemaal niet wat ik moet doen en invullen" en 5 voor "helemaal mee eens"/"precies wat ik moet doen en invullen".



Vertrouwen in de Belastingdienst

Particulieren hebben iets minder vertrouwen in de Belastingdienst dan in het vorige kwartaal: 32% heeft (zeer) veel vertrouwen, 17% heeft (zeer) weinig vertrouwen.

Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?*
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.515)



Particulieren hebben iets minder vertrouwen in de Belastingdienst dan in het vorige kwartaal (3,2).

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 over het algemeen even tevreden en ervaren een vergelijkbaar gemak bij de verschillende onderwerpen van 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=1.515)

	Inkomsten-belasting (n=953)	Motorrijtuigen-belasting (n=178)	Erfbelasting (n=80*)	Schenk-belasting (n=78*)	Vermogensren-dementsheffing (n=88*)	Toeslagen (n=492)
Tevredenheid dienstverlening algemeen (cijfer 1-10)	7,1	7,1	7,1	7,0	7,1	7,1
Customer effort score** (1. helemaal mee oneens – 5. helemaal mee eens)	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,3

- 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 minder vaak tevreden over de indicatoren Betrouwbaar en Respectvol.



Dienstverleningsindicatoren

-  Dit kwartaal worden de meeste Dienstverleningsindicatoren vrijwel hetzelfde beoordeeld als vorig kwartaal. Toch beoordelen Particulieren de indicator Betrouwbaar minder goed dan vorig kwartaal (3,5 vs. 3,6 vorige kwartaal).
- ★ 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.
- ✗ De **Betrouwbaarheid** van de dienstverlening wordt dit kwartaal minder goed beoordeeld. Dit komt doordat Particulieren dit kwartaal er minder vertrouwen in hebben dat de Belastingdienst hen de **juiste informatie** geeft (3,6 vs. 3,7 vorige kwartaal), **toezeggingen** nakomt (3,5 vs. 3,6), **zorgvuldig** met hun **gegevens** omgaat (3,6 vs. 3,7) en de **systemen** van de Belastingdienst te **vertrouwen** zijn (3,3 vs. 3,4).
- ✗ Hoewel de algehele beoordeling van de indicator **Respectvol** gelijk is gebleven, voelen dit kwartaal minder Particulieren zich **serieus genomen** door de Belastingdienst (van 57% naar 51%).
- ✓ De tevredenheid met de **Overzichtelijkheid** en **Eigentijdsheid** blijft hoog. Toch dient de Belastingdienst deze indicatoren niet uit het oog te verliezen. De Belastingdienst kan zich hierbij richten op het presenteren van informatie op een duidelijke manier en ervoor zorgen dat ze ten alle tijden goed te bereiken zijn.

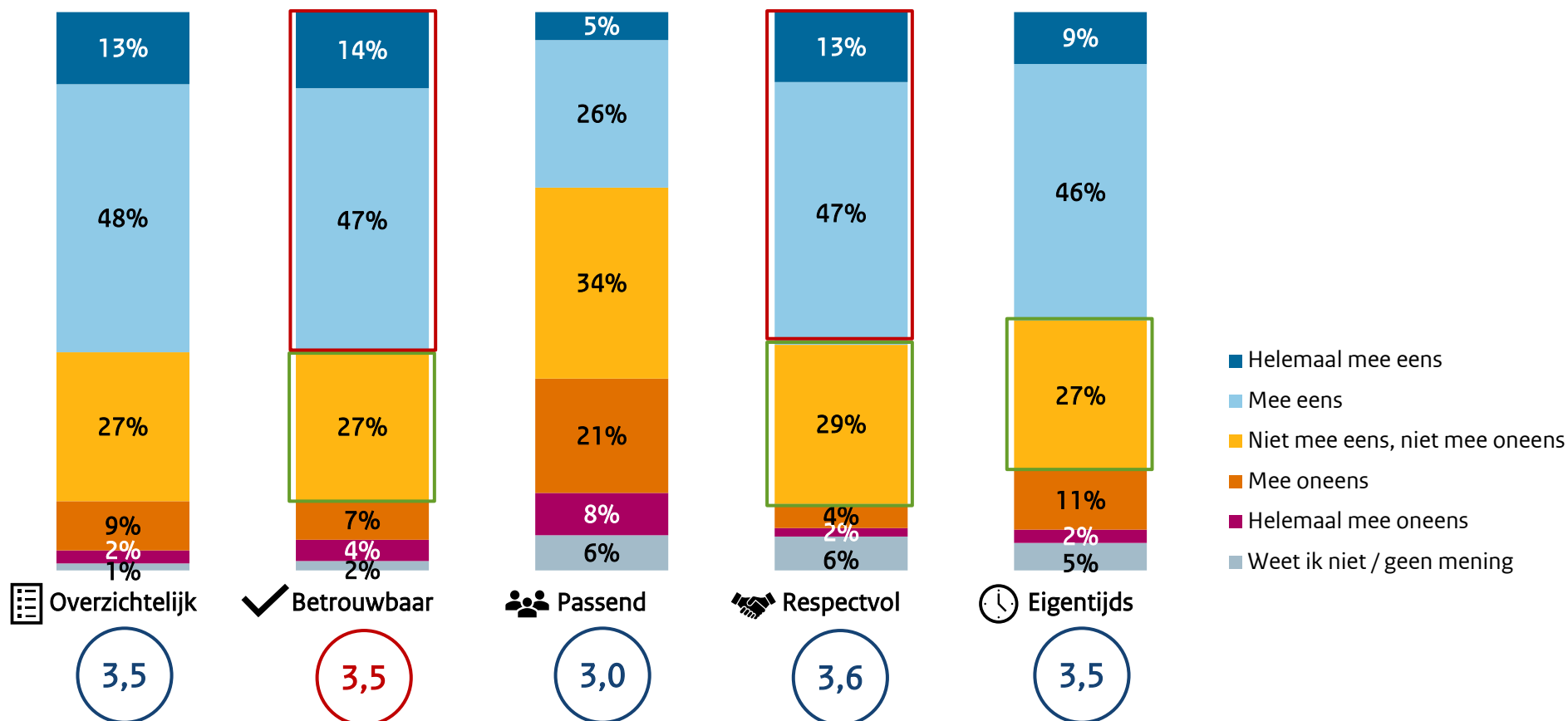


Beoordeling dienstverleningsindicatoren

Tevredenheid over alle indicatoren, behalve Betrouwbaar, is gelijk gebleven. De ervaren Betrouwbaarheid van de dienstverlening is licht gedaald t.o.v. vorige meting.

Schaalgemiddelde per dienstverleningsindicator.*

(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, n=1.515)



*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".

Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal

Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal

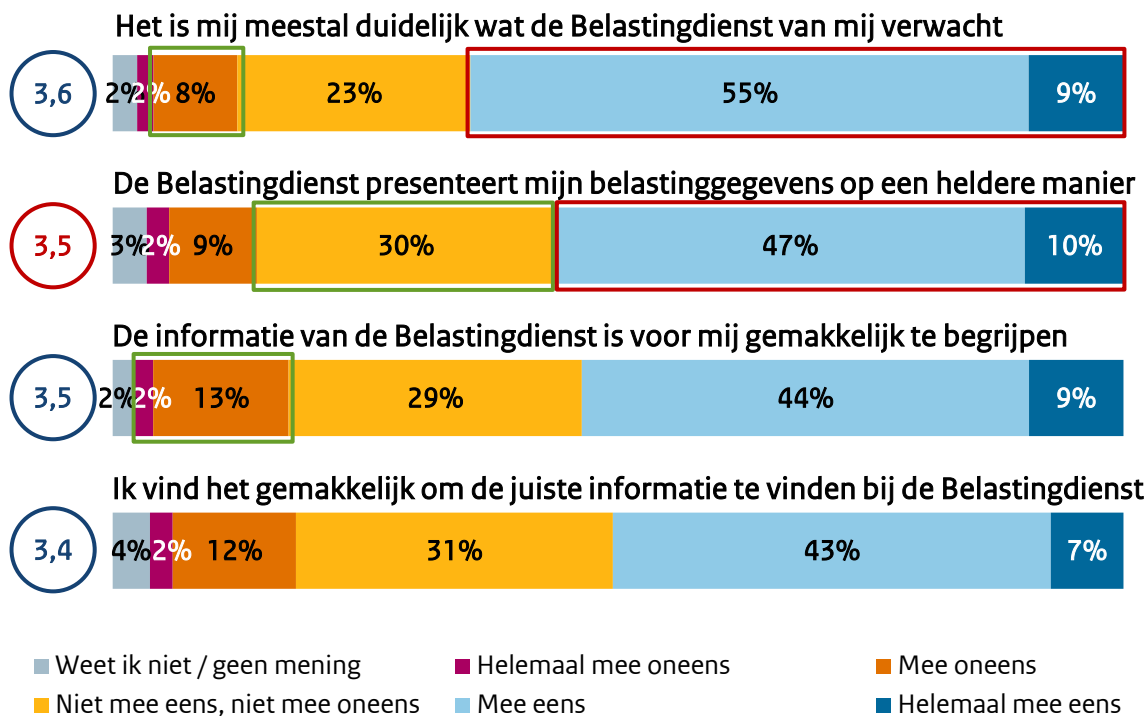


Dienstverleningsindicator Overzichtelijk

Dit kwartaal zijn Particulieren minder tevreden over de manier waarop de Belastingdienst hun belastinggegevens aan hen presenteert. Bij de overige aspecten zien we geen wijziging t.o.v. vorig kwartaal.

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=1.515)



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

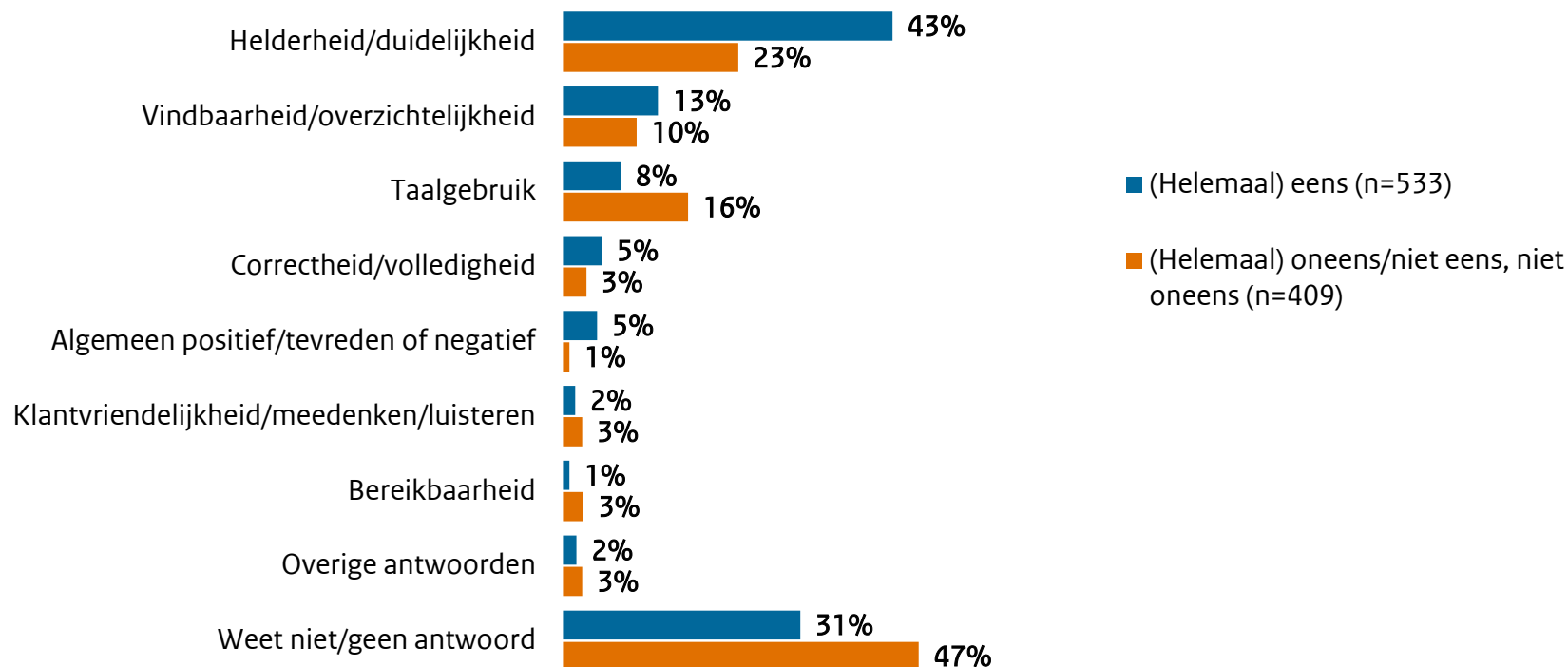
Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal
Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Toelichting beoordeling Overzichtelijk

Helderheid en duidelijkheid van de informatie zijn zowel de belangrijkste verbeterpunten als sterkste punten van de Belastingdienst 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.

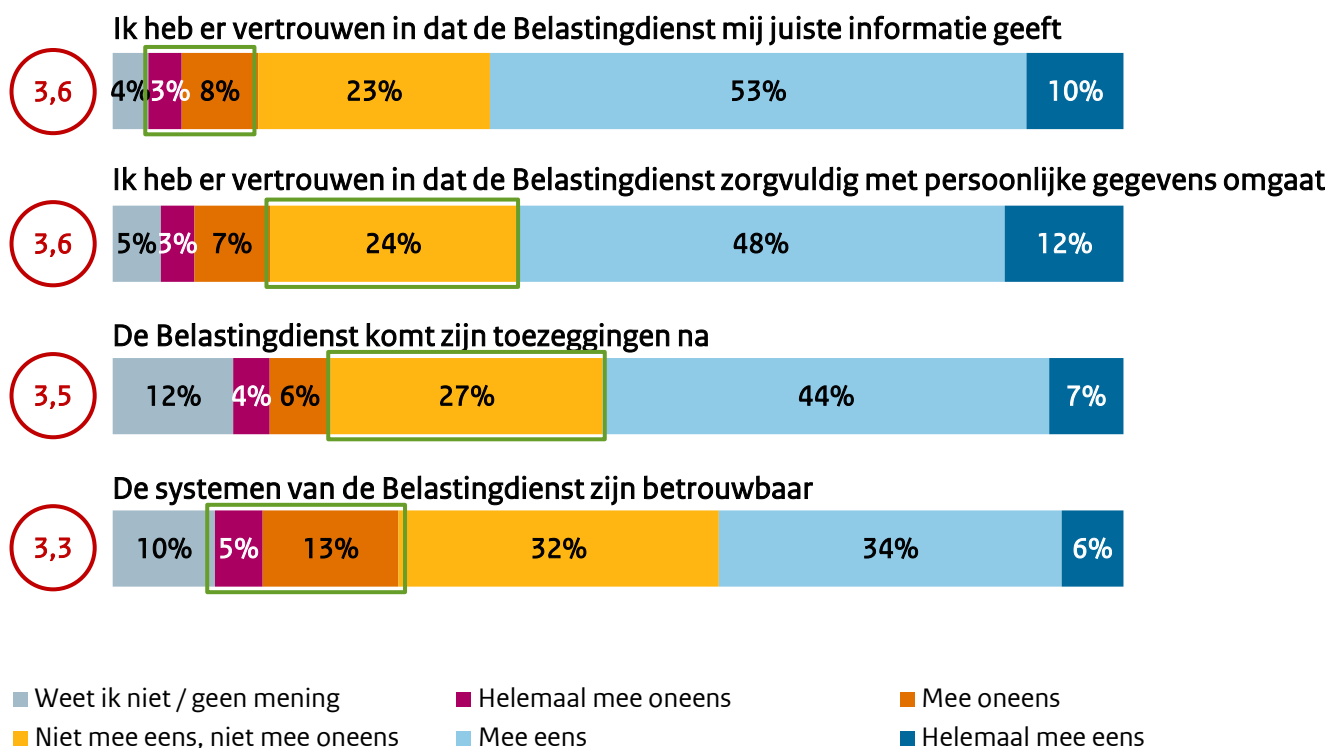


✓ Dienstverleningsindicator Betrouwbaar

Particulieren zijn dit kwartaal minder tevreden over alle verschillende onderdelen die te maken hebben met de Betrouwbaarheid van de dienstverlening.

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=1.515)



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

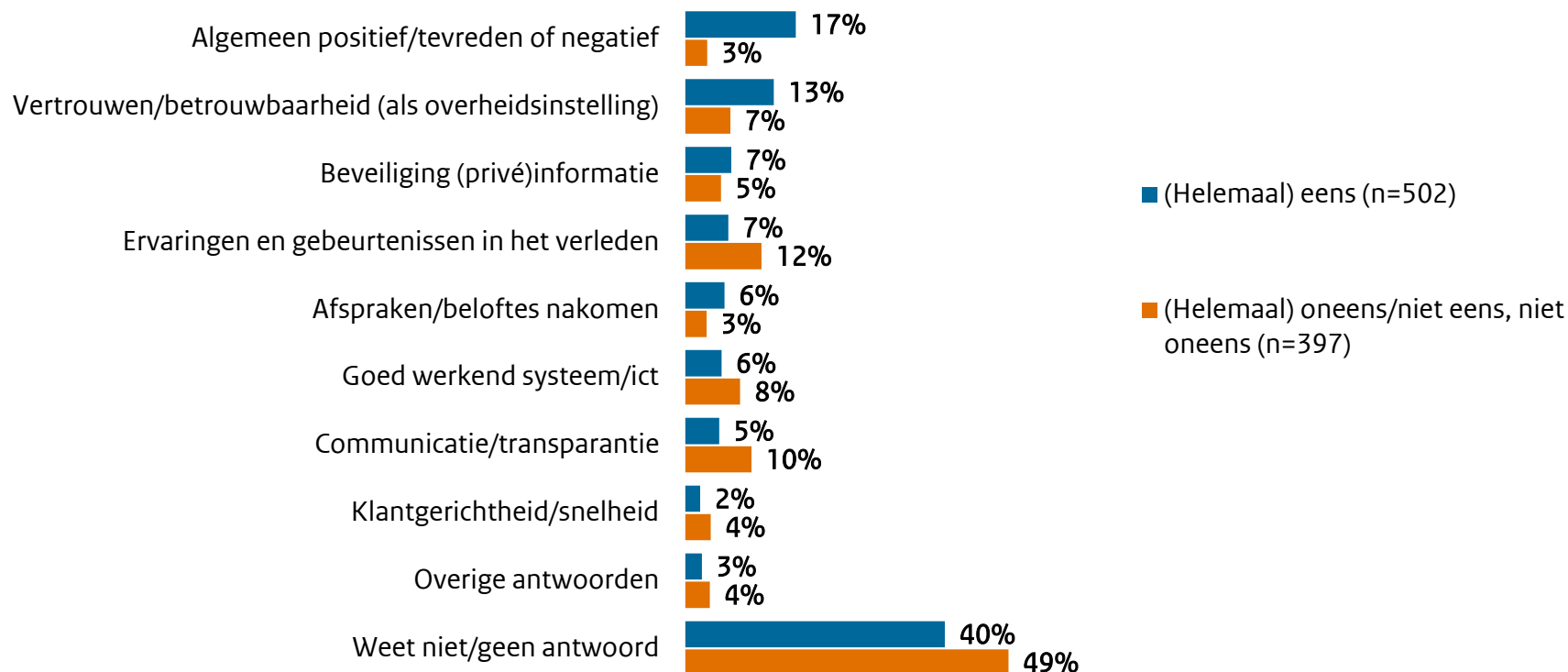
Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal
Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



✓ Toelichting beoordeling Betrouwbaar

Bij de toelichting op de beoordeling voor de indicator Betrouwbaar ontbreekt een rode draad. Tevreden Particulieren geven vaak een algemeen positief antwoord. Ontevreden Particulieren noemen o.a. minder goede communicatie en transparantie en ervaringen en gebeurtenissen uit het verleden als reden voor ontevredenheid.

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.

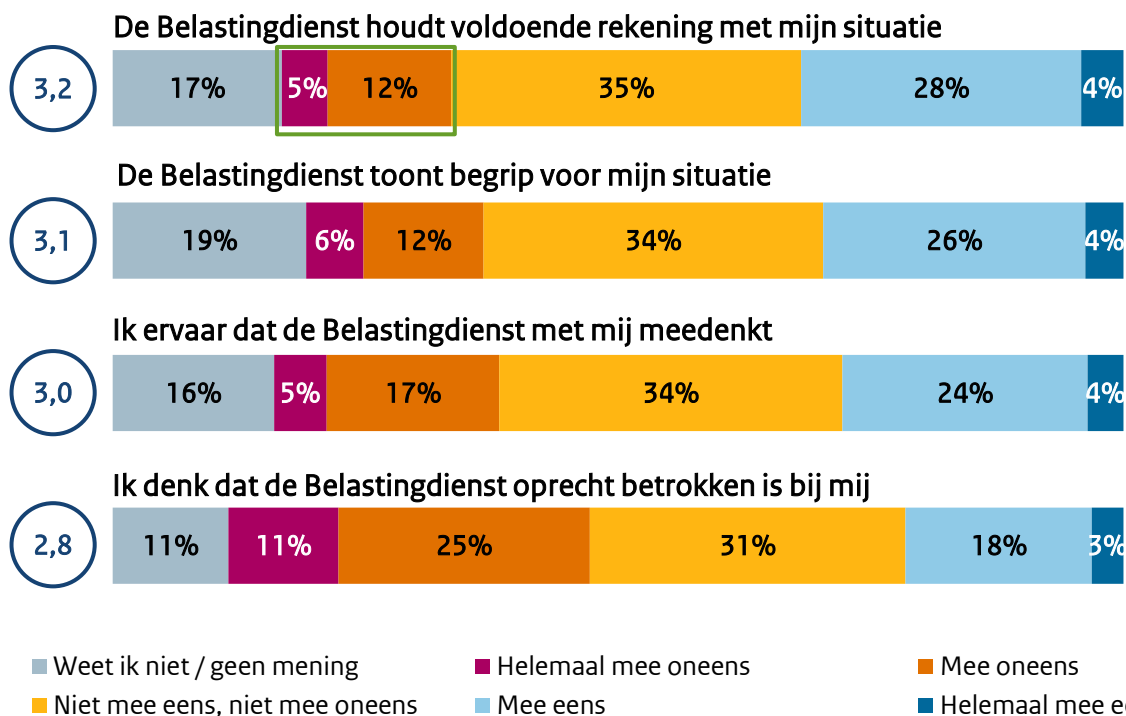


Dienstverleningsindicator Passend

Ook dit kwartaal voelt een minderheid een Passende dienstverlening, waarbij Particulieren met name een gevoel van oprechte betrokkenheid missen (36% is hier ontevreden over).

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=1.515)



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

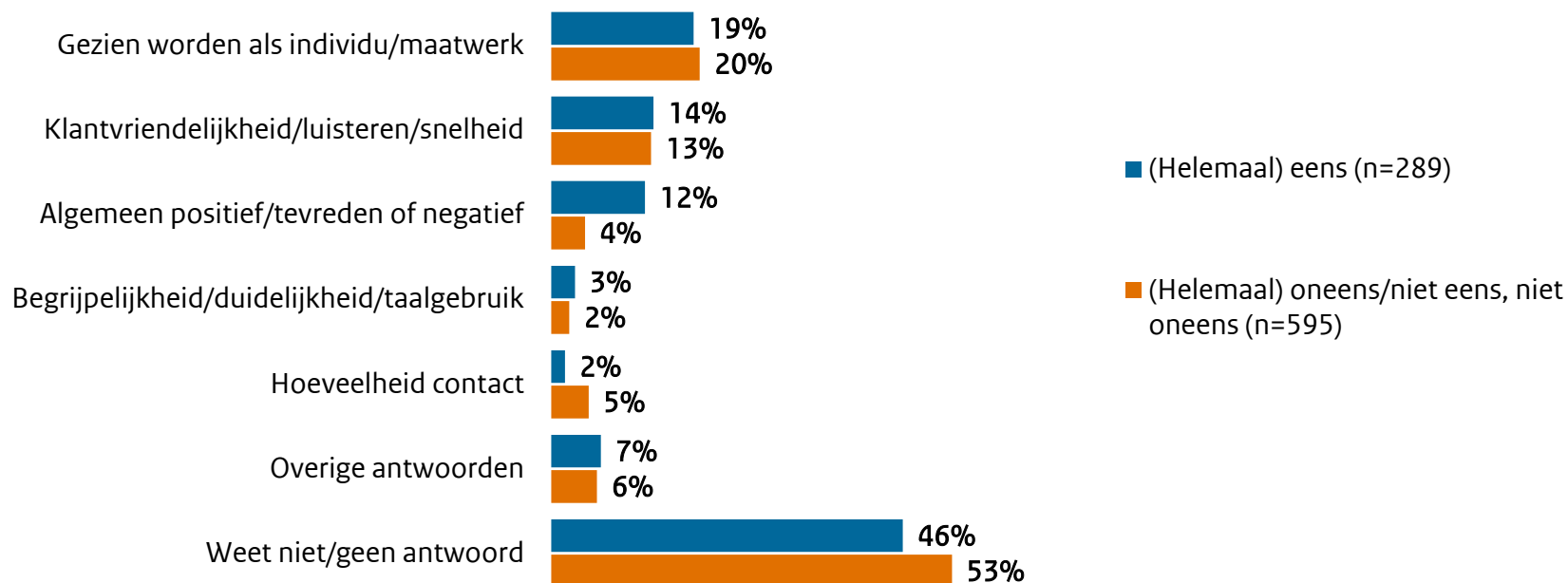
 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal
 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Toelichting beoordeling Passend

Tevreden Particulieren die een specifieke reden hebben voor hun tevredenheid, noemen vooral maatwerk en klantvriendelijkheid. Ontevreden Particulieren noemen vooral het ontbreken van klantvriendelijkheid en maatwerk als redenen.

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.

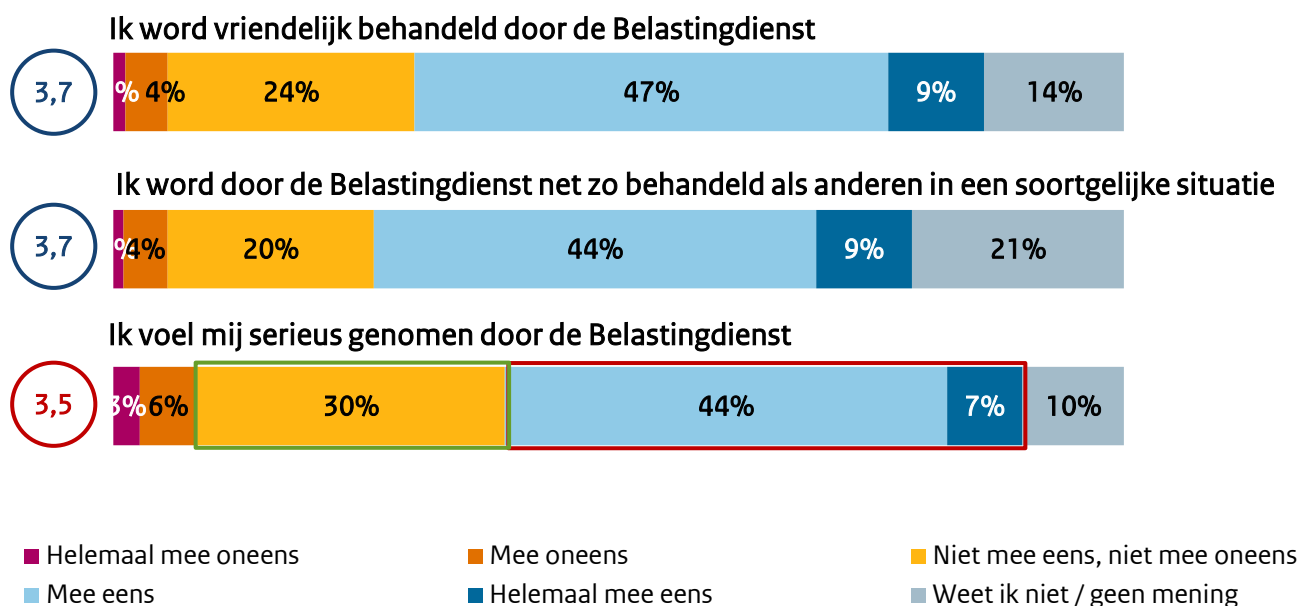


Dienstverleningsindicator Respectvol

Dit kwartaal voelen Particulieren zich minder vaak serieus genomen door de Belastingdienst (51% vs. 57%). De tevredenheid over de overige aspecten van de indicator Respectvol is gelijk gebleven.

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=1.515)



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

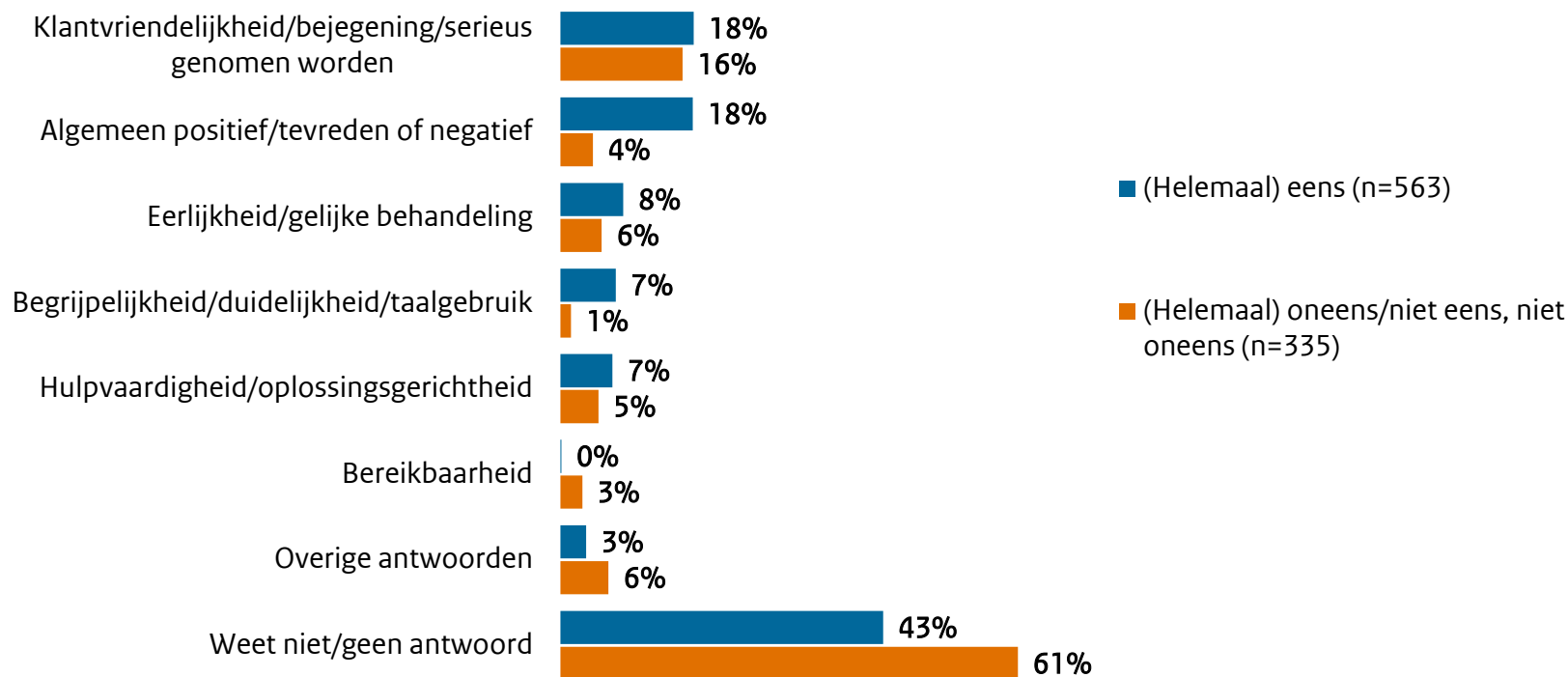
 Significante daling ten opzichte van het vorige kwartaal
 Significante stijging ten opzichte van het vorige kwartaal



Toelichting beoordeling Respectvol

Zowel tevreden als ontevreden Particulieren noemen klantvriendelijkheid en bejegening, of het gebrek daaraan, als bepalende factoren 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.

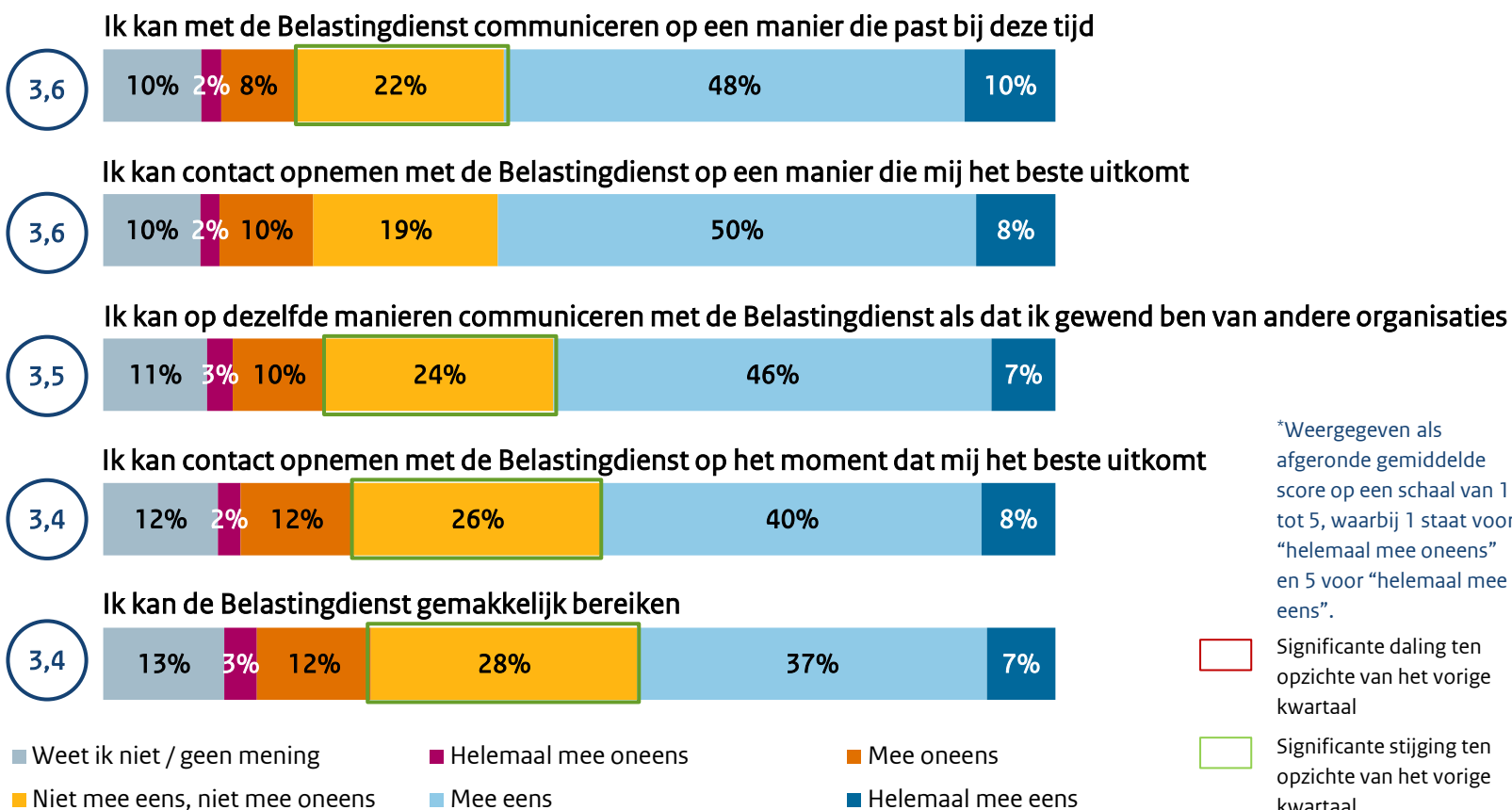


Dienstverleningsindicator Eigentijds

Ongeveer zes op de tien mensen ervaren de communicatie met de Belastingdienst als eigentijds (58%) en afgestemd op hun behoeften (58%). Toch zien veel mensen nog ruimte voor verbetering, met name op het gebied van bereikbaarheid (15% ontevreden) en de beschikbare contactmomenten (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=1.515)

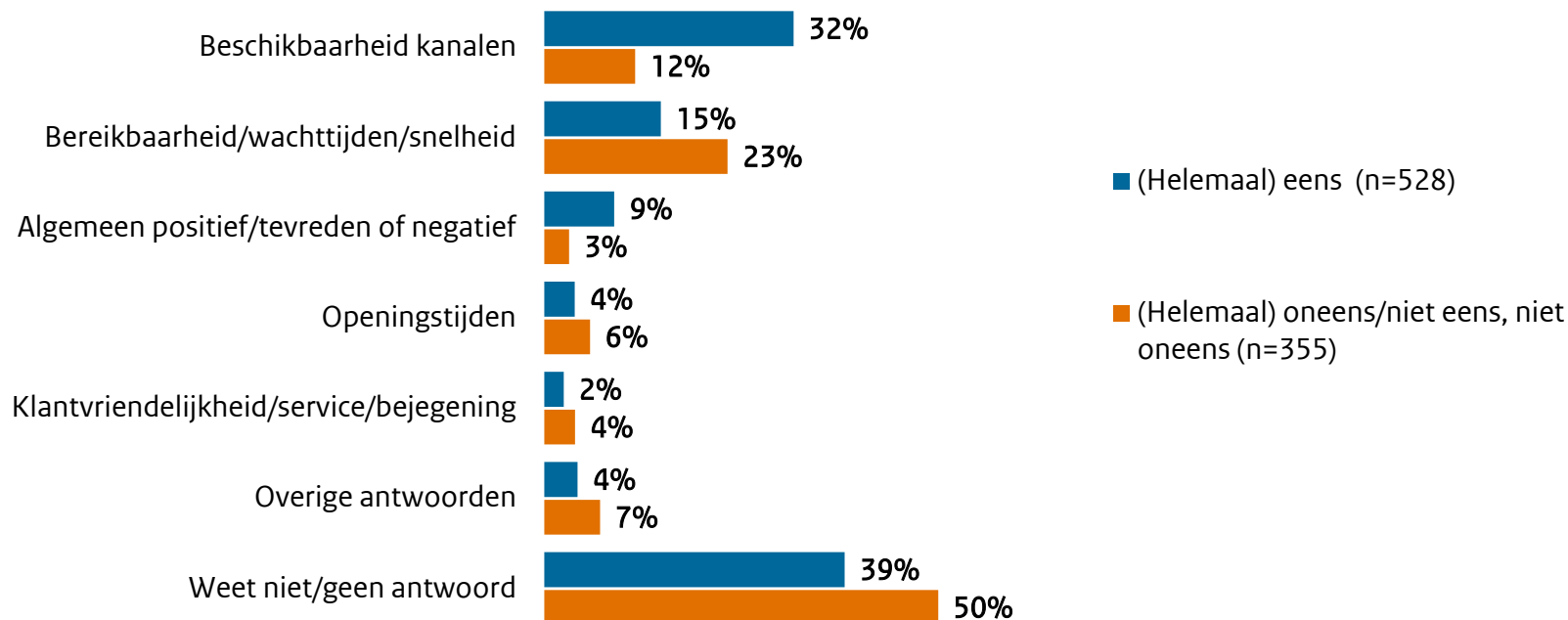




Toelichting beoordeling Eigentijds

Particulieren die tevreden zijn over de indicator Eigentijds, wijzen vooral op de beschikbaarheid van verschillende kanalen als reden voor hun positieve oordeel. Daarentegen noemen ontevreden Particulieren voornamelijk de bereikbaarheid, wachttijden en reactiesnelheid als knelpunten voor het niet ervaren van een Eigentijdse dienstverlening.

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

Ook dit kwartaal worden vrijwel alle klantbeloften ervaren door Particulieren, behalve de belofte 'Iedereen een eerlijke bijdrage'.



Klantbeloften

- ★ Na stabiele cijfers in het derde kwartaal van 2023, is er nu een daling zichtbaar in de tevredenheid met twee van de vier klantbeloften. Zo worden de klantbeloften **“Snel en correct geholpen”** en **“Zo gemakkelijk mogelijk”** dit kwartaal iets minder goed beoordeeld.
- 🏆 **Zo gemakkelijk mogelijk:** 56% (vs. 60% in Q3) van de Particulieren ervaart dat de Belastingdienst **het hen gemakkelijk maakt** om hun belastingzaken te regelen. 13% ervaart dit niet zo en 28% heeft hier geen duidelijke mening over.
- 🎯 **Weten waar u aan toe bent:** 57% ervaart dat de Belastingdienst ervoor zorgt dat **men weet waar zij aan toe zijn** als het gaat om belastingzaken. 14% ervaart dit niet en 27% is neutraal. Dit is in lijn met het vorige kwartaal.
- 🕒 **Snel en correct geholpen:** Volgens 52% (vs. 55% in Q3) helpt de Belastingdienst hen op **een snelle en correcte wijze** met belastingzaken. 12% ervaart dit niet en 31% is neutraal.
- 💰 **Iedereen een eerlijke bijdrage:** 36% ervaart dat de Belastingdienst ervoor zorgt dat **iedere burger een eerlijke bijdrage levert**. 23% ervaart dat niet zo en 32% heeft geen uitgesproken mening. Dit is in lijn met het vorige kwartaal.



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 beloftes *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**



**Weten waar u aan
toe bent**



**Zo gemakkelijk
mogelijk**



**Iedereen een eerlijke
bijdrage**

Tussen
doelen

Adequate behandeling

Informereren

Gemak

Corrigerend optreden



Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Ontwikkeling per kwartaal – Na stabiel derde kwartaal in 2024, zijn er dalingen zichtbaar bij de klantbeloften ‘snel en correct geholpen’ en ‘zo gemakkelijk mogelijk’.

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

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Snel en correct geholpen	51%	55%	55%	52%
 Weten waar u aan toe bent	52%	55%	58%	57%
 Zo gemakkelijk mogelijk	55%	61%	60%	56%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	33%	34%	34%	36%

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



Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Ontwikkeling per kwartaal – Na stabiel derde kwartaal, zien we een daling bij twee van de vier klantbeloften.

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	Q4 2024
 Snel en correct geholpen	3,4	3,5	3,5	3,5
 Weten waar u aan toe bent	3,4	3,5	3,5	3,5
 Zo gemakkelijk mogelijk	3,5	3,6	3,6	3,5
 Iedereen een eerlijke bijdrage	3,0	3,1	3,1	3,1

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

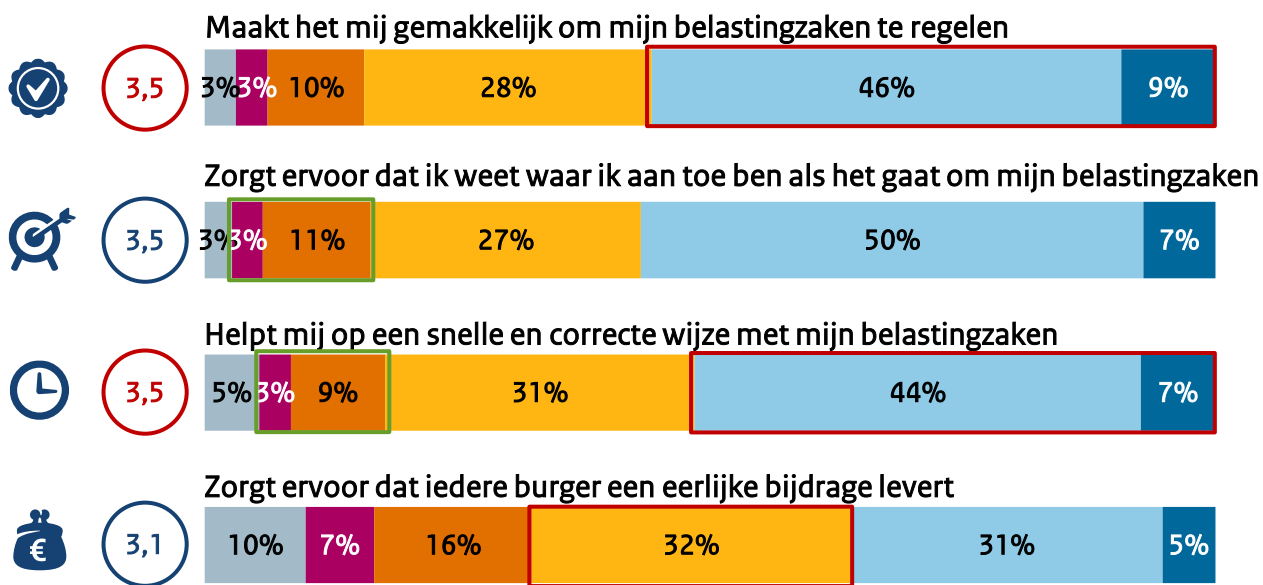
*Weergegeven als afgerond gemiddelde score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor “helemaal mee oneens” en 5 voor “helemaal mee eens”.



Klantbeloften

Minder Particulieren ervaren dit kwartaal de klantbeloften “Zo gemakkelijk mogelijk” (56% vs. 60%) en “Snel en correct geholpen” (52% vs. 55%) ten opzichte van Q3.

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

De beoordeling van de contactmomenten is vrijwel gelijk gebleven.



Contactmomenten

-  Particulieren die de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst, deden dit vooral door in te loggen op het portaal 'Mijn Belastingdienst' (61%). Ook ontving de helft van de Particulieren (48%) een brief van de Belastingdienst.
-  De contactmomenten worden dit kwartaal **vrijwel even goed beoordeeld als vorig kwartaal**. Enkel contact via het portaal 'Mijn Belastingdienst' wordt iets minder goed beoordeeld (7,6 vs. 7,7). Opnieuw zijn het met name de self-service en passieve contactmomenten die een hoog rapportcijfer krijgen.
 - ✓ Het **gebruik van het portaal** (7,6) en **Belastingaangifte doen** (7,5) worden het best beoordeeld.
 - ✗ Contactmomenten waarop men **zelf contact zoekt** met de Belastingdienst, zoals de BelastingTelefoon (7,0) of het sturen van een mail (6,9), worden ook dit kwartaal relatief lager beoordeeld. Wel beoordelen Particulieren alle contactmomenten met een (ruime) voldoende.
-  De tevredenheid over de **consistentie tussen contactmomenten** is op één indicator iets gedaald ten opzichte van Q3. Zo beoordelen Particulieren de consistentie van het antwoord op hun vraag, ongeacht hoe of wanneer de vraag gesteld wordt, lager dan in Q3 (3,2 vs. 3,3 vorig kwartaal). Over de consistentie m.b.t. de bejegening en snelheid waarop informatie beschikbaar is, zijn Particulieren even tevreden als in vorig kwartaal.



Gebruikte contactmomenten

Het portaal “Mijn Belastingdienst” is dit kwartaal het meest gebruikte contactmoment (61%), gevolgd door het ontvangen van een brief of bericht (48%), het bekijken van de website (41%) en het doen van belastingaangifte (40%).

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=1.515) Q4 2024 Q3 2024



*Dit contactmoment is in Q4 voor het eerst uitgevraagd
Dienstverleningsmonitor Particulieren | Vierde kwartaal 2024

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

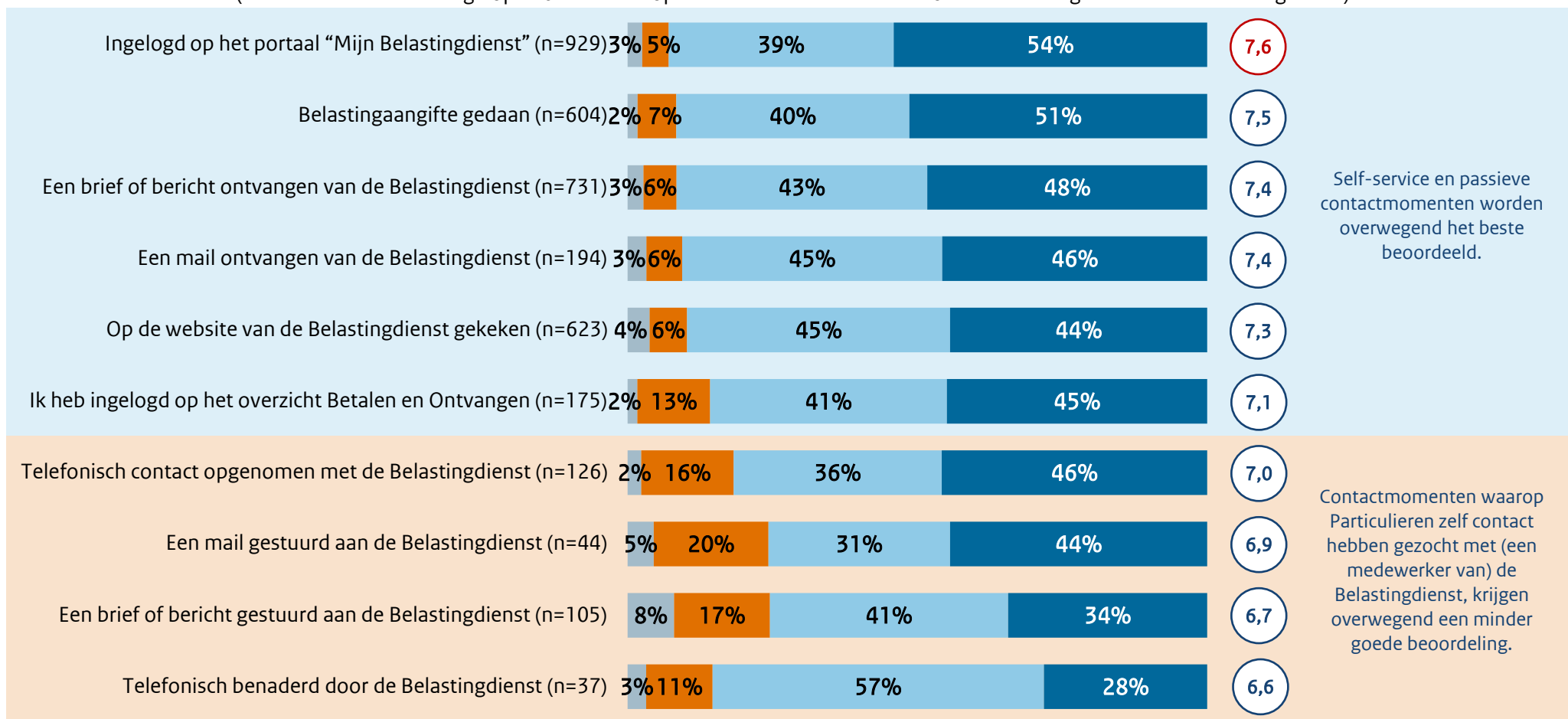


Beoordeling contactmomenten

Particulieren zijn dit kwartaal iets minder tevreden over het portaal ‘Mijn Belastingdienst’ dan in Q3 (7,6 vs. 7,7). Wel blijft dit het best beoordeelde contactmoment.

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

*Door het lage aantal respondenten zijn deze resultaten indicatief. Hierdoor kunnen per toeval grote fluctuaties ontstaan, zonder dat die verschillen significant zijn. Daarbij worden resultaten van contactmomenten die door minder dan 30 Particulieren gebruikt zijn, hier niet getoond.

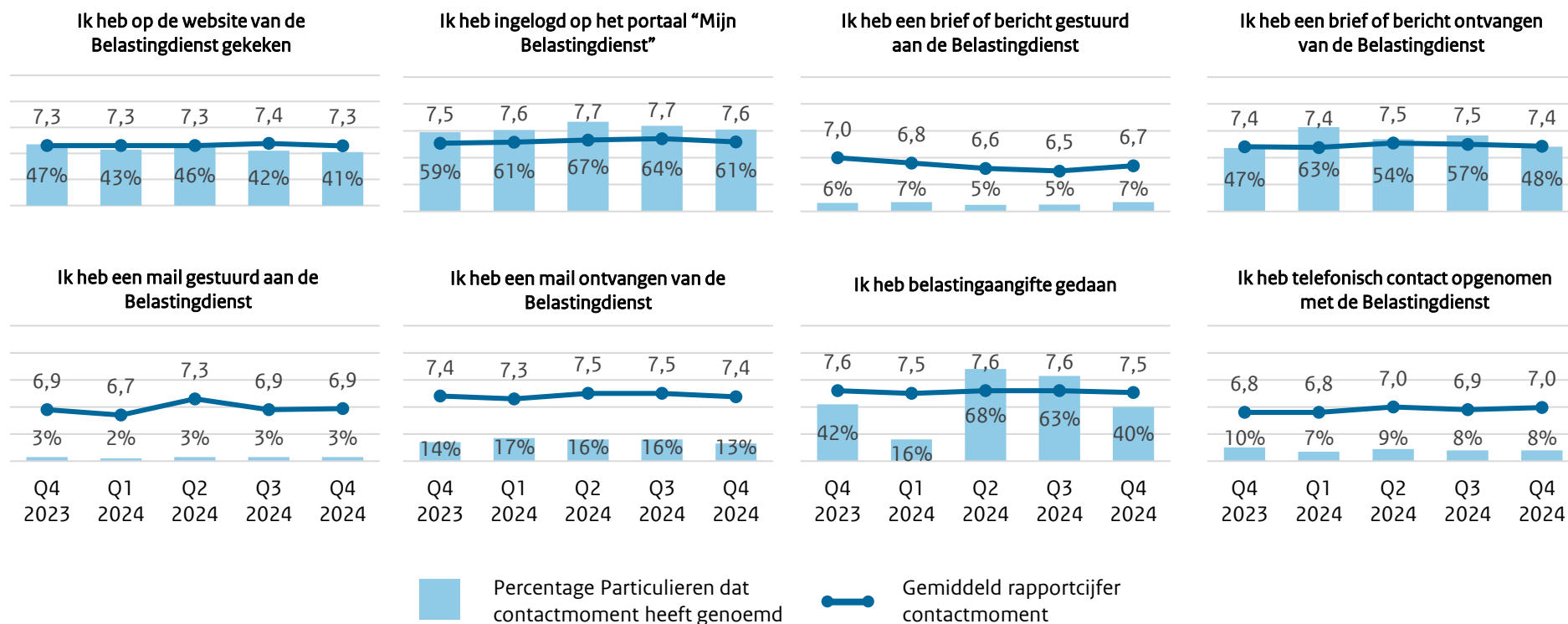


Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

De beoordeling van de contactmomenten is vrij stabiel. Het gebruik van de contactmomenten, zoals het ontvangen van een brief/bericht en doen van belastingaangifte, verandert wel per kwartaal.

Ontwikkeling gebruik en beoordeling contactmomenten

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



*Door het lage aantal respondenten zijn deze resultaten indicatief. Hierdoor kunnen per toeval grote fluctuaties ontstaan, zonder dat die verschillen significant zijn. Daarbij worden resultaten van contactmomenten die door minder dan 30 particulieren gebruikt zijn, hier niet getoond.

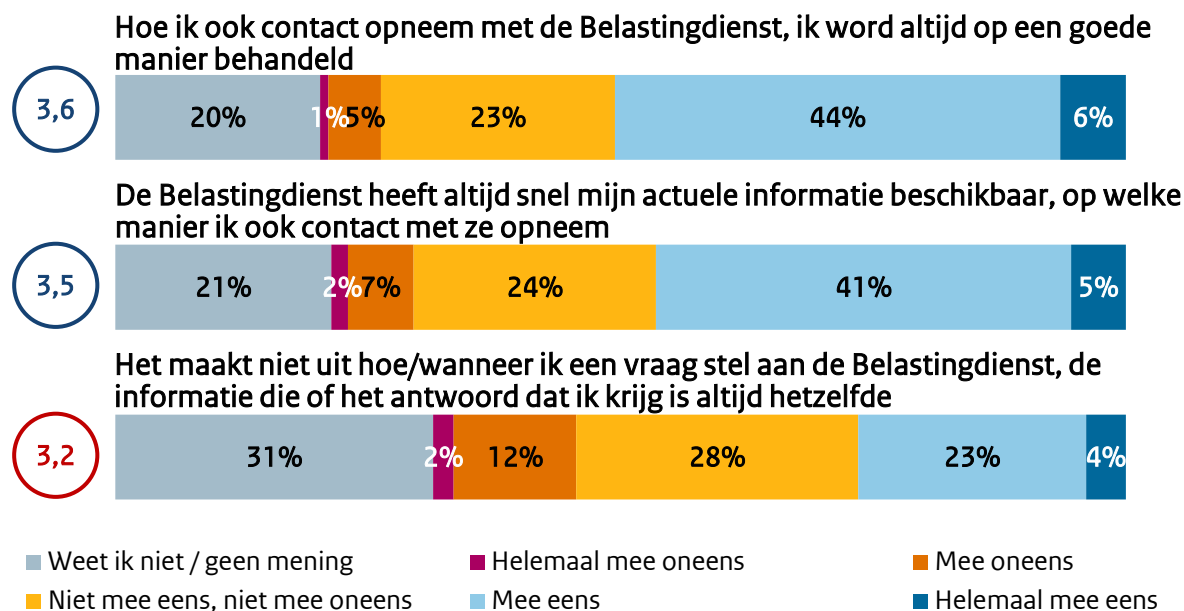


Consistentie tussen contactmomenten

Dit kwartaal zijn Particulieren minder vaak van mening dat de informatie die zij krijgen altijd hetzelfde is, ongeacht hoe en wanneer zij de vraag stellen (gemiddelde 3,2 vs. 3,3 vorig kwartaal)

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=1.515)



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

Dienstverlening door de tijd: een tweejarig overzicht

In het 3e kwartaal van 2024 waren Particulieren het meest tevreden over de dienstverlening van de Belastingdienst. Het 3^e kwartaal in 2023 scoort het laagst.



Dienstverlening door de tijd

Algemene conclusie: hoewel er over de tijd heen een aantal fluctuaties tussen de kwartalen zichtbaar zijn, is de algehele beleving van en tevredenheid met dienstverlening van de Belastingdienst stabiel. Daarbij zien we een aantal voorzichtig positieve trends in het ervaren gemak bij het regelen van belastingzaken, beoordeling van de Belastingtelefoon en vertrouwen in de Belastingdienst en zien we een daling van negatieve berichtgeving in de media over de Belastingdienst.

Dienstverleningsindicatoren: de beoordeling van de verschillende dienstverleningsindicatoren toont een constant en voornamelijk positief beeld. Als we kijken naar de fluctuaties, springt het derde kwartaal van 2024 er het meest positief uit wat betreft de beoordeling van de dienstverlening. Enkel de indicator Passend springt er niet bovenuit dit kwartaal. Het derde kwartaal van 2023 zien we daarentegen de laagste scores op alle indicatoren. De indicator 'Passend' scoort door de tijd heen standaard het laagst.

Klantbeloften: door de tijd heen herkent ongeveer de helft van de Particulieren de klantbeloften, op de klantbelofte 'Iedereen een eerlijke bijdrage' na. Deze klantbelofte scoort standaard het laagst. De beoordeling van de klantbeloften is ook vrij stabiel.

Net effort score: sinds de start van de monitor ervaren Particulieren steeds minder moeite bij het regelen van hun belastingzaken. In het 3^e kwartaal van 2024 hebben Particulieren de minste moeite ervaren bij het regelen van hun Belastingzaken en in het 3^e kwartaal van 2023 het meest. Dit kan mogelijk een verklaring zijn voor het hierboven genoemde punt dat in het 3^e kwartaal van 2024 de hoogste scores op de dienstverleningsindicatoren zijn gehaald.

Contactmomenten: men komt de afgelopen twee jaar het meest in contact met de Belastingdienst door in te loggen op het portaal 'Mijn Belastingdienst', een brief of bericht van de Belastingdienst te ontvangen of door zelf belastingaangifte te doen. Dit zijn tevens de contactmomenten die het best worden beoordeeld over de tijd heen. De beoordelingen van de andere contactmomenten zijn, ondanks de fluctuaties in gebruiksfrequentie, ook stabiel.

Vertrouwen in Belastingdienst: vertrouwen in de Belastingdienst is sinds het begin van de Dienstverleningsmonitor aan het stijgen, met zijn hoogste punt in het huidige kwartaal en laagste punt in het 3^e kwartaal van 2023. Het lagere vertrouwen in de Belastingdienst in het 3^e kwartaal van 2023 hangt mogelijk samen met de lage scores op de dienstverleningsindicatoren in ditzelfde kwartaal.

Berichten in de media: De mate waarin de Belastingdienst in de media voorkomt is vrij stabiel over de jaren heen, met enkele kortdurende stijgingen en dalingen.

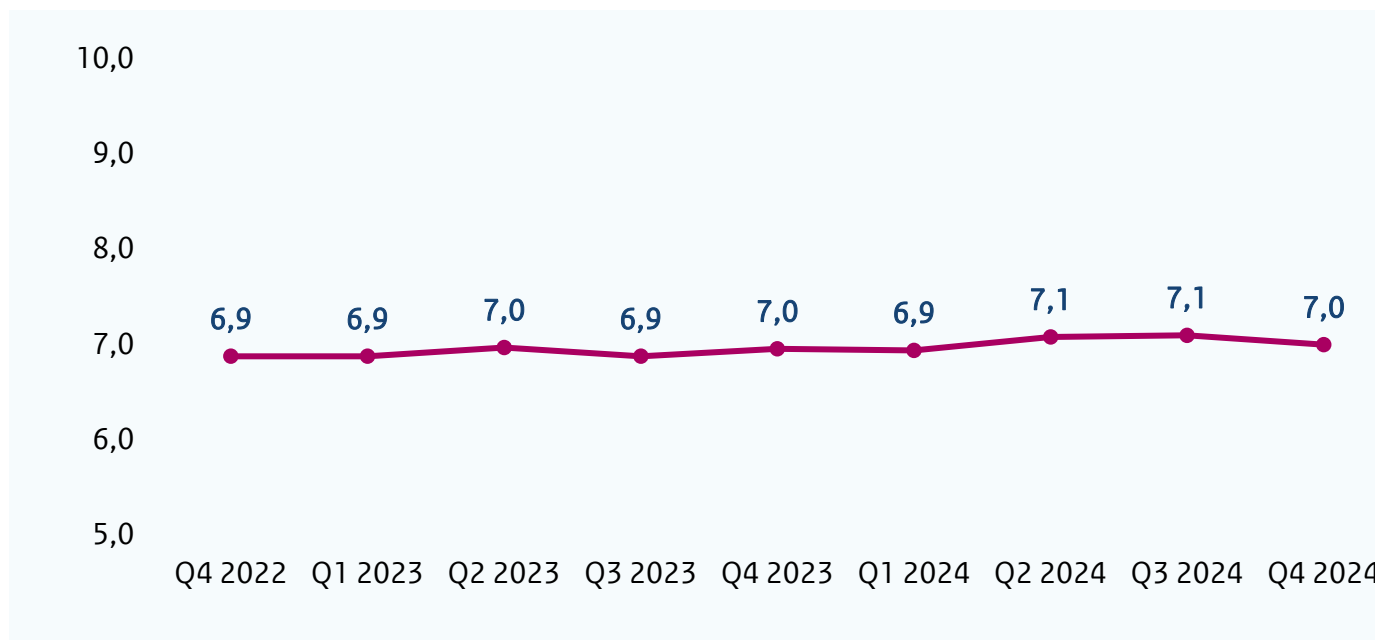


Beoordeling dienstverlening

Cijfer dienstverlening algemeen

Het rapportcijfer dat Particulieren geven aan de dienstverlening van de Belastingdienst is, ondanks enige variatie in de beoordeling van de dienstverleningsindicatoren en klantbeloften, stabiel over de jaren heen

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





Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

De beoordeling van de Dienstverleningsindicatoren is stabiel over de jaren heen, met de grootste stijging in het derde kwartaal van 2024 en sterkste dalingen in het derde kwartaal 2023

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

	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Overzichtelijk	59%	63%	64%	59%	61%	58%	63%	64%	61%
 Betrouwbaar	60%	62%	62%	56%	61%	59%	63%	65%	61%
 Passend	35%	36%	36%	29%	30%	28%	31%	32%	31%
 Respectvol	61%	63%	62%	59%	61%	58%	61%	64%	60%
 Eigentijds	51%	53%	56%	51%	55%	54%	55%	57%	55%

 Significant lager ten opzichte van alle andere kwartalen Significant hoger ten opzichte van alle andere kwartalen

Zie voor een overzicht van de gemiddelde scores van de Dienstverleningsindicatoren over de kwartalen heen de [bijlagen](#).

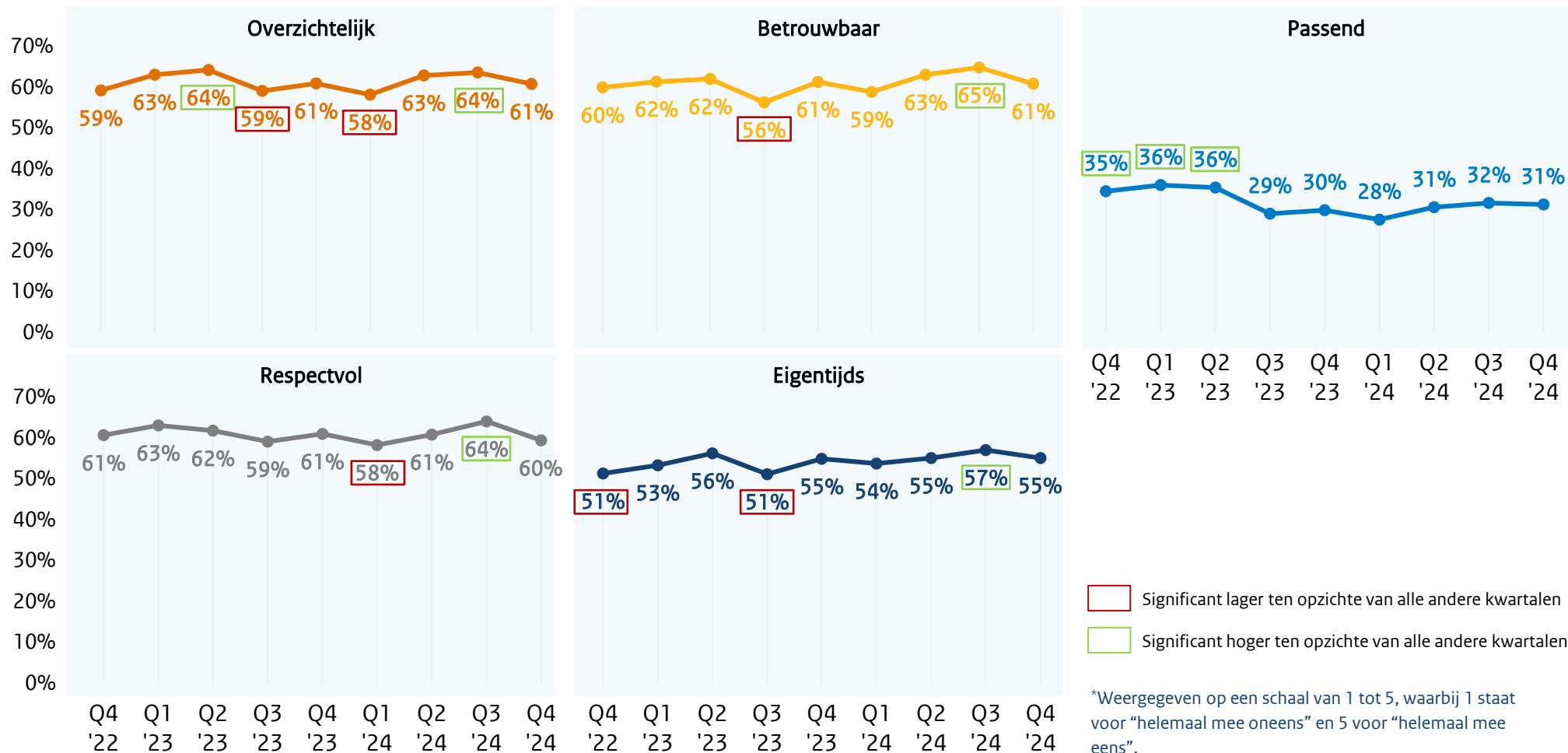


Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

Hoewel de beoordeling van de indicatoren relatief stabiel is over de jaren heen, blijft sinds het begin van de monitor de Passendheid van de dienstverlening achter ten opzichte van de andere indicatoren.

Gemiddeld percentage (helemaal) eens

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





Gemiddelde beoordeling klantbeloften

Beoordeling van de klantbeloften is dit kwartaal iets gedaald, maar over het algemeen is de beoordeling over de metingen heen stabiel

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

	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Snel en correct geholpen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	51%	55%	55%	52%
 Weten waar u aan toe bent	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	52%	55%	58%	57%
 Zo gemakkelijk mogelijk	52%	51%	55%	51%	53%	55%	61%	60%	56%
 Iedereen een eerlijke bijdrage	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	33%	34%	34%	36%

 Significant lager ten opzichte van alle andere kwartalen Significant hoger ten opzichte van alle andere kwartalen

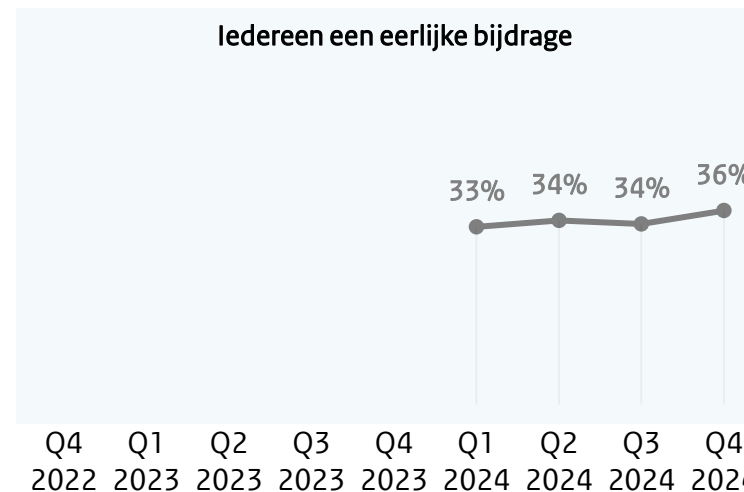
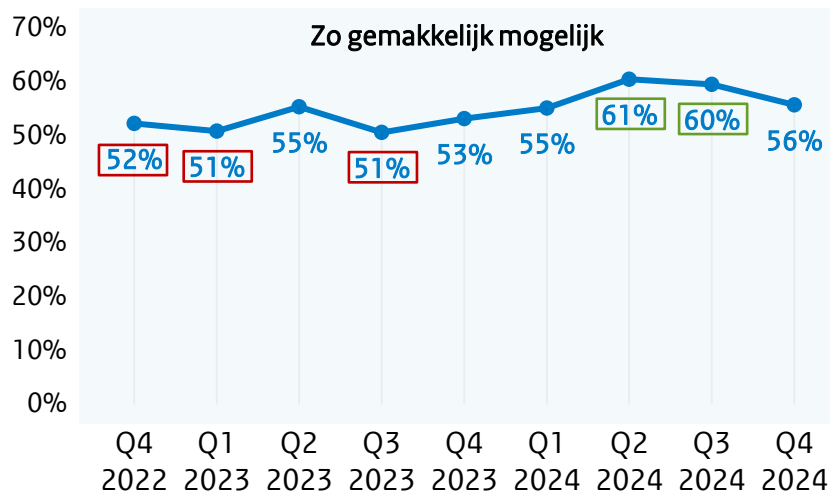
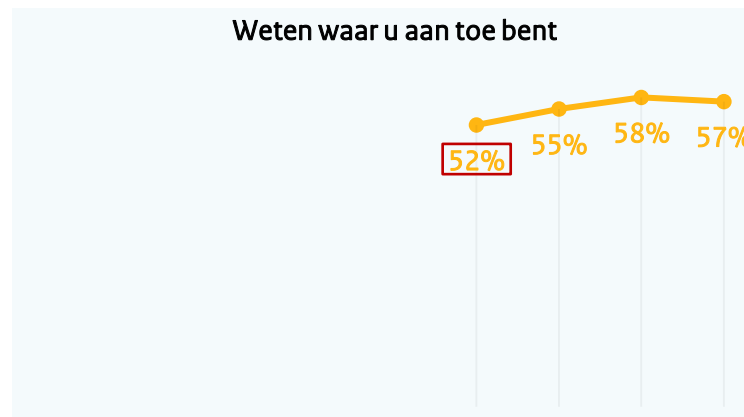
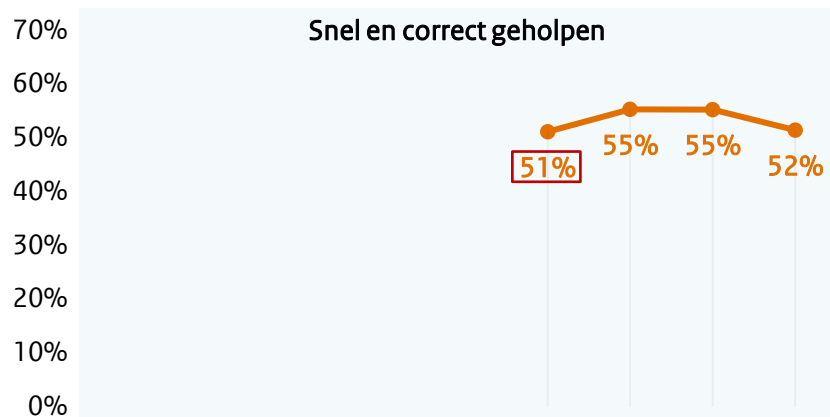
Enkel de klantbelofte ‘Zo gemakkelijk mogelijk’ wordt sinds het begin van de Dienstverleningsmonitor (4^e kwartaal 2022) uitgevraagd. De andere drie klantbeloften worden pas sinds het 1^e kwartaal 2024 uitgevraagd.



Gemiddelde beoordeling klantbeloften

De beoordeling van de klantbeloften is vrij stabiel door de tijd heen.

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



- Significant hoger ten opzichte van alle andere kwartalen
- Significant lager ten opzichte van alle andere kwartalen

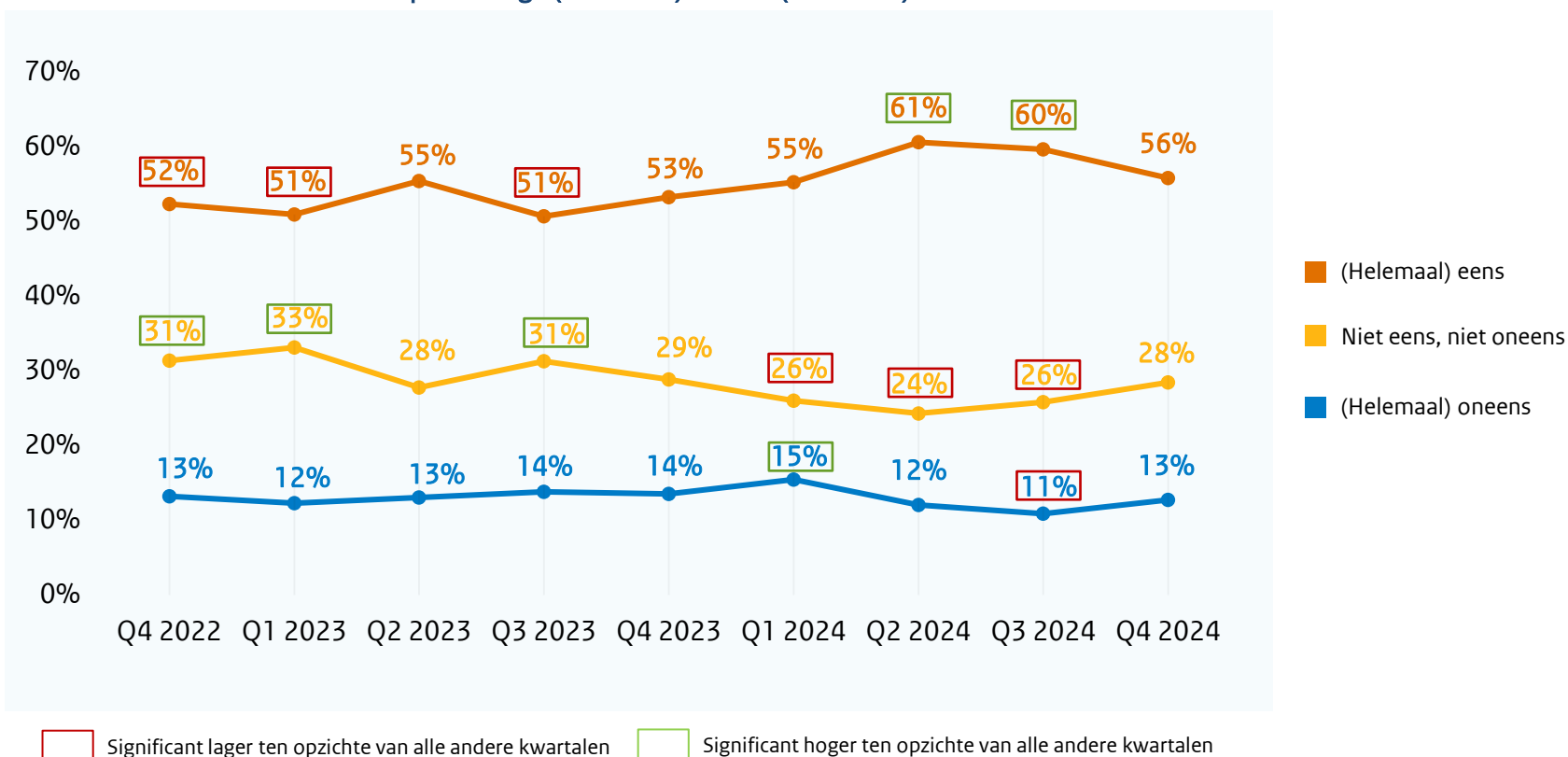
Enkel de klantbelofte 'Zo gemakkelijk mogelijk' wordt sinds het begin van de Dienstverleningsmonitor (4^e kwartaal 2022) uitgevraagd. De andere drie klantbeloften worden pas sinds het 1^e kwartaal 2024 uitgevraagd.



Net effort score

De groep ontevreden Particulieren is relatief stabiel over de tijd heen. Daarentegen zien we sinds het begin van 2024 een verschuiving van Particulieren met een meer neutrale houding naar een meer tevreden houding.

De Belastingdienst maakt het mij gemakkelijk om mijn belastingzaken te regelen
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)
Gemiddeld percentage (helemaal) eens & (helemaal) oneens*

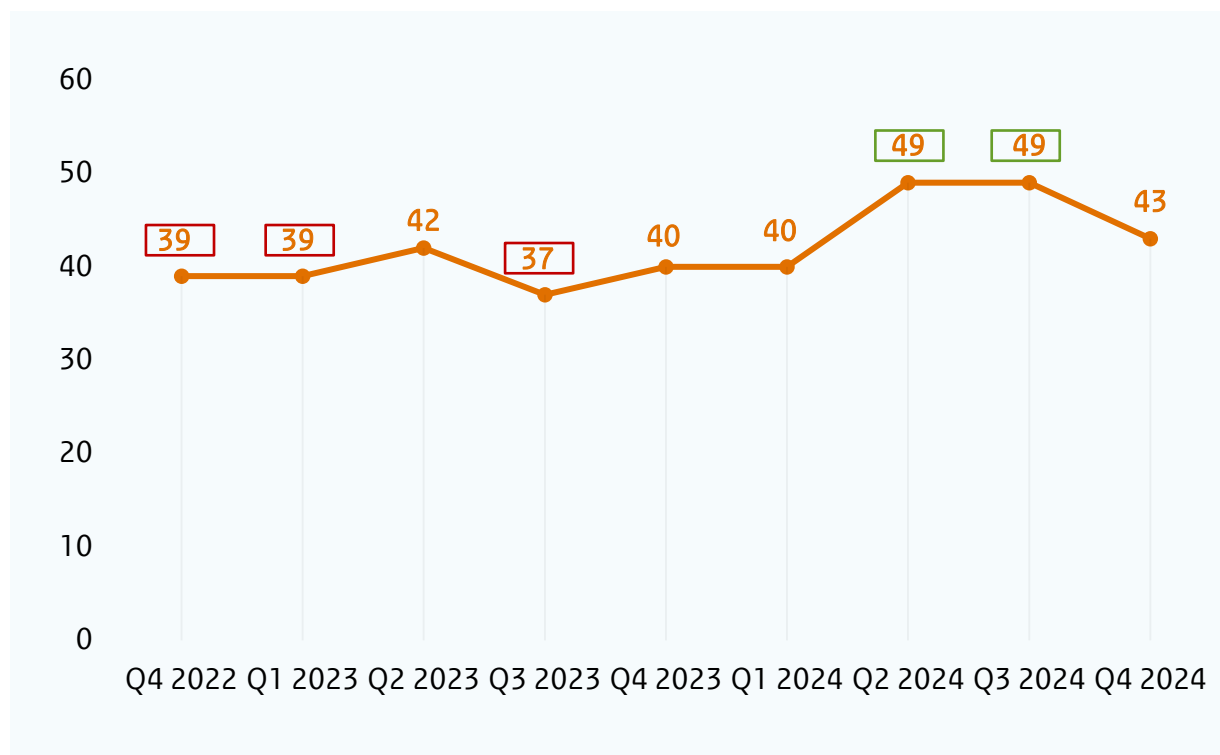




Net effort score

Ervaren gemak was het hoogst in Q2 en Q3 2024

Net effort score**
(Particulieren die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst)
Gemiddeld percentage (helemaal) eens & (helemaal) oneens*



 Significant lager ten opzichte van alle andere kwartalen Significant hoger ten opzichte van alle andere kwartalen

**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.

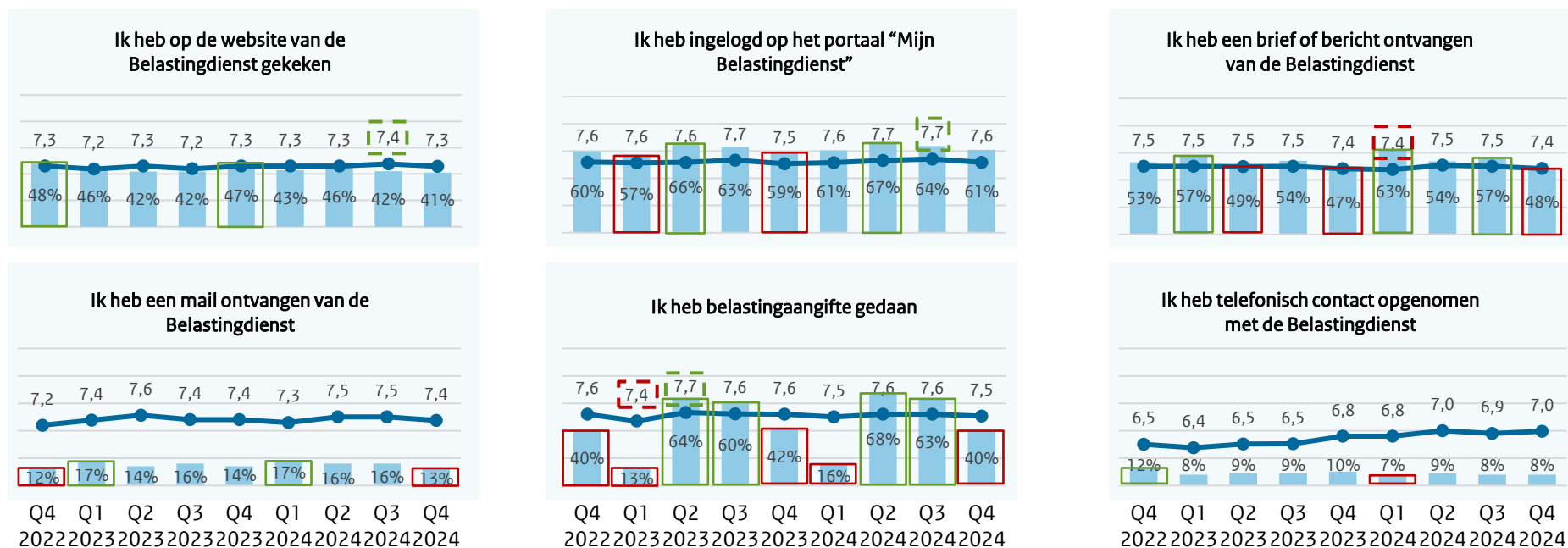


Gebruikte contactmomenten

Het portaal 'Mijn Belastingdienst' is het meest het gebruikte kanaal over de kwartalen heen. Logischerwijs fluctueren het aantal contactmomenten voor belastingaangifte sterk. Over de gehele lijn is geen stijgende of dalende trend in gebruik van kanalen te zien. Het portaal 'Mijn Belastingdienst' is, naast het gebruikte contactmoment, ook een van de best beoordeelde contactmomenten.

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



Significant lager percentage ten opzichte van alle andere kwartalen



Significant hoger percentage ten opzichte van alle andere kwartalen



Significant lager rapportcijfer ten opzichte van alle andere kwartalen



Significant hoger rapportcijfer ten opzichte van alle andere kwartalen

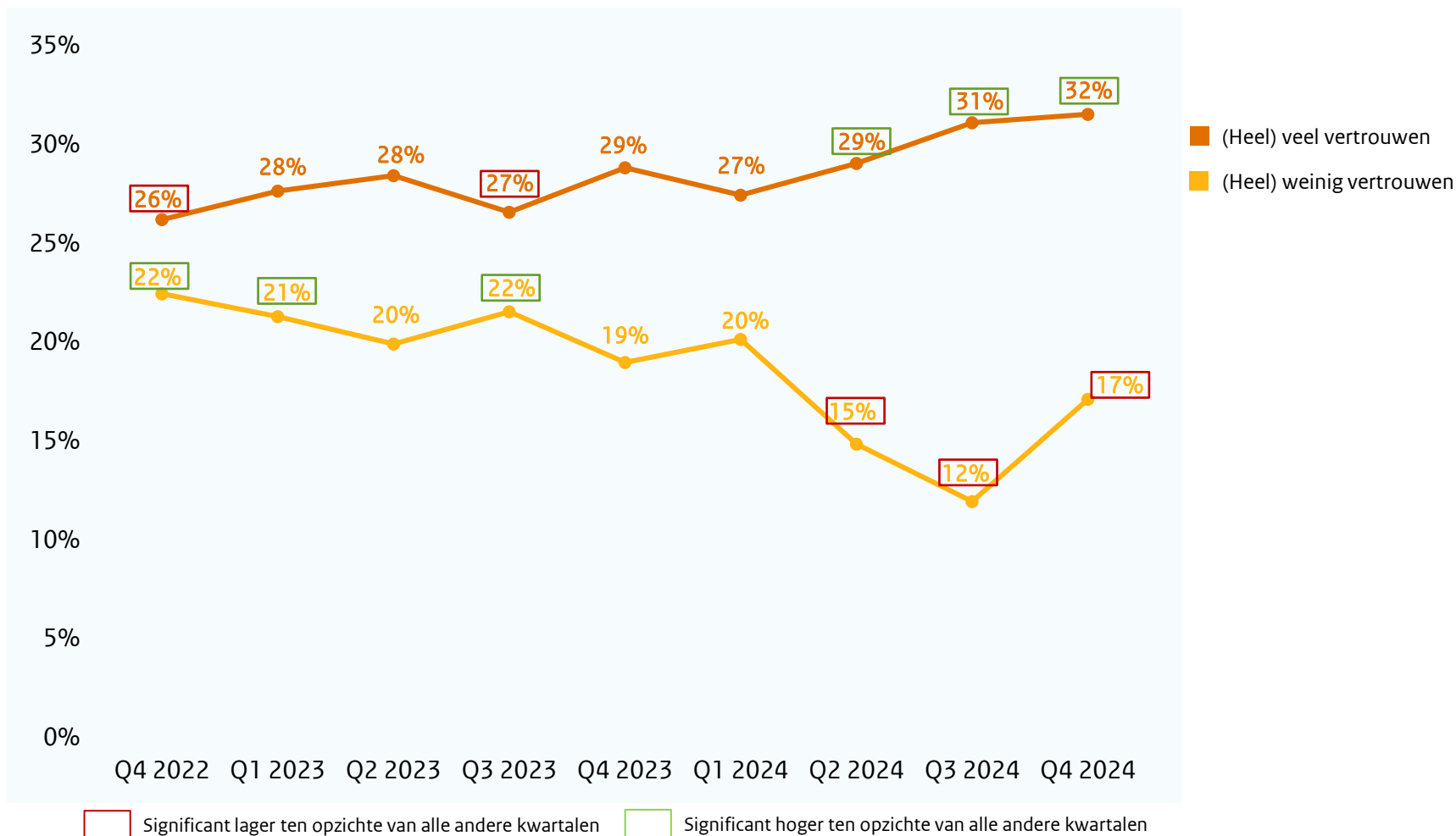


Vertrouwen in de Belastingdienst

Het vertrouwen in de Belastingdienst is sinds het begin van 2024 aan het stijgen.

Hoeveel vertrouwen heb je in de Belastingdienst?

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



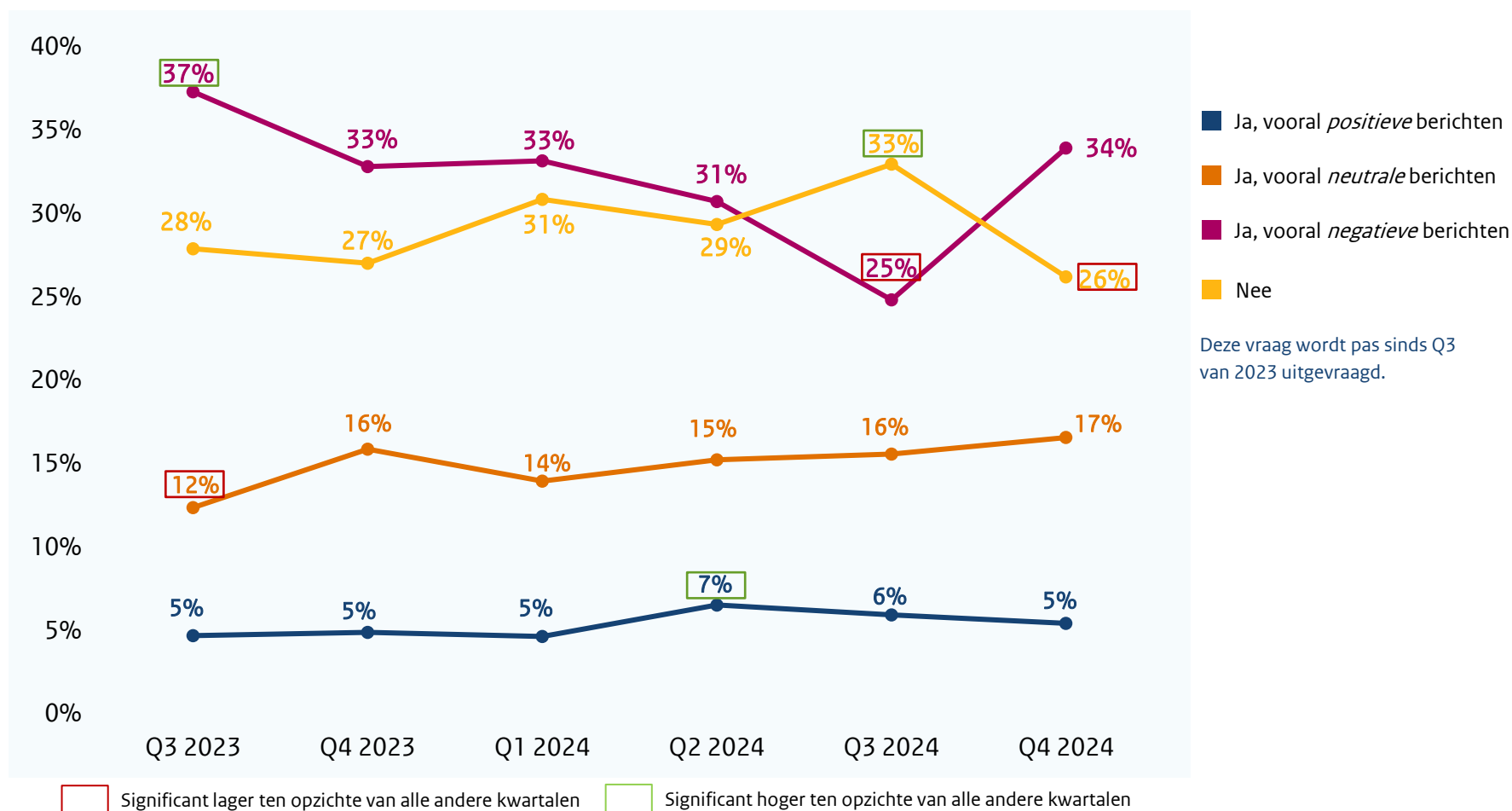


Berichten in de media over de Belastingdienst

De mate waarin de Belastingdienst in de media voorkomt is vrij stabiel over de jaren heen, met enkele kortdurende stijgingen en dalingen.

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

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





Bijlagen





Gemiddelde beoordeling Dienstverleningsindicatoren

In het derde kwartaal 2024 worden de Dienstverleningsindicatoren het best beoordeeld. In het derde kwartaal 2023 het minst goed.

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

	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
 Overzichtelijk	3,5	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5
 Betrouwbaar	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5	3,4	3,6	3,6	3,5
 Passend	3,1	3,1	3,1	2,9	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0
 Respectvol	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6
 Eigentijds	3,4	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5

 Significant lager ten opzichte van alle andere kwartalen Significant hoger ten opzichte van alle andere kwartalen

*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 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

B. Diensten en middelen

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

- B1. Inkomens-heffing
- B2. Schenk- en erfbelasting
- B3. Bezwaar, beroep en klachten
- B4. Toeslagen



Onderzoeksverantwoording



Methode

Kwantitatief



Gespreksduur

50 vragen (t=18 minuten)



Aantal deelnemers

Totaal n= 2.093



Veldwerkperiode

13-11-2024 t/m 27-11-2024

- De onderzoeksdoelgroep bestaat uit belastingplichtige Nederlanders van 18-80 jaar.
- De respondenten uit het onderzoek zijn benaderd via het onderzoekspanel StemPunt. Daarbij is ook gebruik gemaakt van het onderzoekspanel van marktonderzoeksbureau PanelClix.
- In totaal zijn er N=5.893 personen via de onderzoekspanels benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 2.093 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.